



**DEMANDE D'AGREMENT**  
**ENTREPRISE ADAPTEE**  
**DIRECCTE ALSACE**

PRESIDENT:

M. STANISLAS BAUMBERGER (06.43.43.47.85 | stanislas.baumberger@handivia.fr)

DIRECTEUR GENERAL:

M. Alexandre BAUMBERGER (06.47 35.33.70 | alexandre.baumberger@handivia.fr)

ADRESSE : 66 RUE MARCHE GARE – F 67000 STRASBOURG

# PLAN

<b>INTRODUCTION</b>	3
<b>A. PRESENTATION D' HANDIVIA (SAS)</b>	
• Les informations juridiques,	4
• L'approche humaine et sociale,	5
• L'avantage concurrentiel,	
• Le réseau HANDIVIA,	6
• Le marché concurrentiel en France et en Gironde	7
<b>B. VOLET ECONOMIQUE</b>	
• Notre typologie de marché	8
• Nos offres,	9
○ Permanence téléphonique, la gestion des appels entrants),	10
○ Relances commerciales (appels sortants),	11
○ Autres Services (téléphonie),	
• L'analyse de notre volume d'affaires	12
<b>C. VOLET SOCIAL</b>	
• L'organigramme,	12
• L'Intégration des personnes opérationnelles TH	
• L'adaptation de l'HANDICAP (lieu et poste de travail	15
• Les différentes typologies de postes dans l'entreprise,	16
○ Les postes de direction	
○ Les postes d'encadrement	17
○ Les postes de personnels en production,	18
• Les référents de l'accompagnement social,	19
• La répartition des salariés TH par tranches d'âge	
<b>D. VOLET FINANCIER</b>	
• La décomposition du chiffre d'affaires,	20
• Le compte de résultat prévisionnel (SIG)	22
• Le plan de financement	24
• De BFR à la Trésorerie	25
<b>E. VOLET ORGANISATIONNEL / MOYENS HUMAINS et MATERIELS</b>	
• L'organisation et planification de la production	27
1. L'adaptation aux conditions de travail	
2. Les modalités d'embauches	
3. Les modalités d'encadrement	
• Les processus d'évolution	28
4. L'évolution en externe	29
5. L'évolution en interne	
• L'évaluation de l'accompagnement socioprofessionnel,	30
1. L'évaluation de l'intégration sociale	
2. La formation	
3. L'accompagnement Social	
<b>F. LES ANNEXES</b>	
1. Les éléments financiers supplémentaires & détaillés,	31
2. <i>La fiche de présentation du groupe BELENOS, porteur du projet HANDIVIA,</i>	36
3. <i>Le livret d'accueil HANDIVIA pour les nouveaux collaborateurs,</i>	40
4. <i>La charte d'encadrement,</i>	60
5. <i>La fiche de poste « Téléopérateur », « Superviseur » et des risques métiers,</i>	62
6. <i>La grille d'évaluation des appels entrants,</i>	67
7. <i>Le règlement intérieur</i>	69
8. <i>Le k-bis et liasse fiscale BELENOS-MARKET'ACT Sarl, (2010-2011-2012)</i>	75
9. <i>Les statuts de la SAS HANDIVIA,</i>	96
10. <i>Listes de formation ,</i>	105
11. <i>La lettre de motivation &amp; curriculum de M Alexandre BAUMBERGER,</i>	107
12. <i>La liste des formations de la gestion de la relation clients</i>	111

## Nos services



- Standard externalisé
- Permanence téléphonique
- N° Accueil (0800)



- Prise de commandes
- Appel commercial
- Service client



- Hot Line
- Service Après Vente
- HELP DESK



- Relance client
- Qualification de fichiers
- Enquêtes de satisfaction et sondages

Porté par le groupe BELENOS, composé de plusieurs permanences téléphoniques dans l'Est de la France et spécialisé exclusivement dans la gestion des appels entrants dans le secteur médicale, la future entreprise adaptée **HANDIVIA** sera la première permanence téléphonique de la relation client dans la gestion des appels entrants dans la région AQUITAINE.

Dans le souci de répondre à une demande accrue dans l'optimisation des relations clients et de l'optimisation des appels entrants, ce futur secrétariat téléphonique personnalisé par des outils de téléphonie innovants et adaptés, apportera :

- UN REEL AVANTAGE CONCURRENTIEL technique face à ses concurrents
- UNE OFFRE GLOBALE pour ses clients :
  - OFFRE DE TELEPHONIE (Agrément ARCEP pour l'ADSL, SDSL, TELEPHONIE, GSM)
  - SES RESSOURCES POUR LA GESTION DES APPELS (HANDIVIA),
  - OUTILS INFORMATIQUES DEDIES et ADAPTABLES (IDENOVIA),

Après l'agrément EA HANDIVIA, un accord d'exclusivité entre HANDIVIA et IDENOVIA (Editeur des outils centre d'appels : SERENOVIA) pour l'exploitation de son outil informatique en ligne SERENOVIA sera conclu (cf. contrat d'exclusivité entre HANDIVIA et IDENOVIA). Cette exclusivité couvrira l'exploitation de l'outil sur tout le territoire français et auprès de toutes les entreprises du monde solidaire et social en France (ESAT, EA, EI, AI, SCOP,...)

**L'expérience professionnelle des dirigeants** d'HANDIVIA s'appuie de l'expérience du groupe BELENOS (cf. Annexe 2 – présentation du groupe BELENOS) et de ses futurs dirigeants:

- L'EXPERIENCE PROFESSIONNELLE ET COMMERCIALE de la permanence BELENOS

appartenant au groupe BELENOS, dont le dirigeant majoritaire est M. Stanislas BAUMBERGER,

- **L'AVANTAGE CONCURRENTIEL TECHNOLOGIQUE** par les équipes d'ingénieurs informatiques d'IDENOVIA dans le développement de l'outil SERENOVIA et son statut d'opérateur téléphonique auprès de l'ARCEP.
- **L'EXPERIENCE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE & SOCIAL en ENTREPRISES D'INSERTION et ADAPTEES** (des coassociés HANDIVIA),

### **LES 3 FONDEMENTS DU PARADIGME D'HANDIVIA**

- 1- COMBINER LE SENS ET LA PERFORMANCE,
- 2- DYNAMISER LA REUSSITE INDIVIDUELLEMENT EN JOUANT COLLECTIF,
- 3- FAIRE DU PROFIT UN MOYEN ET NON UNE FIN EN SOI.

ET GARDER UNE VOLONTE FAROUCHE DE FAIRE ABOUTIR UN REVE, UNE INITIATIVE ET DE SE DONNER LES MOYENS ENSEMBLE DE LA RENDRE PERENNE ET PLACER L'EFFICACITE ECONOMIQUE AU SERVICE DE TOUS.

## **A. PRESENTATION D' HANDIVIA (SAS)**

### **LES INFORMATIONS JURIDIQUES**

Dénomination de l'entreprise adaptée	<b>HANDIVIA</b>
Siège Social	66 RUE MARCHE GARE 67000 STRASBOURG
N° de téléphone & Télécopie	
Courriel	<a href="mailto:contact@handivia.fr">contact@handivia.fr</a>
Numéro SIRET	En constitution
Code NAF	82.99Z Autres activités de soutien aux entreprises
Convention(s) collective(s) appliquée(s)	3301
Nom et qualité du PRESIDENT de l'EA	STANISLAS BAUMBERGER
Statut fiscal de l'EA	OUI
TVA	OUI
Taxe professionnelle	OUI
Impôt sur les sociétés	OUI
Nom et adresse du comptable de l'EA C	NC
Nom et adresse du commissaire aux comptes de l'EA	NC
Statut juridique de l'organisme gestionnaire	S.A.S
Adresse du siège social de l'organisme gestionnaire	Communauté urbaine de Bordeaux
Nom et qualité du DG	M ALEXANDRE BAUMBERGER

- **LE STATUT DE SAS** a été choisi pour offrir aux dirigeants à la fois toutes les garanties de la SA, mais également la souplesse dans son fonctionnement et son organisation proche de celle de la SARL (Cf. Annexe 9 des statuts).

- **AGREMENT ENTREPRISE ADAPTEE** : En page 2, dans l'objet {article 3} des Statuts de la SAS HANDIVIA 67, la future Entreprise Adaptée aura pour but l'intégration des travailleurs handicapés dans ses activités par le suivi et l'accompagnement social en milieu ordinaire.

#### ARTICLE 3 – OBJET

La Société a pour objet, en France et dans tous pays :

La création de la société concrétise la volonté des acteurs de promouvoir les activités d'optimisation des relations clients et de disposer d'une entité de nature à assurer leur développement en produisant les prestations leur permettant de s'adapter efficacement aux attentes et aux évolutions des marchés dans le cadre d'une activité d'entreprise adaptée.

La société a également pour but l'intégration de personnes de l'HANDICAP, par le travail, la formation, le suivi en entreprises, l'accompagnement social en milieu de vie ordinaire et toutes autres formes d'activités qu'elle jugera utiles à la réalisation de ses objectifs, et toutes opérations annexes et accessoires.

Toutes opérations industrielles et commerciales se rapportant à :

- la création, l'acquisition, la location, la prise en location-gérance de tous fonds de commerce, la prise à bail, l'installation, l'exploitation de tous établissements, fonds de commerce, usines, ateliers, se rapportant à l'une ou l'autre des activités spécifiées ;

Page 2 sur 15

Il a été également fait mention dans l'article 2 des statuts de la SAS HANDIVIA que ces opérations seront réalisées dans la mesure du possible dans le cadre d'une activité d'entreprise adaptée

- **LE CODE APE (8299 Z) : AUTRES ACTIVITES DE SOUTIEN AUX ENTREPRISES**

- **LE CONVENTION COLLECTIVE (3301) : PERSONNEL DES PRESTATAIRES DE SERVICES DANS LE DOMAINE DU SECTEUR TERTIAIRE 3301, IDCC 2098**

La convention collective du personnel des prestataires de service dans le domaine du secteur tertiaire (brochure JO n°3301) concerne les entreprises dont l'activité principale est constituée par une ou plusieurs activités comme les entreprises de TELE-SERVICES (effectuant pour le compte de client des travaux de secrétariat, réception...), LES ENTREPRISES REALISANT TOUTE OPERATION MANUELLE de saisie, acquisition capture de données, les entreprises de recouvrement de créances, les entreprises de traduction, les centres d'appels gérant exclusivement par téléphone et à distance les relations entre les entreprises et leurs clients ou prospects au moyen de systèmes de couplage téléphonique et informatique ...

- **LE CAPITAL SOCIAL** sera de 10.000 Euros réparti comme suit :

- La **SAS HANDIVIA 33** détiendra **50 %** du capital et des droits de vote de la Société,
- Monsieur **Stanislas BAUMBERGER**, en qualité de futur président, détiendra **20 %** du capital et des droits de vote de la Société,
- Monsieur **Alexandre BAUMBERGER**, en qualité de futur directeur général détiendra **20 %** du capital et des droits de vote de la Société,
- Monsieur **Claude CIFFRE**, retraité et ancien salarié à la préfecture de Strasbourg, détiendra **5 %** du capital et des droits de vote de la Société,
- Monsieur **Frank LODS**, salarié et développeur des produits IDENOVIA détiendra **5%** du capital et des droits de vote de la Société,

## **L'APPROCHE HUMAINE ET SOCIALE**

La future activité d'HANDIVIA est accessible pour toute personne ayant un handicap. Notre mission sera d'adapter l'expérience du groupe BELENOS et d'HANDIVIA 33, par sa connaissance du marché de la gestion de la relation client, ses outils techniques pour améliorer les conditions de travail des collaborateurs handicapés d'HANDIVIA.

Notre volonté d'embaucher des personnes handicapées en local et proposer un challenge économique et social auprès de nos collaborateurs et de nos partenaires pour réussir ensemble.

## **L'AVANTAGE CONCURRENTIEL**

Face à une conjoncture économique exigeante tant sur l'optimisation de la relation client et que de la réduction des coûts, la volonté d'externalisation des tâches de SECRETARIAT sont omniprésentes aux yeux d'un grand nombre d'entreprises. La maîtrise intégrale de l'outil SERENOVIA, associé aux futures compétences humaines HANDIVIA permettra d'offrir un avantage concurrentiel.

Le métier de SECRETARIAT va permettre de diffuser une offre de service élargie auprès d'entreprises variées allant de la TPE à la multinationale.

Nos moyens de communications par un référencement sur internet et auprès de partenaire locaux permettront à HANDIVIA de construire sa notoriété et imposer sa différence concurrentielle sur tout le territoire français.

## **LE RESEAU HANDIVIA**

Depuis la tête de réseau HANDIVIA, la création d'un groupement d'entreprise adaptée spécialisée dans la «Permanence téléphonique adaptée de France» résulte de l'impulsion de 2 dirigeants, à la fois expérimenté à la gestion de la relation client et l'autre par son expérience de la gestion économique et sociale d'entreprise adaptée.

Le déploiement d'HANDIVIA sur cette activité, va s'asseoir sur l'expérience du groupe BELENOS présent sur l'Est de la France depuis 2004 dans la gestion de TPE/PME, et principalement auprès des professions médicales en proposant des services d'optimisation des relations clients par la gestions d'appels entrants, la prise de Rendez-vous directe et la gestion d'agenda.

L'expérience passée des centre d'appels du groupe BELENOS couplé avec l'outil SERENOVIA ont poussé ses dirigeants à dupliquer ce modèle économique sur un nouveau business économique avec des équipe de salariés d'handicapés mais aussi développer un nouveau segment de marché.

Actuellement le groupe BELENOS spécialisé principalement dans le domaine médical, est présent sur l'EST de la France. HANDIVIA 67 avec son implantation en Alsace, va affiner son processus de production sur le territoire et proposer le concept à d'autres EA et ESAT de France.

Des discussions ont déjà été entamées auprès d'autres EA sur d'autres régions de France pour franchiser ce modèle économique.

Ce maillage en France permettra de conserver cette proximité entre nos collaborateurs et nos clients et démocratiser le travail du monde de l'handicap dans l'utilisation d'outils techniques et prouver la rentabilité des travailleurs handicapés. Et là, nous aurons réussi ensemble que la différence n'est plus un obstacle, mais une force.

## LE MARCHÉ CONCURRENTIEL EN FRANCE ET EN AISACE

Actuellement, il n'existe aucune entreprise adaptée au statut de permanence téléphonique gérant principalement ou exclusivement **DES APPELS ENTRANTS**, et surtout qu'aucun logiciel sur le marché de la relation client ne rivalise avec les caractéristiques techniques de l'outil SERENOVIA.

Actuellement, il existe des entreprises adaptées, sur le segment des **CENTRES D'APPELS SORTANTS**. (TERRES D'APPELS, HANDIRECT, HANDICALL et CECIPHONE).

- **TERRE D'APPELS**, TACKTIM, effectue principalement des prestations d'appels sortants, les dirigeants d'HANDIVIA sont en relation depuis 2005 dans l'aide et le déploiement technique de la structure. Nous nous considérons complémentaires dans notre développement économique.
- **HANDIRECT** effectue principalement des prestations de mailing, de routage de courriers avec de la saisie dactylographique de documents, gestions de fichiers et quelques opérations téléphoniques sortants sur ses 18 agences (Lyon, Orleans, Toulouse, Strasbourg,...)
- **HANDICALL** entreprise adaptée, créé en 2004, avec un effectif actuel de + de 150 salariés et un CA de - de 4 M€ sur ses 3 structures situées à Bordeaux, Tours, et Chartres. Cette EA se présente comme le leader des centres d'appels adaptés pour des opérations de télévente, prise de rendez-vous, d'enquêtes de satisfactions, de Quality-monitoring et encore de recouvrement auprès principalement d'opérateur téléphoniques (SFR, BOUYGUES), et d'organismes bancaires (CCM, Crédit Agricole, Caisse d'Épargne,...)

L'arrivée d'HANDIVIA sur le segment de la relation client auprès des entreprises ne peut être perçue comme un doublon face aux entreprises adaptées existantes, mais comme une alternative à ces centres d'appels spécialisés dans les appels sortants. Ainsi le travail sur des appels entrants est moins anxiogène que ceux des appels sortants.

Comme l'explique un certain nombre d'étude sur les risques médicaux-sociaux liés aux centres d'appels. Il est plus facile d'avoir un interlocuteur aimable, en appels entrants, qu'à l'inverse, un interlocuteur non disposé à être contacté ou à l'écoute.

La typologie des centres d'appels favorisant des campagnes d'appels sortants génère des contrats commerciaux ponctuels (campagnes d'appels) et favorise la précarité de l'emploi (CDD).

Dans le modèle économique d'HANDIVIA, La priorité sera mise sur la pérennisation des emplois par des partenariats de longue durée et de mettre en place une collaboration dédiée et de proximité entre nos collaborateurs en CDI et nos clients.

## **B. VOLET ECONOMIQUE**

### NOTRE TYPOLOGIE DE MARCHÉ

HANDIVIA a prévu de se développer sur les 3 segments de marché suivants :

- **GRANDS COMPTES, PME DE + DE 20 SALARIES**

Ce segment de marché devrait devenir le cœur de cible d'HANDIVIA. Pour une entreprise cliente de 200 personnes, il peut être demandé 3 à 4 ETP par an pour prendre les RDV de ses collaborateurs sur tout le territoire français. Des contacts très intéressants ont déjà été pris. Nous pouvons leur proposer les prestations suivantes :

- Gestion des appels entrants : standard avec « dial plan » pour arbitrer les prises d'appels et les redirections en cas d'urgences (absences, occupés, réunion, astreintes, ...)
  - Mettre à jour leur base client au fil de l'eau (ex : 6 mois ou tous les 30 appels),
  - Organiser des relances clients pour des salons, manifestations exceptionnelles, promotions,
  - Proposer un Service après-vente
- **PROFESSIONS LIBERALES** (AVOCATS, ARTISANS, TPE/PME de -20 salariés,...),

Après quelques présentations de la gestion d'appels en «3 CLICS» auprès de représentants de corporation à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Bordeaux, nous avons reçu un engouement accru pour des prestations adaptées à la typologie de structures.

Nous allons proposer un panel **d'abonnement mensuel** (forfait bronze, Silver, Gold et Platinum) avec des prélèvements automatiques avec paiement en début de période pour un abonnement téléphonique. L'adhésion se fera par internet avec un déploiement à distance. Le site internet est opérationnel, mais non utilisable du fait de l'attente de l'agrément en tant qu'EA.

Les tarifs ci-dessous demeurent très attractifs et compétitifs, du fait du potentiel de l'outil SERENOVIA. Tous les artisans ou les TPE n'ont pas, tous, les moyens d'embaucher une assistante même à temps partiel pour prendre leurs messages et relancer leurs clients. HANDIVIA pourra le faire à partir de 59 € TTC/mois.

	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Forfait mensuel	59€ <sub>ttc</sub>	99€ <sub>ttc</sub>	199€ <sub>ttc</sub>	399€ <sub>ttc</sub>
Nombre d'appels inclus au forfait	50	100	illimité	illimité
Du lundi au vendredi (samedi matin)	8h à 19h	8h à 19h	8h-18h	8h à 20h
SMS pack	0	20	100	illimité
Répondeur personnalisé	✓	✓	0,50 € ttc	✓
Envoi de message par mail	✓	✓	✓	✓
Appels entrants en sus.	0,95 € ttc	0,85 € ttc	✓	✓
Transfert d'appels vers GSM (/mn)	✓	0,50 € ttc	illimité	illimité
Synchronisation google	10 € ttc	✓	✓	✓
Prise de Rendez-vous sur internet	✓	✓	✓	✓
	<b>Adhérer !</b>	<b>Adhérer !</b>	<b>Adhérer !</b>	<b>Adhérer !</b>

(Copie page écran du site internet HANDIVIA pour les artisans, TPE et professions libérales,...)

Les équipes d'IDENOVIA travaillent également pour proposer à cette cible la gestion de leur devis avec une dictée par le professionnel et une transcription quasiment-instantanée du devis et de l'envoi par mail pour validation par le professionnel.

Le professionnel peut activer un script d'accueil destiné à la téléopératrice afin d'orienter et lister quelques questions à poser à son interlocuteur et cibler au mieux les réponses de ce dernier. Tous les appels subiront une traçabilité et suivi d'une retranscription des appels, de messages, de demandes de Rendez-vous. Les premiers contacts des interlocuteurs seront ajoutés en synchronisation immédiate sur le répertoire téléphonique du professionnel et les RDV sur son agenda avec toutes les informations demandées dans le script.

Ces prestations à la carte nécessitent une ingénierie et un déploiement ciblé, adapté et réfléchi.

L'outil SERENOVIA permet à HANDIVIA de répondre aux besoins de GRANDS COMPTES et de voir son développement accroître très fortement. Un contrat peut représenter entre 5 à 40 ETP.

**Sur l'ALSACE, nous avons pointé plus de 5453 entreprises de plus de 20 salariés** (soit 83% de 20 à 100 salariés).

Si nous appliquons un taux de transformation excessivement prudent de 3% sur 5 ans, HANDIVIA pourrait avoir 200 entreprises clientes en 5 ans avec un minimum de 0,70ETP/entreprise soit un CA de 5M€ en 5 ans.

Il sera proposé des contrats d'au moins 12 mois avec un renouvellement par tacite reconduction et accompagné d'un forfait pour de déploiement du projet et la phase de période d'essai. Par la suite toute annulation à la demande du client pourra se faire dans les 30 jours précédant la date anniversaire et avec un délai de préavis de plus de 6 mois. Ainsi, le premier contrat peut atteindre les 18 mois au minimum. Ceci devrait permettre de proposer des emplois pérennes à nos collaborateurs ou laisser à la direction le temps de réorganiser le volume d'affaires.

Pour pallier à de forte montée en puissance ou à des pics d'activités ponctuelles journalières, nous réfléchissons également à conclure des partenariats avec d'autres EA. Ceci justifie le déploiement des implantations futures d'HANDIVIA sur le territoire français sur les 2 prochaines années. La finalité étant de promouvoir un volume d'affaires pour supporter les frais de structures, d'ingénierie et de développement dans le respect des 3 fondements d'HANDIVIA et de sa charte de l'encadrement.

## **NOS OFFRES**

HANDIVIA va orienter son offre de services en 3 Axes :

- **PERMANENCES TELEPHONIQUES PAR LA GESTION DES APPELS**, (80% DU CA PREVISIONNEL)

Suite à un cahier des charges préétabli dans le processus de la réception d'appels des clients d'HANDIVIA, la téléopératrice saura répondre correctement à tous les appels grâce à la mise en place d'un script d'appels entrants, mais aussi des commentaires de son client mis en priorité. Ainsi, la téléopératrice sera accompagnée par un scénario qui génèrera des alertes, des courriels ou un appel, ou un SMS transmis instantanément.

### **agenda multi-utilisateurs | MAC/PC • Smartphones**

- avertissement créneaux disponibles,
- rappel auto RDV (courriel ou SMS),
- choix affichage hebdomadaire,
- traçabilité des mouvements,
- interactivité en temps réel,
- couleurs par type de soins,
- synchronisation Google,
- dispo: 24h /24 & 7j /7



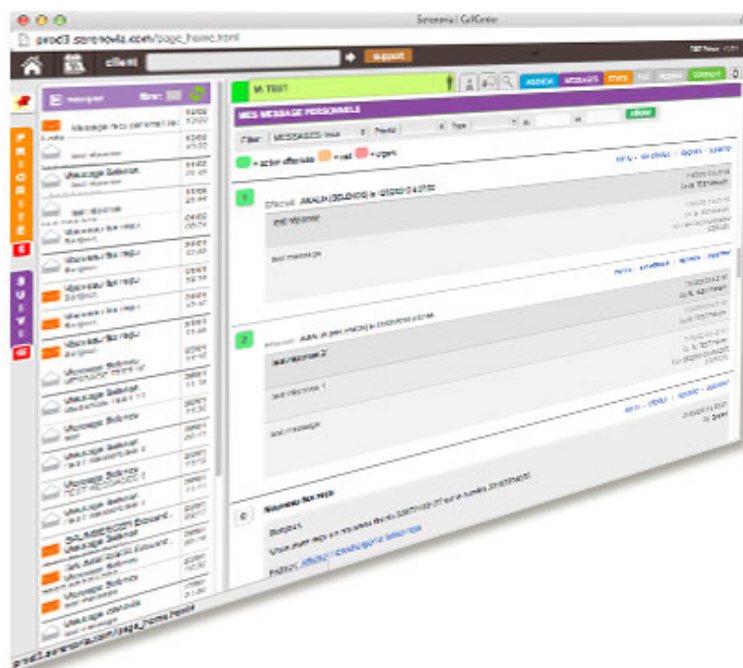
Avec les outils de statistique d'HANDIVIA, le client d'HANDIVIA pourra suivre l'état de sa relation client, les nouveaux entrants, les cycles d'appels, les fréquences, les durées moyennes par typologie d'appels les difficultés rencontrées, le résumé des appels et de les croiser avec son chiffre d'affaires pour optimiser sa relation client et proposer des actions commerciales ou marketing en retour.

## LA GESTION DES APPELS ENTRANTS

**20 % des appels était perdu chez les professionnels (source ORANGE).**

L'objectif d'HANDIVIA est de pallier à ces carences et de proposer une solution innovante, technique et humaine pour ne plus perdre d'appels.

HANDIVIA pourra gérer un très grand nombre d'appels sans interruption de 8h à 20h par une technologie de pointe qui assiste le conseiller dans la gestion des appels en 3 clics :



- traçabilité des actions,
- filtres (lu, non lu...),
- messages «priorité»
- fil d'actualité,
- gestionnaire de tâches,
- envoi auto /sms,
- accusé réception (sms),
- automatisation,
- filtre des types messages,
- conversations internes,

- Attribution d'un numéro de téléphone privé (SDA personnalisé),
- Reconnaissance de l'identité de l'appels entrants avec gestion automatique des coordonnées avec l'ouverture instantanément de l'agenda du client accompagné du script d'accueil personnalisable (prise en compte des consignes, remarques mis à jour par le client).
- Envoi de messages en temps réel (SMS, Mail, Téléphone, SMS, connections en vidéoconférence, messagerie instantanée,...)
- Interface client avec historique des appels traités, non-traités, des messages, agendas en temps réels, détail et historique des factures.
- Prise de RDV avec carte qui indique la distance entre le domicile de l'interlocuteur et du client. A tout moment, le client ou l'interlocuteur peuvent annuler leur rendez-vous par le lien Html après chaque confirmation de rendez-vous.

**En 2013, l'outil SERENOVIA a permis de générer + 2 millions d'appels entrants.**

L'outil utilité et une utilisabilité accrue sont favorisées par une ergonomie de l'interface répondant aux exigences de la norme ISO 9241 (en-cours d'habilitation) pour sa rapidité d'exécution (2 à 3 clics) et sa simplicité d'utilisation.

**PRENEZ OU ANNULEZ VOS RENDEZ-VOUS**

**Vérifiez vos coordonnées:**

Nom : Schuler      Prénom : Pierre  
 Email : pierre-schuler@hotmail.fr  
 Tél. Mobile : 06 22 22 22 22      Adresse : 5 rue de la Gare  
 Tél. Privé : 03 22 22 22 22      Code postal : 68100  
 Tél. Prof. : 03 12 12 12 12      Ville : MULHOUSE

**Les coordonnées de votre professionnel:**

Nom :  
 Prénom :  
 Tél. Prof. :  
 Adresse :  
 Code postal :  
 Ville :

Choisissez un rendez vous le: 06-04-2011

Heure: 15:45 -  
 16:15 -  
 16:30 -  
 16:45 -  
 17:30 -  
 18:00 -  
 18:30 -  
 19:00 -

Remarque:

Envoyer

**Votre plan d'accès**

Liste de vos rendez vous:

+ - -> Date Remarque Actions

- **RELANCES COMMERCIALES (MOINS DE 7% DU CA PREVISIONNEL),**

Après l'instauration d'un relation de confiance avec nos clients, il pourra être proposé des relances clients (relancer des impayés, proposer des promotions, des jeux concours, des enquêtes de satisfaction client, mises à jour des données clients, déplacer des rendez-vous,... ). Ces prestations de ventes additionnelles (« cross-selling ») permettront à la fois de diversifier les prestations d'HANDIVIA, mais aussi de diversifier les tâches de travail de nos collaborateurs en conservant cette exclusivité relationnelle avec leurs clients.

Les activités de relances pouvant être qualifiées d'anxiogène (relances d'impayées,...) ne seront réalisées que par des opérateurs confirmés et/ou sénior et formés à la gestion de ce type d'appels.

- **AUTRES SERVICES (TELEPHONIE) (13% DU CA PREVISIONNEL),**

Avec une maîtrise des flux voix par IDENOVIA, agréé ARCEP (= opérateur télécom), HANDIVIA pourra proposer la gamme de produits CALLOVIA, à savoir des solutions de téléphonie et flux internet (ADSL + SDSL).

Nos clients, entreprises de + de 20 salariés souhaitant sortir des opérateurs classiques (ORANGE,...) standards classiques de type PABX qu'il soit analogique ou numérique, pourront bénéficier des offres de CALLOVIA pour des standards en flux voix IP.

D'autres prestations de boîtes postales, de numérisation, d'affranchissements, d'impression et de numérisations pourront être proposées au cas par cas.

## L'ANALYSE DE NOTRE VOLUME D'AFFAIRES.

Comme il a été expliqué précédemment, l'ensemble des outils de production d'HANDIVIA évolue sur des supports de type MySQL, JAVA Script associés à la voix IP intégré, permettra à tous les collaborateurs d'HANDIVIA de satisfaire pleinement ses clients par une amélioration de la productivité.

handivia Fort de l'externalisation de la relation client		12 mois	12 mois	12 mois
		2015	2016	2017
<b>REPARTITION DE CHIFFRE D'AFFAIRE PAR TYPOLOGIE DE CLIENTS</b>				
<b>Entreprises - 20 salariés</b>		<b>58%</b>	<b>45%</b>	<b>33%</b>
	<i>Artisans, TPE</i>	15%	10%	8%
	<i>Professions libérales</i>	20%	15%	10%
	<i>PME de -20 salariés</i>	23%	20%	15%
<b>Entreprises + 20 salariés</b>		<b>30%</b>	<b>45%</b>	<b>60%</b>
	<i>PME de + de 20 salariés</i>	15%	20%	25%
	<i>GROUPE</i>	15%	25%	35%
<b>Collectivités</b>		<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>7%</b>
<b>REPARTITION DES ACTIVITES</b>				
	<i>Permanence</i>	80%	80%	75%
	<i>Appels Sortants, enquêtes</i>	15%	8%	5%
	<i>Autres prestations complémentaires</i>	5%	12%	20%
<b>CA PREVISIONNEL</b>		<b>120.960</b>	<b>306.264</b>	<b>568.776</b>
			153%	86%

Ainsi le chiffre d'affaires va se répartir sur les 3 principaux segments de marché sélectionnés par HANDIVIA :

- **58 %** du CA sera réalisé avec des entreprises de moins de 20 salariés, telles que les professions libérales, les TPE avec notre offre TELIB (<http://www.telib.fr>)
- **12 %** sur les collectivités. Avec des budgets revus à la baisse, ces collectivités sont à la chasse au gaspillage et cherche à externaliser ou optimiser des services peu rentables. Ainsi, HANDIVIA proposera des standards adaptés pendant les horaires de bureaux pour permettre aux fonctionnaires de se consacrer exclusivement au service dédié à leur contribuable, mais également pour les horaires de 16h à 20h afin de proposer un service sans interruption. Nous n'avons pas assez d'antériorité pour valider le bien fondé de cette cible mais certaines mairies veulent tenter l'expériences sur des créneaux horaires spécifiques.
- HANDIVIA va concentrer sur son cœur de cible qui est celui des entreprises de + de 20 salariés, avec un potentiel de + de 5453 entreprises en Alsace. Ainsi, notre chiffre d'affaires devrait représenter au moins **50%** auprès des entreprises de + 20 salariés. Nous proposerons plus facilement des contrats stables sur la durée et pour un volume de poste dédié et que des prestations variables au fil des heures consommées.

L'objectif d'HANDIVIA est de cibler les grands groupes par des approches directes (prospection) et également par des réponses ciblées à des appels d'offres. Sur l'exercice 2014, nous avons comptabilisé près de 6 à 10 appels d'offres par mois pour des prestations de centre d'appels et de réception d'appels entrants en accueils téléphoniques et gestion d'agenda.

Notre expérience sur ce type de marché, démontre que le taux de transformation est de plus de 32% avec un CA HT moyen de 150.000€/an et un délai de 3 à 6 mois.

Les marchés publics peuvent passer d'une prestation avoisinant les 10K€ pour la gestion des interphones de stationnements publics d'une petite ville comme ANTIBEQ et peut monter à plus de 500K€ pour la gestion des appels entrants d'un organisme public avec 703 947 minutes d'appels entrants/an, plus de 98 575 minutes d'appels transférés/an et 9393 envois de courriels automatiques suite à un transfert. Actuellement, l'outil SERENOVIA est en capacité de répondre à ce type de prestation.

Le prix horaire d'une opératrice d'une permanence varie entre 18 et 30 euros de l'heure. Ce tarif dépend de type d'appels réceptionné, la prise de RDV chez un artisan pour faire un devis ne se gère pas de la même manière que chez un expert comptable ou un consultant spécialisé. Pour les prises de contacts complexes, il sera proposer à l'opératrice de suivre un script reprenant une série de questions pour cerner et orienter l'interlocuteur vers le bon correspondant)

Une prise de rendez-vous chez un médecin généraliste en 15 secondes ou un RDV qualifié par un jeu de question réponse articulé autour d'un script ne dépasser les 5 minutes.

Dans les estimations du CA prévisionnel, HANDIVIA s'est orienté sur une moyenne à 24€/heure

Exemple de tarification dégressive en fonction du volume d'affaires (à titre indicatif) :

- 25€/heure pour un volume annuel de 1610 heures,
- 24€/heure pour un volume annuel de 3220 heures,
- 23 €/heure pour un volume annuel de 6440 heures,
- 22€/heure pour un volume annuel de 12 880 heures,

Ainsi, si un client a un volume d'appels annuels de 3220 heures. HANDIVIA lui proposera un contrat annuel ou pluriannuel de 77 280 € HT/an. Dans l'hypothèse où la prestation HANDIVIA lui permet de bénéficier d'une exonération de sa taxe AGEFIPH de 25% de la facture d'HANDIVA sur la base de son effectif salarial. Par conséquent, le prix net horaire ne sera plus de 24 €, mais de 18€ de l'heure in fine.

Sur le volet économique, nous resterons très vigilant sur la montée en puissance du volume d'affaires pouvant doubler, voire tripler nos estimations.

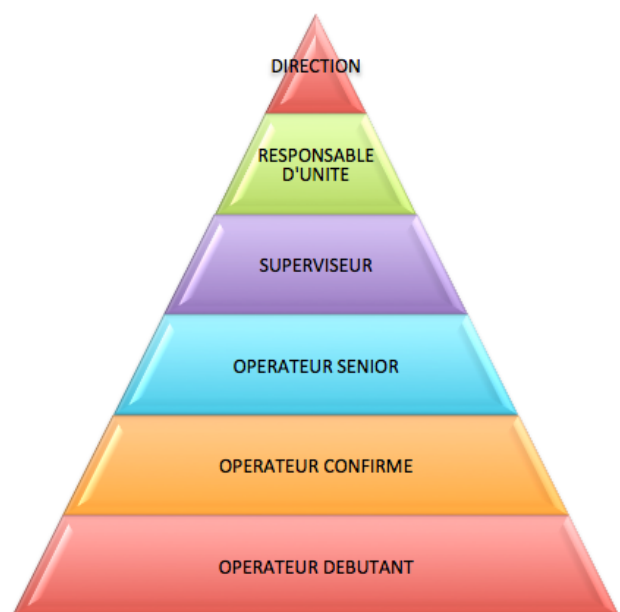
## C. VOLET SOCIAL

### L'ORGANIGRAMME

Cet organigramme reprend les différents échelons de l'opérateur débutant à la direction. Chaque fonction est développée dans le point de l'évolution de carrière en interne.

A cet organigramme, IDENOVIA, organisme de formation et développeur d'outils informatiques dédiés, interviendra en transversale, en appui technique, auprès des différentes structures d'HANDIVIA pour sa technologie, ses connaissances du marché, son expérience sur la gestion de la relation client. Le groupement des EA HANDIVIA, permettra d'apporter une offre de service globale tant à ses clients qu'à ses collaborateurs.

Par segment de marché, il sera mis également,



à la disposition des collaborateurs HANDIVIA, toutes les FAQ par typologie de clients (Foire aux questions) enrichies par les opératrices d'HANDIVIA, sous forme de glossaire et mots clés sur l'outil SERENOVIA.

## L'INTEGRATION DES PERSONNES OPERATIONNELLES TH

La phase d'intégration des collaborateurs opérationnels s'articulera en 5 phases sur une semaine.



- **PHASE 1 : LES FORMALITES D'EMBAUCHE :**

Le collaborateur remplira toutes les démarches administratives, il sera présenté à l'ensemble des collaborateurs par les dirigeants, il lui sera aussi remis le livret d'intégration, outil indispensable pour parfaire son intégration (Cf. *Annexe 3 – Livret d'accueil*)

- **PHASE 2 : LA MISE EN RELATION AVEC LE TUTEUR :**

Le tuteur et/ou superviseur sera briffé préalablement par les dirigeants sur le potentiel et l'handicap du nouveau collaborateur conformément à la charte d'encadrement d'HANDIVIA (cf. *annexe 4*). Le tuteur pointera ensemble avec son filleul, les aspirations et les motivations dans l'optique de créer un lien de confiance et de confiance pour rendre efficace et efficient l'intégration de son filleul.

- **PHASE 3 : APPRENTISSAGE & PRISE EN MAIN DE L'OUTILS :**

Cette phase est orchestrée par le tuteur et/ou le superviseur. L'outil est présenté dans ses grandes lignes avec son glossaire en e-learning nominatif. En fin de phase 3, le filleul observera le décroché de son tuteur et pourra opérer un débriefing après chaque communication.

- **PHASE 4 : ENTRAINEMENT ET MISE EN SITUATION :**

Cette phase est orchestrée par le tuteur et/ou le superviseur. Le nouveau collaborateur a intégré son environnement de travail (*organisation de l'entreprise, ses collaborateurs, l'outil*) et il doit se

l'accaparer et prendre de l'assurance pour transposer ses nouvelles compétences dans le processus économique de l'entreprise.

Pendant la semaine d'intégration, plusieurs rencontres entre le nouveau collaborateur, le tuteur et les dirigeants seront organisées pour identifier les points à améliorer dans la phase d'intégration (l'écoute, la prise en main de l'outil, la réactivité aux demandes du client). Des séances de training durant la semaine seront organisées pour améliorer les points faibles ou les lacunes encore existantes. Pendant cette phase, l'évaluation des acquis sera validée objectivement par la grille d'évaluation (Cf. Grille d'évaluation - annexe 6) par l'avis du tuteur pour débiter la dernière phase d'intégration.

- **PHASE 5 : AUTONOMIE OPERATIONNELLE ACQUISE :**

Dans cette phase, le nouveau collaborateur est considéré comme apte à prendre des appels en total autonomie. Toutefois, il sera accompagné pendant les 4 premières heures par le tuteur et/ou le superviseur qui est derrière lui pour valider l'acquisition des réflexes et des procédures. Jusqu'à la fin de cette phase, le nouveau collaborateur est autonome et sera étroitement surveillé à distance par le superviseur.

A la fin de cette phase, une nouvelle rencontre entre le nouveau collaborateur, le tuteur et/ou le superviseur et le dirigeant d'HANDIVIA se réunisse pour valider ensemble la fin d'intégration du salarié dans l'entreprise. Il va, au vu de ses aptitudes, son handicap, ses motivations et ses affinités, intégrer les équipes dédiées sur les segments de marché HANDIVIA aux:

- LES PROFESSIONS LIBERALES (avocats, artisans, PME,...),
- LES GRANDS COMPTES,
- LES GRANDS COMPTES MULTI-STRUCTURES,

## **L'HADAPTATION DE L'HANDICAP**

- **LE LIEU DE TRAVAIL**

Certaines agences immobilières ont été contactées pour nous aider dans la recherche de bureaux. Cette recherche s'oriente pour des locaux de type « Bureaux » de préférences au RDC pour améliorer l'accès des personnes handicapées en chaises roulantes ou accessible par un ascenseur.

Cette implantation sera située, géographiquement, sur la Communauté Urbaine de Bordeaux à proximité d'un lieu de stationnement et proche des moyens de locomotion classique de type : TRAM, BUS,... Au vu du Volume d'affaires attendu, il a été prévu une surface de travail global de 100 à 150 M2 pour les premières années.

- **LE POSTE DE TRAVAIL**

Postes de travail en forme de marguerites (5 personnes pour 1 encadrant superviseur)

Le Poste de travail s'articulera autour d'une marguerite : table de 6 postes comprenant 5 opérateurs et 1 superviseur. Cette équipe s'occupera d'un ou un ensemble de segment de marché proportionnel au volume d'affaires. Les collaborateurs seront de préférence embauchés en Contrat à Durée Indéterminée et progressivement avec l'évolution du carnet de commande.







auprès des associations spécialisées dans l'aide aux personnes en difficultés sur des problématiques récurrentes :

- A l'addiction aux tabacs, alcools et autres drogues (tabacologue) avec l'Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie à STRASBOURG (ANPAA 67),
- Aux difficultés de relogements (régies de quartiers, ADIL 67, PLIE,...)
- Aux procédures de surendettement avec les services de la CUS,
- Aux handicaps (Centre de rééducation professionnelle, l'AGEFIPH,...)
- A des problématiques médico-sociales (avec la médecine du travail,...) ou familiaux ou de maltraitements (décès, divorces, abandons,...) auprès des organismes de tutelles ou de curatelles.

La création d'un « RESEAU SOCIAL d'HANDIVIA » nous aidera à trouver des solutions adaptées tant sur des problématiques personnelles, familiales, sociales et médicales de nos salariés afin d'améliorer leur quotidien et créer pour ceux qui le souhaite un lieu social au sein d'HANDIVIA.

Des sessions de formations ou d'informations sous forme d'ateliers ou de rendez-vous seront proposées aux salariés. A l'heure actuelle, il est très difficile de concrétiser ses partenariats avec HANDIVIA en cours d'agrément.

## LA REPARTITION DES SALARIES TH / TRANCHES D'AGE

Pour la classe d'âge, nous tenterons d'équilibrer la répartition des embauches par classe d'âge. Toutefois, l'expérience du groupe BELENOS a démontré que les différents segments et l'outil attire une classe d'âge plus jeune, peut-être féru de nouvelles technologies.

Mais la direction d'HANDIVIA va s'efforcer d'instaurer un équilibre des candidatures sur l'ensemble des classes d'âge de ses candidats. HANDIVIA n'aura pas à vocation de jeter le discrédit sur telle ou telle classe d'âge.

	<b>CLASSE D'AGE</b>		
	<b>NB SALARIE TH EN PRODUCTION</b>		
	2015	2016	2017
- moins de 30 ans	3	6	11
- de 30 à 49 ans	1	5	7
- de 50 à 55 ans	3	2	4
- plus de 55 ans			2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>24</b>

## D. VOLET FINANCIER

Nous maintenons notre étude sur une durée calendaire constante de 12 mois afin de conserver une cohérence dans la comparaison des exercices et de l'analyse des éléments financiers entre exercices.

### LA DECOMPOSITION DU CHIFFRE D'AFFAIRE.

<b>DECOMPOSITION DU CHIFFRE D'AFFAIRE MENSUEL - Année 2015</b>												
	mois 1	mois 2	mois 3	mois 4	mois 5	mois 6	mois 7	mois 8	mois 9	mois 10	mois 11	mois 12
	janvier	Février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
<b>Nb clients</b>	8	14	20	20	27	33	33	39	45	45	52	58
<b>Nb clients équivalent Gd cpte</b>	1	1	2	2	3	3	3	4	5	5	5	6
<b>ETP Théorique en production</b>	0,75	1,34	1,94	1,94	2,53	3,13	3,13	3,73	4,32	4,32	4,92	<b>5,52</b>
<b>Effectif réel</b>	1	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	6
<i>Nbre d'heures facturées</i>	100	180	260	260	340	420	420	500	580	580	660	740
<i>Nb d'appels</i>	2 286	4 114	5 943	5 943	7 771	9 600	9 600	11 429	13 257	13 257	15 086	16 914
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES REALISE en €</b>	<b>2 400</b>	<b>4 320</b>	<b>6 240</b>	<b>6 240</b>	<b>8 160</b>	<b>10 080</b>	<b>10 080</b>	<b>12 000</b>	<b>13 920</b>	<b>13 920</b>	<b>15 840</b>	<b>0</b>
<i>ETP</i>												
<b>AIDES AUX POSTES</b>	1 156	2 313	2 313	2 313	3 469	4 625	4 625	4 625	5 782	5 782	5 782	6 938
<b>AIDES AU DEMARRAGE</b>										<b>25 371</b>		
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>3 556</b>	<b>6 633</b>	<b>8 553</b>	<b>8 553</b>	<b>11 629</b>	<b>14 705</b>	<b>14 705</b>	<b>16 625</b>	<b>19 702</b>	<b>45 073</b>	<b>21 622</b>	<b>6 938</b>
<i>Cumulé</i>	3 556	10 189	18 742	27 294	38 923	53 629	68 334	84 959	104 661	149 734	171 356	178 294

L'objectif commercial est de concrétiser un minimum de 5,67 contrats clients mensuels auprès des TPE, Artisans ou de professions libérales d'un panier moyen de 307€ HT pour donner du travail à 5,52 ETP au terme des 12 premiers mois.

Ainsi, il devrait se créer un poste d'opérateur tous les 1,9 mois. Il est à rappeler qu'un opérateur chez BELENOS avec l'outil SERENOVIA génère plus de 4000 appels par mois. Dans nos estimations, nous avons estimé seulement 3000 appels par mois. Ainsi, 1/4 du temps de l'opérateur sera consacré à sa formation et son accompagnement social.

Ces estimations de chiffres d'affaires ne tiennent pas compte des grands comptes qui est une cible privilégiée pour HANDIVIA, mais dont le calcul du CA ne peut pas être calculé sur un nombre d'appels comme pour les professions libérales et TPE. Pour ces grands comptes, nous procéderons à une évaluation des prestations à la tâche et en poste avec ETP.

Ces prestations peuvent provenir d'une demande liée à des appels d'offres ou à des actions de prospection directe des entreprises de plus de 20 salariés. Prenons une entreprise avec 500 commerciaux sur toute la France, elle peut avoir besoin d'assistantes commerciales pour prendre des Rendez-vous, relancer des clients et nécessitant une disponibilité à temps plein de 8 postes d'opératrices.

Il a été transmis à la DIRECCTE une liste dans laquelle figure quelques entreprises prêtes à commencer une expérience de la gestion de la relation client avec HANDIVIA. Il est difficile de se faire valider des bons de commandes sous l'entête d'HANDIVIA, sachant que celle-ci, statutairement, ne pourra exister qu'à l'obtention de l'agrément « entreprises adaptée ». Les permanences BELENOS spécialisées dans le médical, lui rétrocédera au démarrage un CA garantie de plus de 17 K€ /an de CA pour une dizaine de TPE.

Dans les semaines consécutives à la création d'HANDIVIA et de son agrément, pas moins de 35K€ de Chiffres d'affaires pourra être déployer immédiatement 1 ETP.

Un téléopérateur en ETP devrait atteindre une CA mensuel moyen de 3.360€ HT à terme pour près de 3000 appels par mois (soit 1,12€ l'appel). Le prévisionnel du CA constant (+50

heures/mois), ne tient pas compte de la productivité des collaborateurs liée à leur efficacité et leur efficience.

DECOMPOSITION DU CHIFFRE D'AFFAIRE MENSUEL - Année 2016												
	mois 13	mois 14	mois 15	mois 16	mois 17	mois 18	mois 19	mois 20	mois 21	mois 22	mois 23	mois 24
	janvier	Février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
<b>Nb clients</b>	64	70	70	77	77	83	83	89	89	95	95	105
<b>Nb clients équivalent Gd cpte</b>	6	7	7	8	8	8	8	9	9	10	10	11
<b>ETP Théorique en production</b>	6,11	6,71	6,71	7,30	7,30	7,90	7,90	8,50	8,50	9,09	9,09	10,00
<b>Effectif réel</b>	7	7	7	8	8	8	8	9	9	10	10	10
<b>Nbre d'heures facturées</b>	820	900	900	980	980	1 060	1 060	1 140	1 140	1 220	1 220	1 341
<b>Nb d'appels</b>	21 867	24 000	24 000	26 133	26 133	28 267	28 267	30 400	30 400	32 533	32 533	35 760
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES REALISE en €</b>	<b>19 680</b>	<b>21 600</b>	<b>21 600</b>	<b>23 520</b>	<b>23 520</b>	<b>25 440</b>	<b>25 440</b>	<b>27 360</b>	<b>27 360</b>	<b>29 280</b>	<b>29 280</b>	<b>32 184</b>
<b>AIDES AUX POSTES</b>	8 094	8 094	8 094	9 251	9 251	9 251	9 251	10 407	10 407	11 563	11 563	11 563
<b>AIDES AU DEMARRAGE</b>										45 977		
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>27 774</b>	<b>29 694</b>	<b>29 694</b>	<b>32 771</b>	<b>32 771</b>	<b>34 691</b>	<b>34 691</b>	<b>37 767</b>	<b>37 767</b>	<b>86 820</b>	<b>40 843</b>	<b>43 747</b>
<i>Cumulé</i>	27 774	57 469	87 163	119 934	152 704	187 395	222 086	259 853	297 620	384 440	425 283	469 031

DECOMPOSITION DU CHIFFRE D'AFFAIRE MENSUEL - Année 2017												
	mois 25	mois 26	mois 27	mois 28	mois 29	mois 30	mois 31	mois 32	mois 33	mois 34	mois 35	mois 36
	janvier	Février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
<b>Nb clients</b>	110	117	125	133	141	149	157	164	172	180	188	189
<b>Nb clients équivalent Gd cpte</b>	11	12	13	13	14	15	16	16	17	18	19	19
<b>ETP Théorique en production</b>	10,43	11,18	11,93	12,67	13,42	14,16	14,91	15,65	16,40	17,14	17,89	18,00
<b>Effectif réel</b>	11	12	12	13	14	15	15	16	17	18	18	18
<b>Nbre d'heures facturées</b>	1 400	1 500	1 600	1 700	1 800	1 900	2 000	2 100	2 200	2 300	2 400	2 415
<b>Nb d'appels</b>	37 333	40 000	42 667	45 333	48 000	50 667	53 333	56 000	58 667	61 333	64 000	64 400
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES REALISE en €</b>	<b>33 600</b>	<b>36 000</b>	<b>38 400</b>	<b>40 800</b>	<b>43 200</b>	<b>45 600</b>	<b>48 000</b>	<b>50 400</b>	<b>52 800</b>	<b>55 200</b>	<b>57 600</b>	<b>57 960</b>
<b>AIDES AUX POSTES</b>	12 720	13 876	13 876	15 032	16 189	17 345	17 345	18 501	19 658	20 814	20 814	20 814
<b>AIDES AU DEMARRAGE</b>												
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>46 320</b>	<b>49 876</b>	<b>52 276</b>	<b>55 832</b>	<b>59 389</b>	<b>62 945</b>	<b>65 345</b>	<b>68 901</b>	<b>72 458</b>	<b>76 014</b>	<b>78 414</b>	<b>78 774</b>
<i>Cumulé</i>	46 320	96 196	148 472	204 304	263 693	326 638	391 983	460 884	533 342	609 355	687 769	766 543

## LE COMPTE DE RESULTAT PREVISIONNEL (SIG)

Dans ce secteur activité, la productivité avoisine les 20K€, les outils créés par le Groupe BELENOS devrait permettre d'atteindre une productivité à 22K€ à terme.

Les subventions d'exploitation dans ce volet financier se matérialise par 54 348 € d'aides aux postes et de 18 017K€ d'aides au démarrage pour 3,58 ETP pour 7 postes TH en fin de période :

- AIDES AUX POSTES** : **49.722 €** = 9,53€ x 1820 x 80% x 3,58 ETP TH en CDI,

- AIDES AU DEMARRAGE** : **25.371 €** = 3,58 ETP x 4600€ payable en octobre 2015 pour l'année de référence,

Les charges de personnelles correspondent quasiment à la totalité du CA (soit 97,4% CA). La

## SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION

	2 015	% C.A.	2 016	% C.A.	2 017	% C.A.
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>120 960</b>		<b>306 264</b>		<b>568 776</b>	
VENTES DE MARCHANDISES	0		0		0	
(-) COUT D'ACHAT MARCHANDISES	2 400	2,0%	2 160	0,7%	2 000	0,4%
<b>MARGE BRUTE TOTALE</b>	<b>118 560</b>	<b>98,0%</b>	<b>304 104</b>	<b>99,3%</b>	<b>566 776</b>	<b>99,6%</b>
(-) Consommations externes	59 040	48,8%	72 578	23,7%	76 125	13,4%
<b>VALEUR AJOUTÉE</b>	<b>59 520</b>	<b>49,2%</b>	<b>231 526</b>	<b>75,6%</b>	<b>490 651</b>	<b>86,3%</b>
(+) Subventions d'exploitation	117 946	97,5%	321 460	105,0%	298 499	52,5%
(-) Impôts et taxes	1 200	1,0%	1 250	0,4%	2 000	0,4%
(-) Charges de personnel	130 819	108,2%	357 361	116,7%	707 150	124,3%
<b>E.B.E.</b>	<b>45 447</b>	<b>37,6%</b>	<b>194 375</b>	<b>63,5%</b>	<b>80 000</b>	<b>14,1%</b>
(+) RAP exploitation	0		1 798	0,6%	0	
(+) transfert de charges	0		0		0	
(+) Autres produits	0		0		0	
(-) DAP exploitation	3 745	3,1%	8 258	2,7%	17 215	3,0%
(-) Autres charges	5 400	4,5%	7 200	2,4%	10 800	1,9%
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>36 302</b>	<b>30,0%</b>	<b>180 716</b>	<b>59,0%</b>	<b>51 986</b>	<b>9,1%</b>
(+) Produits financiers	0		0		0	
(+) RAP financières	0		0		0	
(-) Charges financières	2 760	2,3%	2 214	0,7%	1 635	0,3%
(-) DAP financières	0		0		0	
<b>RÉSULTAT COURANT</b>	<b>33 542</b>	<b>27,7%</b>	<b>178 502</b>	<b>58,3%</b>	<b>50 350</b>	<b>8,9%</b>
(+) Produits exceptionnels	0		0		0	
(-) Charges exceptionnelles	0		45	0,0%	0	
(-) impôt sur les sociétés	8 386		44 625		12 588	
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>25 157</b>	<b>20,8%</b>	<b>133 831</b>	<b>43,7%</b>	<b>37 763</b>	<b>6,6%</b>
(+) Amortissements et provisions	3 745	3,1%	8 258	2,7%	17 215	3,0%
(-) Reprises sur amt. et prov.	0		1 798	0,6%	0	
(+) Charges exceptionnelles / op. capital	0		0		0	
(-) Produits exceptionnelles / op. capital	0		0		0	
<b>CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT</b>	<b>28 902</b>	<b>23,9%</b>	<b>140 291</b>	<b>45,8%</b>	<b>54 977</b>	<b>9,7%</b>

productivité de 15 K€ au 1<sup>er</sup> exercice devrait atteindre ensuite un rythme de croisière de 22 K€/an. Ceci s'explique par le déploiement de l'activité, la formation, l'accompagnement adapté des travailleurs TH et de leur mise en confiance. La productivité sur la valeur ajoutée devrait passer de 7,4 K€/an à presque 18,8 K€/an pour les années suivantes.

Ainsi, L'EBE de démarrage est de seulement 37,6% du CA avec plus de 45K€. Avec le second versement des aides au démarrage de 46K€, l'EBE va subir un nouveau pic de près de 30 points du CA pour se stabiliser à 14% du CA le 3<sup>ème</sup> exercice.

Après déduction des charges financières pour l'emprunt de 40K€ (30K€ de prêt bancaire et 10K€ de prêt participatif France active, le résultat net après impôt ressort à près de 20,8% du CA.

Pour le 2<sup>nd</sup> exercice, il est prévu une progression importante avec des charges de personnels proportionnelles de 357 K€ et des subventions d'exploitation de 204K€ en sus lié à un financement à 80% de l'ensemble des effectifs en production TH en ETP en CDI.

Le résultat courant devrait être important avec plus de 58% du CA (138 K€). Ce résultat dépendra des aides aux postes qui seront allouées par la DIRECCTE dans la limite des budgets de l'état destinés à HANDIVIA.

	TH		14		26		
	8	14	26	0,00	0,00	0,00	
	2 015	2 016	Variation en %	Variation en €	2 017	Variation en %	Variation en €
Ventes de marchandises							
Production vendue : biens							
Production vendue : services	120 960	306 264	153%	185 304	568 776	86%	262 512
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES NET</b>	<b>120 960</b>	<b>306 264</b>	<b>153%</b>	<b>185 304</b>	<b>568 776</b>	<b>86%</b>	<b>262 512</b>
Production stockée							
Production immobilisée							
RAP d'exploitation		1 798		1 798	0	-100%	-1 798
Transferts de charges							
Subventions d'exploitation AIDES AUX POSTES	49722	160730	223%	111 008	298499	86%	137 769
Subventions AIDE AU DEMARRAGE	68 224	160 730	136%	92 507	0	-100%	-160 730
Autres produits					0		
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION --&gt;</b>	<b>238 906</b>	<b>629 522</b>	<b>164%</b>	<b>390 616</b>	<b>867 275</b>	<b>38%</b>	<b>237 753</b>
Achats de marchandises	2 400	2 160	-10%	-240	2000	-7%	-160
Variation de stock de marchandises							
Achats de matières premières							
Variation de stock de m.p.							
Autres achats et charges externes	59 040	72 578	23%	13 538	76 125	5%	3 547
Impôts et taxes	1 200	1 250	4%	50	2000	60%	750
Salaires et traitements	81 762	228 402	179%	146 640	453 218	98%	224 816
Charges sociales	49 057	128 959	163%	79 902	253 931	97%	124 972
DAP sur immobilisations	2 857	5 271	85%	2 414	9 829	86%	4 557
DAP sur actif circulant	888	2 986	236%	2 098	7 386	147%	4 400
DAP pour risques et charges							
Autres charges	5 400	7 200	33%	1 800	10 800	50%	3 600
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>202 604</b>	<b>448 806</b>	<b>122%</b>	<b>246 202</b>	<b>815 289</b>	<b>82%</b>	<b>366 483</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION --&gt;</b>	<b>36 302</b>	<b>180 716</b>	<b>398%</b>	<b>144 414</b>	<b>51 986</b>	<b>-71%</b>	<b>-128 730</b>
Produits financiers					0		
RAP financières							
charges financières	2 760	2 214	-20%	-545	1 635	-26%	-579
<b>RÉSULTAT FINANCIER --&gt;</b>	<b>-2 760</b>	<b>-2 214</b>	<b>-20%</b>	<b>545</b>	<b>-1 635</b>	<b>-26%</b>	<b>579</b>
<b>RÉSULTAT COURANT AVANT IMPOTS --&gt;</b>	<b>33 542</b>	<b>178 502</b>	<b>432%</b>	<b>144 959</b>	<b>50 350</b>	<b>-72%</b>	<b>-128 151</b>
Produits / Opérations de gestion					0		
Produits/ Opérations en capital (1)							
RAP exceptionnels							
Charges / opérations de gestion		45		45		-100%	-45
Charges / opération en capital (2)							
DAP exceptionnelles							
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL --&gt;</b>	<b>0</b>	<b>-45</b>		<b>-45</b>	<b>0</b>	<b>-100%</b>	<b>45</b>
Impot sur les sociétés	8386	44625	432%	36 240	12588	-72%	-32 038
<b>RÉSULTAT NET --&gt;</b>	<b>25 157</b>	<b>133 831</b>	<b>432%</b>	<b>108 675</b>	<b>37 763</b>	<b>-72%</b>	<b>-96 069</b>

## LE PLAN DE FINANCEMENT

## PLAN DE FINANCEMENT

EMPLOIS	DEMARRAGE	RESSOURCES DURABLES	DEMARRAGE
<b>FRAIS D'ETABLISSEMENT</b>	<b>7 500</b>	<b>APPORTS EN CAPITAUX</b>	<b>10 000</b>
<i>Frais d'enregistrement, honoraire, statut</i>	1 000		
<i>Frais agence immobilière (loyer)</i>	4 000		
<i>Dépôt INPI</i>	500		
<i>Publicité/ Site internet</i>	2 000		
<b>INVESTISSEMENTS</b>	<b>24 000</b>	<b>EMPRUNT</b>	<b>40 000</b>
<i>Incorporels</i>		<i>AQUITAINE ACTIVE (Investissements)</i>	10 000
<i>Corporels</i>	20 000	<i>CAISSE D'EPARGNE</i>	30 000
<i>Financiers (caution LOYER)</i>	4 000		
<b>BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT</b>	<b>18 500</b>	<b>AIDE AU DEMARRAGE</b>	<b>0</b>
		<i>Paiement en octobre</i>	
<b>Total</b>	<b>50 000</b>	<b>Total</b>	<b>50 000</b>

Pour financer les investissements de 24 K€, les frais d'établissement de 7,5 K€ d'HANDIVIA 67 et le BFR de démarrage de 18,5 K€, les ressources seront composées des fonds propres de 10 K€ des associés, les dettes bancaires partagées entre ALSACE ACTIVE et la CAISSE D'EPARGNE ALSACE. Ces ressources permettront de supporter le Besoin en fonds de roulement au démarrage de 18,5K€, (soit 56 jours de CA annualisé ou les 5 premiers mois d'activité) et surtout le déploiement commercial au démarrage, recruter, former et rendre opérationnel les nouveaux collaborateurs.

- **LES INVESTISSEMENTS** (Immobilisations corporelles)

L'ensemble des immobilisations pour le premier exercice serait de 20 K€ pour financer l'outil de travail des 7 postes.

Il sera rajouté 11,9 K€ de nouveaux investissements par an pour les 2 exercices à venir pour financer les 7 postes de travail supplémentaires annuels.

Les logiciels administratifs, de 2,5K€ comprend l'acquisition de logiciels de bureautique (office Microsoft, logiciels de traitement de bases de données en interne et de serveur de sauvegarde). L'outil de SERENOVIA est une charge locative et rentre dans le compte d'exploitation et dépend de la production et de son utilisation.

## IMMOBILISATION

LIBELLE	Q	PU HT	
<b>TOTAL</b>			<b>20 000 €</b>
POSTE DE TRAVAIL(petit matériel)	7	80 €	560 €
ORDINATEUR	7	700 €	4 900 €
BUREAU	7	500 €	3 500 €
CASQUE	7	150 €	1 050 €
TELEPHONE	7	150 €	1 050 €
FAUTEUIL	7	150 €	1 050 €
IMPRIMANTE	2	500 €	1 000 €
LOGICIEL ADMINISTRATIF	1	2 500 €	2 500 €
AMENAGEMENT BUREAU	1	1 300 €	1 300 €
SIGNALISATION BUREAU	1	400 €	400 €
AUTRES	1	2 690 €	2 690 €
<b>PREVISION EXERCICE 2</b>	7	1 700 €	11 900 €
<b>PREVISION EXERCICE 3</b>	7	1 700 €	11 900 €

## DU BFR A LA TRESORERIE

### • FONDS DE ROULEMENT

Avec un résultat courant avant impôt de 33K€ à la fin du 1<sup>er</sup> exercice, les capitaux permanents, ajoutés aux dotations aux amortissements de 4K€ et les encours bancaires devrait générer des ressources de 80K€ pouvant supporter les emplois liés aux immobilisations pour atteindre un FDR de 24K€ (soit + de 166 jours du CA). Si la montée en puissance du volume d'affaires se vérifie durant le second exercice, avec la bonne prise en main de l'outil par les collaborateur, permettant d'accroître la productivité et le résultat courant avant impôt qui aura des répercussions favorable sur les capitaux permanents pour supporter les investissements des 7 postes supplémentaires, pour atteindre un FDR de 168 K€ (soit de 197 jours de CA).

<b>handivia</b> Fort de l'externalisation de la relation client		<b>FONDS DE ROULEMENT</b>		
<b>FONDS DE ROULEMENT</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	
<i>Capitaux permanents</i>	35 157	168 988	206 751	
<i>Amortissements et Provisions</i>	3 745	8 258	17 215	
<i>Dettes à plus d'un an</i>	41 160	31 774	21 810	
<b>RESSOURCES --&gt;</b>	<b>80 062</b>	<b>209 020</b>	<b>245 775</b>	
<i>Immobilisations incorporelles</i>	0	0	0	
<i>Immobilisations corporelles</i>	20 000	36 900	48 800	
<i>Immobilisations financières</i>	4 000	4 000	4 000	
<i>Charges à répartir</i>	0	0	0	
<b>EMPLOIS --&gt;</b>	<b>24 000</b>	<b>40 900</b>	<b>52 800</b>	
<b>FONDS DE ROULEMENT</b>				
En valeur	<b>56 062</b>	<b>168 120</b>	<b>192 975</b>	
En jours de C.A.	<b>166,9</b>	<b>197,6</b>	<b>122,1</b>	

L'objectif d'HANDIVIA est de stabiliser son fond de roulement pendant les 2 premières années pour pallier et anticiper des montées en puissance du CA dans les années à venir et structurer en interne ce développement économique et de pérenniser les emplois.

### • BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT

Les 2 K€ de stocks correspondent aux fournitures administratives.

Pour le BFR du 1<sup>er</sup> exercice, il est négatif en raison de dettes fiscales et sociales et fournisseurs à 71 jours des Achats TTC pouvant supporter aisément les 44 jours de CA TTC de créances clients.

Durant le 2<sup>nd</sup> exercice le BFR restera négatif en raison d'un accroissement du CA de plus de 153% avec des incidences concomitantes avec les créances clientes de 45K€ même si elles restent stables à 44 jours du CA TTC.

Pour le 3<sup>ème</sup> exercice, il est à titre indicatif sur une progression constante et stable du CA. Mais une progression du CA accru pourrait faire générer un BFR plus important.

## **BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT**

<b>BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<i>Matières premières</i>	2 400	2 160	2 000
<i>En-cours</i>	0	0	0
<i>Marchandises</i>	0	0	0
<b>STOCKS --&gt;</b>	<b>2 400</b>	<b>2 160</b>	<b>2 000</b>
<i>Clients + Effets escomptés</i>	17 760	45 940	86 896
<i>Autres créances</i>	266	2 710	8 255
<i>Avances et acomptes versés</i>	0	0	0
<i>Charges constatées d'avance</i>	0	0	0
<i>Ecart actif -Ecart passif</i>	0	0	0
<b>CRÉANCES --&gt;</b>	<b>18 026</b>	<b>48 650</b>	<b>95 151</b>
<i>Dettes à moins d'un an</i>	0	0	0
<i>Interets courus</i>	0	0	0
<i>Fournisseurs</i>	14 760	18 144	38 063
<i>Fiscales et sociales</i>	16 835	37 092	76 056
<i>Autres dettes</i>	0	0	0
<i>Avances et acomptes reçus</i>	0	0	0
<i>Produits constatés d'avance</i>	0	0	0
<b>DETTES --&gt;</b>	<b>31 595</b>	<b>55 237</b>	<b>114 118</b>
<b>BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT</b>			
En valeur	<b>-11 168</b>	<b>-4 427</b>	<b>-16 967</b>
En jours de C.A.	<b>-33,2</b>	<b>-5,2</b>	<b>-10,7</b>

### • TRESORERIE

Avec un FDR de 56K€ et un BFR négatif de 11K€, la trésorerie pour le 1<sup>er</sup> exercice devrait atteindre les 67K€. Dans l'hypothèse où L'aide au démarrage de la DIRECCTE de 26K€ n'étant pas garantie, HANDIVIA pourra toutefois finir l'exercice avec une trésorerie active de 41K€, mais devrait utiliser 6 à 10 K€ de concours bancaires pendant les mois 7 et 10.

## TRÉSORERIE

FONDS DE ROULEMENT	2015	2016	Variation	2017	Variation
En valeur	56 062	168 120	112 058	192 975	24 856
En jours de C.A.	166,9	197,6	30,8	122,1	-75,5
<b>BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT</b>					
En valeur	-11 168	-4 427	6 741	-16 967	-12 540
En jours de C.A.	-33,2	-5,2	28,0	-10,7	-5,5
<b>TRÉSORERIE D'EXPLOITATION</b>					
En valeur	<b>67 230</b>	<b>172 547</b>	105 317	<b>209 942</b>	37 396
En jours de C.A.	<b>200,1</b>	<b>202,8</b>	2,7	<b>132,9</b>	-69,9
<b>DISPONIBILITÉS</b>	67 230	172 547	105 317	209 942	37 396
<b>VALEURS DE PLACEMENT</b>	0	0	0	0	0
<b>ÉCART (Emp. - 1 an, bqes créd., dividendes...)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Ceci étant, la volonté d'HANDIVIA et de ses associés sera de ne se verser aucune rémunération et dividende pendant les 2 premières années, et de consolider ses disponibilités pour pallier des aides aux postes qui ne sont pas garanties à taux plein pour les années à venir. Ainsi, les 109 K€ de trésorerie devrait permettre d'autofinancer le développement futur de la structure et surtout de permettre à HANDIVIA de pérenniser l'emploi de ses collaborateurs.

Toutefois, HANDIVIA maintient sa demande de 7 postes aidés pour le 1<sup>er</sup> exercice et 7 pour les suivantes.

### TRESORERIE MENSUEL - 2015

\* Paiement à fin de mois

DEMARRAGE	mois 1	mois 2	mois 3	mois 4	mois 5	mois 6	mois 7	mois 8	mois 9	mois 10	mois 11	mois 12	TOTAL	CR		
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre				
<b>ENCAISSEMENT</b>																
CAPITAL SOCIAL	10 000												10 000	10 000		
EMPRUNT	40 000												40 000	40 000		
<b>CA REALISEES</b>		2 400	4 320	6 240	6 240	8 160	10 080	10 080	12 000	13 920	15 840	17 760	103 200	120 960		
AIDES AUX POSTES		1 156	2 313	2 313	2 313	3 469	4 625	4 625	4 625	5 782	5 782	6 938	42 784	49 722		
AIDE AU DEMARRAGE										25 371			25 371	25 371		
<b>TOTAL DES ENCAISSEMENTS</b>	<b>50 000</b>	<b>0</b>	<b>3 556</b>	<b>6 633</b>	<b>8 553</b>	<b>8 553</b>	<b>11 629</b>	<b>14 705</b>	<b>16 625</b>	<b>45 073</b>	<b>19 702</b>	<b>21 622</b>	<b>24 698</b>	<b>221 356</b>	<b>196 054</b>	
<b>DECAISSEMENT</b>																
FRAIS D'INSTALLATION																
Immobilisations	20 000													20 000		
Caution loyer	4 000													4 000		
<b>AUTRES CHARGES</b>																
SALAIRE ET TRAITEMENT - Opérateur	0	0	1471	1471	2941	4412	4412	4412	5882	5882	7353	0	44 116	44 116		
SALAIRE ET TRAITEMENT - Superviseur	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	0	17 646	17 646		
DIRECTION (Alexandre)	0	0	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	0	10 000	10 000		
RESP TECHNIQUE (Stanislas)	0	0	300	300	300	300	300	300	300	300	300	0	3 000	3 000		
CHARGES SOCIALES (+60% du Brut)				4729		11541				15070		17 717	49 057	49 057		
LOYER	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	18 000	18 000		
FRAIS Agence Loyer	3 000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3 000	3 000		
CHARGES LOCATIVE	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3 600	3 600		
ELECTRICITE/ EAU	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1 800	1 800		
FRAIS ENREGISTREMENT/STATUT	1 000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 000	1 000		
INTERNET CONNECTION	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2 400	2 400		
TELECOM	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	7 200	7 200		
Fournitures Administrative	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2 400	2 400		
PUBLICITE	700	0	500	0	500	0	500	0	500	0	500	0	3 200	3 200		
SITE INTERNET	2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2 000	2 000		
FRAIS DEPLACEMENT	600	800	800	1000	1000	800	1000	800	1000	800	1000	800	10 400	10 400		
LOGICIEL	80	160	160	160	240	320	320	320	400	400	400	480	3 440	3 440		
COMPTABILITE	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	2200	2 500	2 500		
IMPOTS TAXES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1200	1 200	1 200		
Autres Charges	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	5 400	5 400		
Intérêts Emprunts	250	246	243	239	236	232	228	225	221	217	213	210	2 760	2 760		
Dotation aux amortissements													2857	2 857		
<b>TOTAL DES DECAISSEMENTS</b>	<b>30 000</b>	<b>6 501</b>	<b>6 077</b>	<b>9 444</b>	<b>13 769</b>	<b>11 087</b>	<b>12 034</b>	<b>24 171</b>	<b>11 927</b>	<b>14 273</b>	<b>28 540</b>	<b>14 166</b>	<b>21 270</b>	<b>17 717</b>	<b>194 118</b>	<b>196 976</b>
<b>TRESORERIE</b>	<b>20 000</b>	<b>-6 501</b>	<b>-2 521</b>	<b>-2 811</b>	<b>-5 217</b>	<b>-2 534</b>	<b>-405</b>	<b>-9 466</b>	<b>2 779</b>	<b>2 352</b>	<b>16 533</b>	<b>5 536</b>	<b>352</b>	<b>6 981</b>	<b>-922</b>	
<b>TRESORERIE CUMULEE</b>		<b>13 499</b>	<b>10 979</b>	<b>8 168</b>	<b>2 951</b>	<b>416</b>	<b>11</b>	<b>-9 454</b>	<b>-6 676</b>	<b>-4 324</b>	<b>12 210</b>	<b>17 745</b>	<b>20 954</b>	<b>67 230</b>		

Les créances clients sur le CA TTC ont été estimées à un délai de 43,8 jours en moyenne sur les 3 premiers exercices. Même si des paiements par prélèvement automatique seront prévus pour les forfaits et les petits contrats. Le délai de paiement pour les grands comptes devrait être au moins de 30 à 45 jours effectif avec un envoi de la facture en fin de mois et un paiement estimé entre le 20 et le 30 du mois suivant.

Avec les aides au démarrage de 25 K€ pour le premier exercice sur la base des 12 premiers mois de référence, la trésorerie cumulée ne devrait pas descendre au dessous des 19K€.

## E. VOLET ORGANISATIONNEL

### ORGANISATION ET PLANIFICATION DE LA PRODUCTION

- **ADAPTATION AUX CONDITIONS DE TRAVAIL:**

L'activité de permanence téléphonique d'HANDIVIA sera dans la capacité très rapidement d'offrir:

- Une possibilité d'aménager des horaires liés aux profils de chaque collaborateur (TH) pour des périodes limitées dans le temps pour aussi offrir une amplitude horaire quotidienne attractive pouvant aller de 8h à 20h.
- L'exercice de plein droit d'un service à temps partiel, la rémunération sera alors proportionnelle à la quotité travaillée. Permettant d'adapter le planning du collaborateur avec ses contraintes et son projet professionnel,
- La mise en place d'un protocole de télétravail à domicile pourra être instauré si besoin est, à titre très exceptionnel sur un délai très court (en accord avec la médecine du travail et la DIRECCTE), pour des profils bien définis.
- Des aides à la vie professionnelle (auxiliaire des signes), les aides à la vie quotidienne (amélioration de l'aménagement de l'espace de travail aux handicaps des salariés).

- **LES MODALITES D'EMBAUCHES**

Dans le respect de l'éthique d'entreprises adaptées, il sera effectué des recrutements auprès d'un panel de demandeurs d'emplois en corrélation avec les fiches descriptives de poste, validées avec nos partenaires recruteurs (CAP EMPLOI 33, POLE EMPLOI TH, et autres).

handivia <b>ORIGINE EMBAUCHE</b> <small>Fort de l'externalisation de la relation client</small>	NB SALARIE TH EN PRODUCTION		
	2015	2016	2017
POLE EMPLOI, PLIE	1	1	2
<b>ORGANISME DE PLACEMENT SPECIALISE (cap emploi 33)</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>18</b>
Sortie ESAT			2
Changement d'Entreprise Adaptée		2	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>24</b>

Notre volonté de s'appuyer de ces professionnels, comme le CAP EMPLOI de Bordeaux, nous permettra de fidéliser nos échanges et optimiser l'accompagnement et le suivi social dans le cadre du « Réseau Social Handivia » par leur expérience du ciblage. Nous travaillerons ensemble sur le projet professionnel du salarié en amont de son intégration dans l'entreprise, mais aussi à la sortie de chez HANDIVIA avec d'autres perspectives d'insertion en entreprises ordinaires.

Assisté de nos superviseurs, il sera mis en place un test d'embauche et des entretiens spécifiques aux métiers de téléconseillers, à la méthodologie HANDIVIA (cf. ANNEXES 5 a) & b) les fiches de postes descriptives en pièces jointes).

Il sera, conjointement, proposé des mobilités géographiques du personnel TH de BELENOS ou d'autres EA partenaires pour intégrer HANDIVIA.

Actuellement, nous travaillons sur la définition des fiches de postes d'embauche avec le CAP EMPLOI 67/68 (STRASBOURG & COLMAR).

Des contacts ont également été du PLIE de la CUS avec qui le futur DG d'HANDIVIA 67 à travailler, pour des profils d'insertion handicapés.

• **LES MODALITES D'ENCADREMENT**

Toute personne susceptible d'encadrer du personnel TH devra démontrer ses connaissances du métier depuis plus de 3 ans en permanence ou « call-center » et d'avoir travaillé avec du personnel TH.

Durant les deux 1<sup>ères</sup> années, des formations de l'encadrement de TH sera octroyées pour sensibiliser l'handicap visible ou invisible de ses collaborateurs.

Il sera également mis en place le tutorat des nouveaux entrants pendant les 2 premières années avec un **livret d'accueil aux salariés** (Cf. Annexe 3).

Le second objectif sera aussi de promouvoir le développement personnel mais aussi professionnel par un plan de formation sociale mais aussi technique aux métiers d'HANDIVIA.

Tous les 6 mois, pendant les 2 premières années, un **entretien semestriel quadripartite** entre la direction, le salarié, le superviseur et/ou le tuteur sera planifié et accompagné avec une grille d'évaluation dédiée (cf. Annexe 6) par un plan de progression ou de développement (évolution de postes et handicap dans l'entreprise, programme de formation individuelle,...). Et au terme des 2 ans, les entretiens seront annualisés.

handivia Fort de l'externalisation de la relation client		GRILLE D'EVALUATION				
		NOM / Prénom				
		1	2	3	4	COMMENTAIRE
PONCTUALITE						
ESPRIT D'EQUIPE						
DISPONIBILITE						
INITIATIVE						
CONCENTRATION						
APPRENTISSAGE						
TECHNIQUE						
AUTONOMIE						
PROGRESSION DU PROJET PROFESSIONNEL						
INTEGRATION DU RAPPORT HIERARCHIQUE						
QUALITE DU SERVICE PRODUIT						
POLYVALENCE						
CONVIABILITE						
AUTRES CRITERES PERSONNALISES						
COMMENTAIRE GENERAL						

**Les 16 critères d'évaluation de la qualité d'un appel téléphonique entrant :**

**Évaluer la qualité de la prise de contact téléphonique et de la relation client (Critères d'évaluation 1 à 7)**

Critère	1	2	3	4	5
1- Le décroché					
2- La mise en relation					
3- Accueil du client personnalisé					
4- Identification du client					

avec une grille d'évaluation dédiée (cf. Annexe 6) par un plan de progression ou de développement (évolution de postes et handicap dans l'entreprise, programme de formation individuelle,...). Et au terme des 2 ans, les entretiens seront annualisés.

La grille d'évaluation permettra au salarié de lui apporter une vision objective de ses actions dans l'optique d'accompagner son épanouissement chez HANDIVIA, de programmer son évolution en interne, de promouvoir des formations futures pour satisfaire ses attentes et celle de l'entreprise. Tous ces changements seront planifiés dans l'optique de rassurer le collaborateur et favoriser son intégration personnel dans l'entreprise (optimisation du temps de présence annuel).

FICHE DESCRIPTIVE DE POSTE :  
**TELECONSEILLER / TELEOPERATEUR**



Comme son nom l'indique, le Téléopérateur ou Téléconseiller d'appels entrants, récupère et fournit par téléphone des informations à son interlocuteur, sous forme de propositions commerciales ou de simples conseils. Il entretient une relation privilégiée avec les clients afin de les fidéliser et d'offrir la meilleure image de son entreprise ou de son client.

Il peut d'ailleurs, sur certaines interventions, faire l'objet d'écoute de la part de superviseurs, afin de garantir la qualité du travail en cours et le respect des règles édictées en interne.

**PRINCIPALES MISSIONS**

- \* Réception et émissions des appels
- \* Prise de renseignements
- \* capacité d'adaptation,
- \* Analyse des données
- \* Résolution des problèmes
- \* Remplissage de questionnaires de satisfaction
- \* Proposition commerciale
- \* Vente
- \* Prospection

Dans une grande entreprise, une même personne peut occuper deux postes distincts : l'un pour les appels entrants, l'autre pour les appels sortants.

**FORMATION**

- \* Ce métier est généralement accessible à partir du niveau bac, un bac + 2 peut être demandé.
- \* Les employeurs sont à la recherche de profils plus spécifiques sur certaines missions.

**COMPETENCES PROFESSIONNELLES**

- \* Bonne maîtrise du français, principalement parlé
- \* Anglais parfois demandé
- \* Connaissance des produits proposés par l'entreprise

\* Maîtrise des principaux outils informatiques

**PROFIL**

- \* Bonne élocution
- \* Maîtrise de soi
- \* Goût pour le contact
- \* Persuasion
- \* Ecoute active
- \* Bonne organisation
- \* Gestion du stress
- \* Ponctualité

**REMUNERATION**

Les salaires des téléopérateurs /téléconseillers peuvent varier de 14 à 22 K€ selon leur expérience et leur localisation, auxquels s'ajoutent parfois des primes.

**EVOLUTION PROFESSIONNELLE**

Le téléopérateur/téléconseiller peut évoluer vers un poste de superviseur ou devenir téléconseiller sur des produits plus complexes, nécessitant des connaissances techniques.

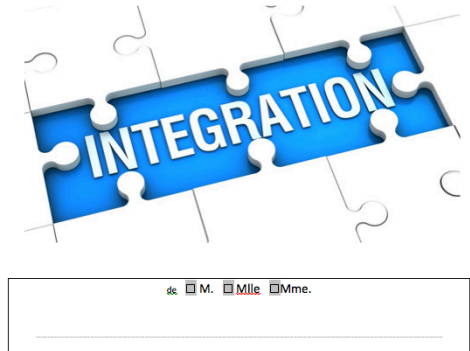
**CONTACT :**

Merci de nous retourner votre CV avec une lettre de motivation manuscrite à l'adresse suivante : [contact@handivia.com](mailto:contact@handivia.com)



**LIVRET D'ACCUEIL**

Pour chaque Nouveau collaborateur.



## LE PROCESSUS D'EVOLUTION

### • L'EVOLUTION EN EXTERNE

Au vu des futures implantations prévues d'HANDIVIA, il pourra être proposé la mobilité géographique aux salariés HANDIVIA qui le souhaitent d'intégrer ces nouvelles entités, inter régionales.

Les promotions ou les évolutions de carrière seront possibles aux téléconseillers, mais aussi aux superviseurs en leur proposant de prendre la gestion de nouvelles implantations avec un programme de formation pour devenir responsable d'agence HANDIVIA. La promotion peut également s'externaliser vers nos partenaires ou clients.

Cependant, l'évolution de carrière s'opèrera principalement en interne par un processus d'évolution, présenté à chaque nouvelle intégration de salariés.

### • L'EVOLUTION EN INTERNE

Dans la phase 1 de l'intégration, il sera présenté, au nouveau collaborateur, ses possibilités d'évolution dans l'entreprise. Cette « évolution de carrière » en six échelons tiendra compte principalement de la motivation du candidat, l'implication au travail, l'intérêt du collectif pour son équipe et pour HANDIVIA, réalisation de résultats individuels et collectifs et aussi tant qualitatifs que quantitatifs.



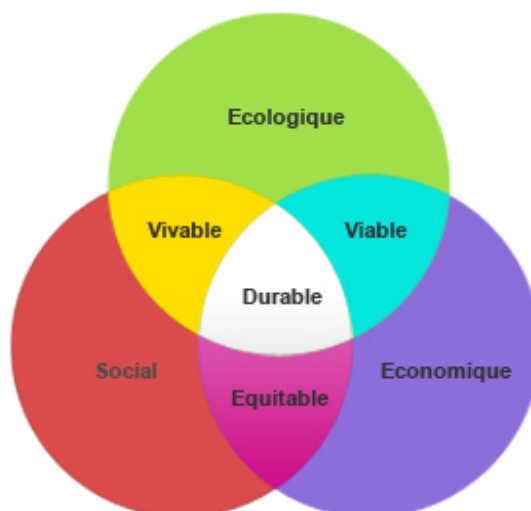
**ECHELON 1 : OPERATEUR DEBUTANT :** Tous les nouveaux collaborateurs, novices dans ce métier, entre dans l'entreprise avec le statut d'opérateur débutant (*durée de 3 à 12 mois avant changement d'échelon*).

**ECHELON 2 : OPERATEUR CONFIRME:** L'opérateur confirmé sait travailler en total autonomie sur son segment de marché (*durée de 1 à 3 Ans avant changement d'échelon*).

**ECHELON 3 : OPERATEUR SENIOR:** Cet opérateur est l'assistant du superviseur. Il est amené à travailler en front office avec les clients, a pour rôle de transmettre son savoir, son savoir faire et son savoir-être aux plus jeunes. Il sera mis en avant sur des situations critiques pour savoir s'il est en capacité de prendre la responsabilité d'une équipe.

**ECHELON 4 : SUPERVISEUR:** Ce chef d'équipe doit être capable de travailler sur tous les segments de marché de l'entreprise HANDIVIA. Il est le garant de la bonne cohésion sociale de son équipe. Il est responsable de ses résultats et des objectifs de son équipe.

**ECHELON 5 : RESPONSABLE D'UNITE :** Il définit avec la direction les objectifs intrinsèques et reste le garant de l'accompagnement social de ses collaborateurs, le développement et la pérennité économique de sa structure. Il sera référent dédié avec les CAP EMPLOIS. Il **devra combiner sens et performance, réussir individuellement en jouant collectif et faire du profit un moyen et non une fin.**



« Les deux choses les plus importantes n'apparaissent pas au bilan de l'entreprise : sa réputation et ses hommes » Henry FORD.

**ECHELON 4 : DIRECTION** : La direction aura avant tout ne casquette d'entrepreneur social avec une volonté farouche de faire aboutir un rêve, une initiative et de se donner les moyens de la rendre pérenne et placer l'efficacité économique au service de l'intérêt général.

Il a aussi pour mission de s'assurer de l'équilibre tant moral que physique de tous ses collaborateurs et de faire appliquer par ses managers la charte de l'encadrement. Les membres de la direction devront toujours être dans le processus d'embauche des collaborateurs du groupe. A terme, Il apportera des actions transversales aux unités, participera activement au développement du groupe HANDIVIA sur toute la France tant auprès de ses partenaires sociaux qu'économiques. Il sera le responsable des grands comptes, des partenariats, l'ambassadeur de RSE HANDIVIA (avec ses 3P : PEOPLE-PLANET-PROFIT) et principalement réconcilier deux termes pendant trop longtemps opposés (SOCIAL/ECONOMIQUE).

## EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL

Définir des plans d'actions à partir du projet d'établissement et les évaluer semestriellement. L'évaluation porte sur l'analyse de l'adéquation des actions mises en œuvre (activité à caractère professionnel et de soutien) avec les besoins et les attentes des collaborateurs. Leur participation à cette démarche sera favorisée. Après l'évaluation de l'intégration sociale du candidat, HANDIVIA devra proposer des préconisations pour pallier à des carences par l'instauration de formation.

### • L' EVALUATION DE L'INTEGRATION SOCIALE

L'évolution des publics et les aménagements appropriés à mener en fonction de la diversité des personnes handicapées accueillies,

- la présentation de l'ensemble des services offerts par HANDIVIA aux travailleurs handicapés en rapport avec les différentes problématiques rencontrées (le positionnement d'HANDIVIA par rapport à ses partenaires sanitaires, sociaux et économiques (services apportés, modalités d'interaction,...),
- la définition des tâches à caractère professionnel (polyvalence, niveau d'appropriation du poste) pour faciliter l'appropriation du poste par le travailleur handicapé en fonction de son intérêt, son potentiel et ses troubles (de l'attention, dans les relations, dans le maintien de la motivation, ...),
- Les modalités d'accès à la formation, à la reconnaissance des savoir-faire et des compétences (RSFC) et à la VAE seront ajustées en fonction des activités professionnelles proposées et des caractéristiques des publics.
- Les modalités d'anticipation d'HANDIVIA sur des problématiques rencontrées (par exemple en cas d'aléas économiques, d'absences des travailleurs handicapés,...).

**handivia**  
Fort de l'externalisation de la relation client

**GRILLE D'EVALUATION**

	1	2	3	4	NON ENVOIE	COMMENTAIRE
PONCTUALITE						
ESPRIT D'EQUIPE						
DISPONIBILITE						
INITIATIVE						
CONCENTRATION						
APPRENTISSAGE						
TECHNIQUE						
AUTONOMIE						
PROGRESSION DU PROJET PROFESSIONNEL						
INTEGRATION DU RAPPORT HIERARCHIQUE						
QUALITE DU SERVICE PRODUIT						
POLYVALENCE						
CONVIVIALITE						
AUTRES CRITERES PERSONNELLES*						
COMMENTAIRE GENERAL						

**Les 16 critères d'évaluation de la qualité d'un appel téléphonique entrant :**

**Évaluer la qualité de la prise de contact téléphonique et de la relation client (Critères d'évaluation 1 à 7)**

**1- La démarche**

Accueillir au sein de votre service client dans un délai maximum de 30 secondes le client qui appelle votre service client. Le client doit être traité par un agent qualifié et disponible. 2 (à partir de 3 critères)

--	--	--	--	--	--	--

**2- La mise en relation**

Proposer au client la solution la plus adaptée à ses besoins et à ses attentes. 2 (à partir de 3 critères)

--	--	--	--	--	--	--

**3- Accueil du client personnalisé**

Personnaliser l'accueil du client en fonction de son nom et de la nature de sa demande. 2 (à partir de 3 critères)

--	--	--	--	--	--	--

**4- Identification du client**

Identifier le client par son nom et par son numéro de téléphone. 2 (à partir de 3 critères)

--	--	--	--	--	--	--

- Toutes les situations pouvant générer de l'anxiété, notamment pour les personnes handicapées psychiques particulièrement sensibles aux changements relationnels, et pouvant être anticipées se feront afin de valoriser le bien être au travail des collaborateurs.

Dans le cadre de cette création d'activité, HANDIVIA tentera avec ses partenaires sociaux de :

- Développer des activités où le travailleur handicapé pourra être reconnu grâce à une homologation de leur poste par une démarche qualité.
- Varier les types d'activités présentes au sein d'HANDIVIA afin de satisfaire les intérêts du travailleur handicapé et de correspondre à leurs potentialités, tout en maintenant bien sur l'équilibre économique d'HANDIVIA.
- Identifier les postes, à chaque intégration de nouvelles activités, en fonction de leurs exigences en matière de savoir-faire, de connaissances associées et d'éléments de compréhension (démarche intellectuelle et savoir-faire relationnel et/ou organisationnel).

#### • **LES FORMATIONS**

Lors de chaque recrutement, il sera affecter un tuteur assisté de son superviseur pour :

- la prise en main de l'outil informatique,
- un apprentissage du logiciel métier,

Lors de l'embauche des superviseurs et des formateurs techniques, il sera proposé une formation à la gestion de l'handicap sur 2 jours,(contenu de la formation : [L'intégration et la gestion du handicap dans les équipes](#)).

L'objectif de cette formation pour les encadrants ou collaborateurs non travailleur handicapé sera

- Apporter un autre regard sur le handicap pour assurer une collaboration adaptée,
- Identifier les attentes et les besoins de personnes en situation d'handicap,
- Appréhender les différentes difficultés rencontrées par des personnes en situation de handicap pour les rendre accessible à tous.

Pour les formations techniques aux produits de télé-secrétariat par le groupe, IDENOVIA est, également agréé organisme de formation pour la formation de ses produits auprès de ses clients permanences téléphoniques, mais sur les techniques de gestion des appels en relation commerciale.

Nous avons également un accord de partenariat avec l'EA METHIS formation, sis 30660 GALLARGUES LE MONTJUEUX, et le CEGOS pour des modules de formations adaptées à notre métier (*Annexe N°12*):

- *Gérer le stress de la pression client (14 heures - N° de Module 7226),*
- *Maîtrise et affirmation de soi – Assertivité Niveau 1 (21 heures – N° de Module 477),*
- *Viser la performance collective de son équipe (14 heures - N° de Module 1320),*
- *Réussir la relation avec le client (14 heures - N° de Module 8509),*

- *Traiter efficacement les appels clients difficiles (14 heures - N° de Module 7128),*

HANDIVIA tentera d'apporter des formations diplômantes pour leur permettre de créer un projet de professionnalisation adaptée à leur handicap et à leurs difficultés sociales pour ensuite de les aider à se projeter dans l'avenir. Et ceci passera principalement par l'accompagnement social.

- **L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL:**

Comme précisé dans le paragraphe des Postes de l'accompagnement social du volet social, la direction d'HANDIVIA sera accompagnée et épaulée dans la phase de lancement, de spécialistes formant le **Réseau Social d'HANDIVIA** (d'encadrant TH, la direction, les services de l'Etat, la DIRECCTE, CCAS, CRP, AGEFIPH, CAP EMPLOIS et d'autres associations...).

Dans le courant de la seconde année, un responsable en Ressources Humaines, expérimenté depuis plus de 10 ans dans la gestion des entreprises adaptée, rejoindra l'équipe pour seconder les actions sociale et administrative des travailleurs handicapés et devenir le référént social d'HANDIVIA auprès de nos partenaires.

## F. LES ANNEXES

	<i>Page</i>
1. Les éléments financiers supplémentaires & détaillés,	31
2. <i>La fiche de présentation du groupe BELENOS, porteur du projet HANDIVIA,</i>	36
3. <i>Le livret d'accueil HANDIVIA pour les nouveaux collaborateurs,</i>	40
4. <i>La charte d'encadrement,</i>	60
5. <i>La fiche de poste « Téléopérateur », « Superviseur » et des risques métiers,</i>	62
6. <i>La grille d'évaluation des appels entrants,</i>	67
7. <i>Le règlement intérieur</i>	69
8. <i>Le k-bis et liasse fiscale BELENOS-MARKET'ACT Sarl, (2010-2011-2012)</i>	75
9. <i>Les statuts de la SAS HANDIVIA,</i>	96
10. <i>La lettre de motivation &amp; curriculum de M Alexandre BAUMBERGER,</i>	107
11. <i>La liste des formations de la gestion de la relation clients</i>	111



## RENTABILITE

	2 015	2 016	2 017
Résultat d'exploitation	17 800	184 400	111 867
Produits financiers	0	0	0
Charges financières autres qu'intérêts	0	0	0
Résultat économique avant impôts (1a)	17 800	184 400	111 867
Impôt théorique (33,33%)	5 933	61 467	37 289
Résultat économique après impôts (1b)	11 867	122 933	74 578
Emprunts auprès des établissements de crédits	50 000	41 160	21 810
Emprunts et dettes financières diverses	0	0	0
Effets escomptés non échus			
Autres dettes financières	0	0	0
Total des dettes financières (2)	50 000	41 160	21 810
Charges d'intérêts (3a)	2 760	2 214	1 635
Impôt théorique (33,33%)	920	738	545
Charges d'intérêts nettes (3b)	1 840	1 476	1 090
Capitaux propres (4)	21 281	157 875	240 549
Actif économique (capitaux propres + dettes)(5)	71 281	199 035	262 359
Rentabilité économique avant incidence de l'impôt (1a/5)	24,97%	92,65%	42,64%
Levier financier (2/4)	2,35	0,26	0,09
Coût de la dette avant impôt (3a/2)	5,52%	5,38%	7,50%
Rentabilité financière avant incidence de l'impôt	70,68%	115,40%	45,83%
Rentabilité économique après incidence de l'impôt (1b/5)	16,65%	61,76%	28,43%
Levier financier (2/4)	2,35	0,26	0,09
Coût de la dette après impôt (3b/2)	3,68%	3,59%	5,00%
Rentabilité financière après incidence de l'impôt	47,12%	76,93%	30,55%
Effet de levier	30,47%	15,17%	2,12%



## RATIOS

			2015	2016	2017
<b>Rentabilité commerciale --&gt;</b>	<i>Résultat Net / Chiffre d'Affaires</i>	>3%	9,33%	44,60%	15,00%
<b>Rentabilité du personnel --&gt;</b>	<i>Charges de Personnel / V.A.</i>	<70%	219,79%	114,61%	114,33%
<b>Productivité --&gt;</b>	<i>C.A. / Effectif moyen</i>		20 160	30 626	30 626
	<i>V.A. / Effectif moyen</i>		9 920	23 457	26 588
<b>Poids charges financières --&gt;</b>	<i>Charges financières / E.B.E.</i>	<25%	10,24%	1,12%	1,17%
<b>Rentabilité financière --&gt;</b>	<i>Résultat Net / Capitaux Propres</i>	>1%	53,01%	86,52%	34,37%
	<i>C.A.F / Capitaux Propres</i>	>3%	70,61%	90,61%	41,43%
<b>Rentabilité économique --&gt;</b>	<i>Résultat Net / Actif Economique</i>		15,83%	68,63%	31,51%
<b>Autonomie Financière --&gt;</b>	<i>Résultat Financier / E.B.E</i>	<-10%	-10,24%	<b>-1,12%</b>	<b>-1,17%</b>
<b>Indépendance Financière --&gt;</b>	<i>Capitaux Propres / Total du Bilan</i>	>30%	<b>22,63%</b>	67,09%	67,89%
<b>Capacité de remboursement --&gt;</b>	<i>Emprunts Bancaires / C.A.F</i>	<3 ans	<b>3,3 ans</b>	0,3 ans	0,2 ans
<b>Capacité d'endettement --&gt;</b>	<i>Dettes à + d'1 an / Capitaux Propres</i>	<1	<b>2,35</b>	0,26	0,09
<b>Besoins d'exploitation --&gt;</b>	<i>Stocks / Achats H.T.</i>		0, jrs	0, jrs	0, jrs
	<i>Créances clients / CA TTC</i>		43,8 jrs	44,8 jrs	45,6 jrs
<b>Ressources d'exploitation --&gt;</b>	<i>Fournisseurs / Achats TTC</i>		71,7 jrs	72,4 jrs	145,1 jrs
<b>Liquidité générale --&gt;</b>	<i>Actif circulant / dettes CT</i>	>1	2,31	4,37	3,38
<b>Liquidité réduite --&gt;</b>	<i>Actif circulant - stocks / dettes CT</i>		2,23	4,33	3,36
<b>Liquidité immédiate --&gt;</b>	<i>VMP et disponibilité / dettes CT</i>		1,69	3,33	2,44
<b>Excédent de trésorerie d'exploitation --&gt;</b>	<i>EBE - variation du BFR</i>			181 735	142 574

**HANDIVIA SAS**

23 rue Saint Exupéry

33320 EYSINES

Strasbourg, 22 mai 2014

Objet : **accord d'exclusivité**

Monsieur, Madame,

Dans le cadre de notre contrat commercial d'utilisation de nos outils métiers SERENOVIA (*agendas partagés, messagerie unifiées et téléphonies IP*), nous vous apportons notre confiance avec la mise en place d'un accord d'exclusivité dans les conditions suivantes :

- contrat déterminée de 24 mois renouvelable tacitement (préavis : 6 mois),
- exclusivité réservé par rapport à son statut d'entreprise adaptée,
- obligation chiffre d'affaires : au terme du 11 mois de collaboration, HANDIVIA SAS doit apporter un volume d'affaire mensuel minimum de 1.000 € ht.
- date d'effet : 01 juin 2014.

Veillez agréer, Monsieur, Madame, l'expression de mes sincères distinctions.

Stanislas BAUMBERGER



## GRUPE BELENOS EN FRANCE

### ➤ GRUPE BELENOS : 10 ANS D'EXPERIENCES



PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE | MÉDICALE

<http://www.serenite-belenos.fr/>

Depuis septembre 2004, l'enseigne BELENOS apporte des prestations de permanences téléphoniques auprès des professionnels de santé sur l'ensemble du territoire français.

Grâce à un outil informatique propriétaire couplé à un standard téléphonique en mode « voix IP », l'optimisation du temps de saisie et la traçabilité des mouvements, la production de nos équipes nous permet de minimiser le délai de réponse de l'appelant et de délester les flux d'appels entre plusieurs groupes de compétences sur des pôles de productions délocalisés.

Avec +4.200 appels entrants traités quotidiennement, BELENOS continue sa croissance d'activité sur le segment « professions médicales ». Cette croissance annuelle à 2 chiffres nous permet de compléter une équipe et de faire évoluer nos méthodes de management.

Dans une période économique nationale défavorable, BELENOS ne traverse pas les mêmes turbulences et assume son développement dans la pérennité.

Nos 22 collaboratrices (CDI – temps complet) nous permettent de continuer notre expansion dans le métier de la permanence téléphonique (gestion des appels entrants) et d'assurer une pérennité grâce à la confiance de nos 300 cabinets médicaux et nos 7 cliniques clientes.

### ➤ LES METIERS

L'activité BELENOS se complète en 3 services :

- **GESTION DES APPELS ENTRANTS**

Avec une présence hebdomadaire de 64 heures, l'équipe BELENOS répond promptement et dans un délai d'attente minimisé à tous les appels de ses clients. Grâce à l'outil de supervision SERENOVIA, le manager peut piloter, contrôler la charge d'appels et délester les appels entrants supplémentaires auprès d'une équipe de sous-traitance (*multi-sites*).

- **GESTION D'AGENDAS EN LIGNE ET DE MESSAGERIES UNIFIEES**

Avec des outils de communications unifiés, chaque client obtient une visibilité accrue et quotidienne (7j/7 et 24h/24) de la gestion de son agenda. Avec une messagerie unifiée, chaque client peut visualiser et répondre en temps réel à chaque message posté.

Grâce à un outil multi-supports (*Desktop, Smartphone & tablettes*) et multi-environnements (*MAC, PC, Android et BlackBerry*), le client peut se connecter depuis le poste informatique de son choix et sans une installation préalable d'un logiciel.

- **OPTIMISATION DU TEMPS DE PRESENCE**

Avec une traçabilité de tous les mouvements réalisés en temps réel, chaque intervenant peut réagir rapidement pour optimiser le taux de remplissage du temps de travail du client.

Lors d'une annulation de « dernières minutes », un gestionnaire de « liste d'attente » émet une alerte à l'opératrice.

De plus, un rappel automatisé de rendez-vous par SMS agit auprès de l'invité du rendez-vous afin de lui rappeler et de valider sa présence.

## ➤ **LES IMPLANTATIONS ACTUELLE DU GROUPE BELENOS**

Le groupe BELENOS est actuellement présent historiquement sur l'Est et Sud-Est de la France. Le déploiement géographique sur le Sud-Ouest et une réorganisation structurelle est prépondérant pour stabiliser le bon développement du groupe BELENOS.

Ce déploiement en Gironde sera le début du maillage du groupe sur l'ensemble du territoire afin de satisfaire la demande de ses actuels et futurs clients.

Durant les 4 prochaines années, de nouvelles implantations seront à opérer en fonction des services apportés et pour garantir une proximité avec ses clients et créer des structures à taille humaine.



## ➤ **LES AUTRES ENTITES DU GROUPE BELENOS**

Soucieux d'une maîtrise de son expansion et une réponse continue aux besoins de nos clients, BELENOS s'est donné les moyens de ses ambitions avec la création d'une structure technique : IDENOVIA Sarl.

Avec un agrément administratif auprès de l'ARCEP, notre statut d'opérateur téléphonique nous permet une maîtrise des flux voix sur tout le chemin de la communication entre le client et les téléopérateurs.

De plus, l'intégration de 2 développeurs JAVA et bases de données ORACLE nous garantissent un pérennité du maintien de charge des données et l'enrichissement de nos développements futurs pour d'autres segments de clientèle (projet HANDIVIA avec un panel d'utilisateurs : Grands Comptes).

belenos



La convergence des métiers et des profils de clients va nous permettre d'optimiser notre ascension commerciale et d'amortir nos coûts de développement.



La structure commerciale IDENOVIA SàRL est l'investigateur de l'outil métier SERENOVIA ([www.serenovia.com](http://www.serenovia.com)).

Grâce aux hommes composant cette valeur ajoutée technologique, nos compétences ont été reconnues par l'ARCEP et nos clients.

serenovia

Avec l'intégration de notre outil métier SERENOVIA, nous avons pu faire valoir ses capacités et ses qualités auprès d'autres permanences téléphoniques françaises. Cette mise à disposition crée une indépendance financière d'IDENOVIA par rapport à

BELENOS et de continuer notre développement technologique. Dans le courant du mois de septembre, SERENOVIA, au nom commercial Callovia va proposer des prestations ADSL, téléphonie fixe et mobile ([www.callovia.com](http://www.callovia.com))

### ➤ L'ORGANIGRAMME DU GROUPE BELENOS

Mr Stanislas BAUMBERGER est l'actionnaire majoritaire des entités BELENOS et IDENOVIA.

Concernant la structure commerciale HANDIVIA, le partenariat d'actionnariat s'effectuera avec un professionnel ayant une expérience sur le pilotage de collaborateurs auprès d'entreprises adaptées dans le secteur tertiaire.

Avec La communion entre l'outil, le métier et l'homme, HANDIVIA pourra apporter des développements sur-mesure sur des dossiers commerciaux à fortes valeurs ajoutées qu'HANDIVIA portera.

Aujourd'hui, BELENOS est le seul centre d'appels ayant les moyens technologiques propriétaires pour répondre à ce type d'attentes clients.

## Nos services



### ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Standard externalisé
- Permanence téléphonique
- N° Accueil (0800)

En toute confidentialité, HANDIVIA se charge de tous vos appels. Vous avez, à tout moment, une visibilité de vos appels avec une mise à jour automatique de votre base client, synchronisable automatiquement sur votre smartphone, iPad, ordinateur.



### ACTION COMMERCIALE

- Prise de commandes
- Appel commercial
- Service client

HANDIVIA est en mesure de proposer des prises de commandes entrantes pour le téléshopping et certains sites internet.

Le développement d'autres entités du groupe HANDIVIA sur le territoire français permettra de mutualiser la gestion des pics d'appels.



### CENTRE D'ASSISTANCE

- Hot Line
- Service Après Vente
- HELP DESK

HANDIVIA propose différents services en lignes principalement dans la gestion des appels entrants (renseignement, mise en relation, assistance technique, accueil téléphonique) en respectant les modes opératoires de ses clients avec des scénarios dédiés.



### FIDÉLISATION DE CLIENTÈLE

- Relance client
- Qualification de fichiers
- Enquêtes de satisfaction et sondages

Votre entreprise doit concentrer ses efforts à adapter sa grande réactivité auprès de ses clients par une meilleure performance de sa relation client et tout particulièrement par téléphone.

« Un accueil **chaleureux et professionnel** »

## Une approche sociale

HANDIVIA permet à des personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi de s'accomplir, de récupérer des aptitudes et des compétences en un temps et un lieu adaptés pour se reconstruire professionnellement.

# La genèse d'Handivia

HANDIVIA est l'adéquation des compétences de ses dirigeants dans la gestion de la relation client depuis plus de 10 ans avec plus d'un million d'appels traités par an et la capacité d'allier technicité et efficacité.

HANDIVIA est une Entreprise Adaptée du secteur tertiaire (N° Agrément: EA 72-1416-41), et propose à ses clients des solutions en externalisation de la relation client.

## Notre méthodologie

HANDIVIA va vous apporter une meilleure visibilité dans la gestion de votre relation client :

- ✓ Accueil téléphonique personnalisé,
- ✓ Mise à jour automatique des coordonnées de tous vos appelants,
- ✓ Identification du besoin de l'appelant pour le réorienter vers le bon interlocuteur,
- ✓ Optimisation du temps d'attente et la réactivité de l'opératrice,
- ✓ Transmettre chaque message par un retour de messagerie, avec un traçabilité de tous les appels,
- ✓ Renforcer votre efficacité commerciale par une gestion de la relation client avec méthode.

HANDIVIA, par son approche globale, va vous permettre :

- ✓ d'accroître votre performance économique,
- ✓ d'optimiser l'externalisation de votre gestion client,
- ✓ d'améliorer l'efficacité de nos outils.

HANDIVIA est propriétaire de ses outils informatiques et demeure en capacité de proposer des services couplés avec des outils dédiés et adaptés à vos besoins.

## Nos garanties

### Un accueil téléphonique personnalisé

Vos correspondants réguliers sont reconnus et l'historique de leurs précédents appels consultés.

### Un référent dédié

Pour toutes nos prestations, vous serez accompagné par un référent dédié HANDIVIA, et recevrez régulièrement un rapport synthétique et régulier de l'avancée de la mission.

### Une structure à dimension humaine

Elle permet souplesse et réactivité. Un numéro de transfert est attribué immédiatement et la mise en service se fait sous 48 h.

### Des mises en attente réduites au minimum

En moyenne inférieure à 25 secondes.

### La confidentialité

Chaque collaborateur, confirmé et embauché exclusivement en CDI, a signé une clause de confidentialité et secret professionnel dans son contrat de travail.

### Agrément EA

Notre agrément EA a été validé par la Direction Régionale du Travail.

### Un suivi individuel

Un suivi individuel des prestations dédiées est apporté à votre entreprise. Une modulation de tarification est proposée pour payer le juste prix.

### Nos outils

Des outils téléphoniques et informatiques, mis à votre disposition, vous garantissent une confidentialité dans la gestion de votre relation client



# Vos contributions AGEFIPH

Depuis la loi du 10 juillet 1987, les entreprises de plus de 20 salariés sont tenues à une obligation d'emploi d'au moins 6% de personnes handicapées dans leur effectif. La loi du 11 février 2005 réaffirme cette obligation et l'étend à de nouvelles catégories de personnes handicapées.

Les établissements ne remplissant pas ou que partiellement cette obligation doivent s'acquitter d'une contribution à l'AGEFIPH/FIPHFP.

Si votre établissement n'a réalisé aucune action « handicap » depuis ces trois dernières années, vous risquez de voir votre contribution AGEFIPH tripler en passant à 1500 fois le Smic horaire par travailleur handicapé.

## La sous-traitance vers une EA

Vous pouvez remplir une partie de cette obligation en sous-traitant vos besoins vers une entreprise adaptée comme HANDIVIA.

## Avec l'EA Handivia,

- Bénéficiez d'une **offre de service globale** de votre relation client, adaptée et concurrentielle.
- Accomplissez votre **Responsabilité Sociétale des Entreprises**.
- Satisfaites à vos **obligations légales d'emploi** de personnes en situation de Handicap pour une optimisation de votre contribution AGEFIPH.

# NOUS CONTACTER

Du lundi au vendredi de 8h à 19h

Le samedi de 8h à 12h

**HANDIVIA** - Siège Administratif

Tél. (+33) 5 32 26 12 41

Fax (+33) 5 32 26 12 61

23 rue Saint Exupéry, 33320 EYSINES - BORDEAUX

[www.handivia.com](http://www.handivia.com) | [contact@handivia.com](mailto:contact@handivia.com)



Grâce à une équipe autant motivée que compétente et avec l'aide d'un agenda médical collaboratif interactif de dernière technologie, nous vous proposons l'offre suivante:

### Formule 1000



forfait de 87 € HT / mois  
incluant 100 appels entrants  
(0,90 € HT / appel sus.)

### Formule 150



forfait de 130 € HT / mois  
incluant 150 appels entrants  
(0,85 € HT / appel sus.)

Rappel RDV par SMS



0.25 € HT /SMS envoyé + abouti

### SERVICES INTÉGRÉS

- > Agenda en ligne: un accès par utilisateur
- > Répondeur personnalisé
- > Télécopie (émission/réception)
- > Confirmation RDV par courriel
- > Transfert d'appel vers 2<sup>e</sup> ligne cabinet
- > Module «Synchro Google Agenda»
- > Historique des appels téléphoniques (en temps réel)

### SUPPLÉMENT

- > Transfert d'appel (GSM: 0,90 € HT / appel
- > Prise RDV par internet : • 0,80 € HT /mouv.  
• 42 € HT /mois (illimité)

Dans cette attente, nous restons à votre entière disposition et nos prestations peuvent être activées sous 24/48 heures.

M. Stanislas BAUMBERGER

Tél. 06 43 43 47 85  
stanislas@serenite-belenos.fr



Mr Arnaud HANSMAENNEL (podo)

Vous cherchez un

## accueil téléphonique externalisé ?

*Nous travaillons dans le respect de l'éthique lié à votre profession.*

L'équipe des télésecrétaires médicales BELENOS répond à vos patients avec un décroché téléphonique clair, rapide et veille à respecter vos instructions afin de répondre à vos attentes et aux besoins de vos patients.

**Avec + 4.000 appels entrants traités quotidiennement**, votre professionnalisme et notre professionnalisme vous assurent un résultat à la hauteur de vos attentes.



### 100 % ressources en France

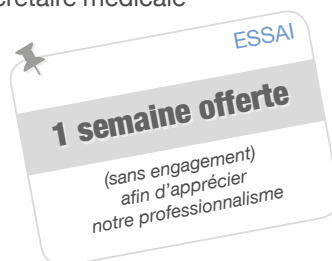
- salariés en CDI (35h),
- secrétaire dédiée / dossier,
- supervision en continue

PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE | MÉDICALE

Un Agenda médical collaboratif interactif de dernière technologie disponible 24/24 et 7/7 (*outil développé en collaboration avec des professionnels de la santé et du secteur médical*) :

Votre secrétariat médical vous propose des **prestations de permanence téléphonique médicale régulières ou ponctuelles** venant en complément pour augmenter les plages horaires de votre secrétariat ou pour remplacer votre secrétaire médicale présente au cabinet.

Votre permanence téléphonique médicale est ouverte de 8h à 20h (soit 64 heures / semaines) et est basée en France.



Avec une **secrétaire médicale formée**, votre secrétariat médical téléphonique vous assure une prise en charge de tous vos appels dans le respect de votre profession, offrant à vos appelants un accueil professionnel et rapide qui valorisera votre image.

**Soucieux de maintenir une proximité entre nos opératrices médicales et vous**, l'équipe BELENOS assure une charte qualitative et de contrôle dans le respect des consignes de chaque professionnel de santé.

Nos services quotidiens comprennent tous les outils de communication et de traçabilité permettant au praticien de visionner, de traiter et de contrôler toutes les demandes médicales.



**Présence** de 8h à 20h  
(du lundi au vendredi + samedi matin):  
64 heures /sem (52 semaines /an)

**Production** moyenne de 54 secondes / appel  
(dès la 1<sup>ère</sup> tonalité)  
(volume +80.000 appels /mois – calcul établi dès 1<sup>ère</sup> tonalité–)

**FORMATION**

*Avec un enregistrement de toutes nos conversations téléphoniques, notre superviseur s'assure du respect de vos consignes (autoris. CNIL n°1412043)*

**INTERACTIVITÉ**

Mise à disposition d'un **agenda en ligne** et d'une **messagerie mutualisée**.

**PERSONNALISATION**

Pré-décroché et répondeur pour chaque cabinet médical.

**TRAÇABILITÉ**

En temps réel, vous avez la visibilité de tous les messages et appels traités.

**TÉLÉPHONIE**

Selon vos consignes, nous pouvons vous transférer les urgences sur votre GSM

**TRANSMISSION**

Les messages peuvent vous être mis via : télécopie, courriel ou/et SMS.

**Contrat** à durée indéterminée / sans préavis

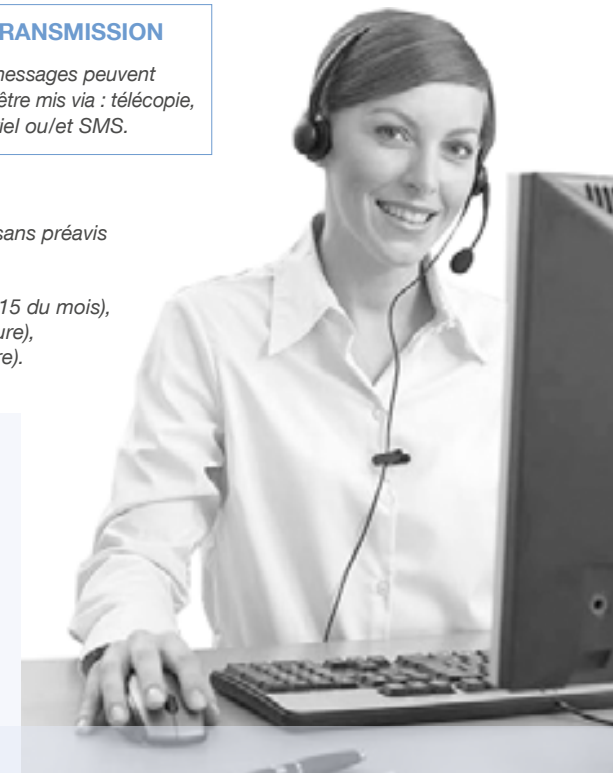
**Paiement :**

- prélèvement automatique (le 15 du mois),
- virement (à réception de facture),
- chèque (à réception de facture).



**100 % ressources en France**

- salariés en CDI (35h),
- secrétaire dédiée / dossier,
- supervision en continue



# LIVRET D'ACCUEIL

Pour chaque **Nouveau collaborateur**



de  M.  Mlle  Mme.

.....

# LIVRET D'ACCUEIL

Nouveau Collaborateur

## SOMMAIRE

<b>1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION</b> .....	4
<b>2 PRÉSENTATION D'ENTREPRISE</b> .....	5
2.1 CARTE D'IDENTITÉ .....	5
2.2 ACTIVITÉS.....	5
2.3 PRINCIPAUX CLIENTS .....	5
2.4 ORGANIGRAMME .....	5
<b>3 VOTRE INTÉGRATION</b> .....	6
3.1 NOS DEVOIRS & VOS DEVOIRS.....	6
3.2 VOTRE ARRIVÉE DANS L'ENTREPRISE & LES HORAIRES.....	6
3.3 LES CONGÉS PAYÉS & LES ABSENCES.....	6
3.4 LE CONTRAT DE TRAVAIL.....	7
3.5 LE BULLETIN DE SALAIRE.....	8
3.6 LES MODALITES D'ACCES A LA FORMATION PROFESSIONNELLE .....	9
3.7 LA PROTECTION SOCIALE.....	10
3.8 HYGIENE ET SECURITESOCIALE.....	11
3.8 REPRESENTANT DU PERSONNEL.....	12
<b>4 VOTRE TRAVAIL EN SÉCURITÉ</b> .....	13
4.1 CONSIGNES DE SÉCURITÉ .....	13
4.2 CONDUITE À TENIR EN CAS D'ACCIDENT.....	15
<b>5 FICHE PERSONNELLE DU SALARIE</b> .....	16
<b>6 ANNUAIRE INTERNE</b> .....	19
<b>7 NOTES</b> .....	20

# LIVRET D'ACCUEIL

de M. / Mlle. / Mme .....

FONCTION / POSTE : .....

SERVICE : .....

TYPE DE CONTRAT :       CDI                       CDD

DATES DE DÉBUT ET DE FIN DU CONTRAT : .....

TUTEUR : .....

*L'équipe de Direction vous souhaite la bienvenue.*

**M BAUMBERGER**

*La Direction*

# LIVRET D'ACCUEIL

## 1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

*Dans un domaine de plus en plus exigeant et technologique, notre mission principale reste de fournir aux clients, dans les meilleurs délais et coûts, les dispositifs dont ils ont besoin pour optimiser leur relation client de manière efficace et efficiente et sûre.*

*Il est important que nos efforts puissent dans le respect des exigences réglementaires:*

- *Garantir la conformité et la fiabilité de nos prestations,*
- *Maintenir l'efficacité de notre organisation,*
- *Assurer une bonne gestion et suivi des risques liés à la conformité de nos offres.*
- *Améliorer en permanence la satisfaction de nos clients et les performances de notre entreprise*

*Pour cela notre politique est orientée selon les axes suivants :*

- *PERFORMANCES COMMERCIALES*
- *PERFORMANCES RELATIONNELLES*
- *PERFORMANCES ORGANISATION*

*Je suis convaincu du bien fondé d'une telle démarche et m'engage à fournir toutes les ressources nécessaires au fonctionnement et à l'amélioration de notre organisation.*

*Chacun doit prendre en compte tous les aspects précédemment cités, et se rassembler autour de notre politique qualité.*

*Pour se faire je nomme,.....  
responsable du service qualité qui a pour principales missions d'assurer à chacun le soutien technique nécessaire au développement de notre politique, et à l'application et à l'amélioration de notre organisation.*

A BORDEAUX, Le [jour] et [mois] 2014

**M BAUMBERGER,**  
Le président.

# LIVRET D'ACCUEIL

## 2 PRÉSENTATION D'ENTREPRISE

La société **HANDIVIA**, au statut d'entreprise adaptée est une entreprise créée en mai 2014 et spécialisée dans la **GESTION D'APPELS ENTRANTS**, basée à BORDEAUX.

### 2.1 CARTE D'IDENTITÉ

SIÈGE SOCIAL TÉLÉPHONE FAX

E-MAIL

DIRECTION

EFFECTIF GLOBAL

CHIFFRE D'AFFAIRE

STATUT JURIDIQUE

CAPITAL

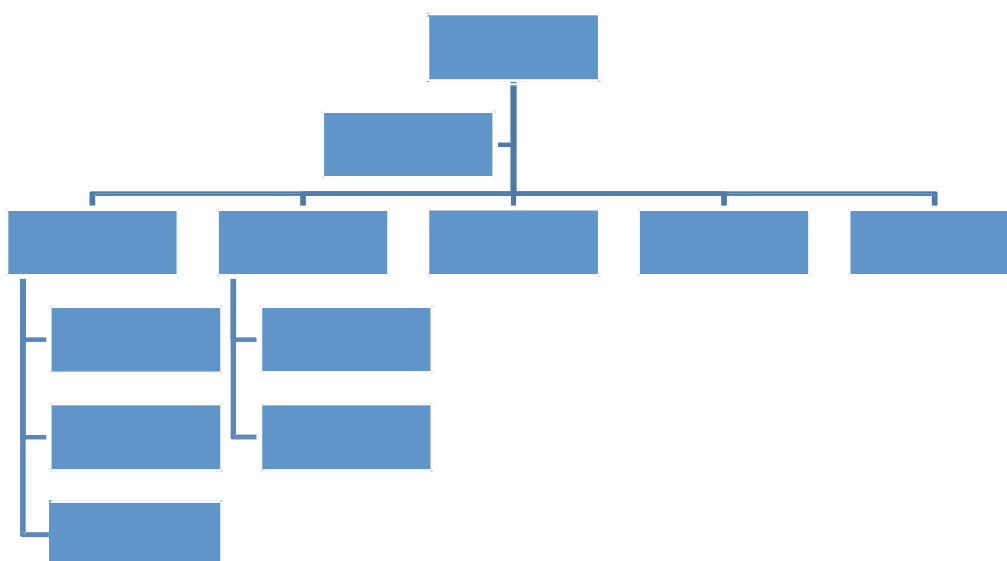
### 2.2 ACTIVITÉS (CODE APE : 8299 Z) – SOUTIEN AUX ENTREPRISES

Mise-en-place à distance de solutions administratives, commerciales et de communications afin d'opérer à une optimisation de la gestion commerciale, la mise en place d'outils pour l'organisation de la communication et le suivi commercial dans un process défini initialement avec son client.

### 2.3 PRINCIPAUX CLIENTS

*Non Communiqué dans cette version du livret d'accueil.*

### 2.4 ORGANIGRAMME



# LIVRET D'ACCUEIL

## 3 VOTRE INTÉGRATION

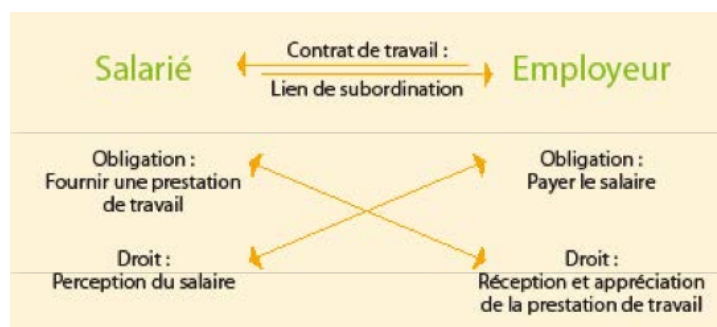
### 3.1 NOS DEVOIRS & VOS DEVOIRS

#### ➤ NOS DEVOIRS

- Vous faire connaître le travail à réaliser (liste des tâches, planning)
- Vous donner les moyens de le faire conformément aux attentes des clients,
- Vous informer et vous former à la sécurité et les risques métiers.

#### ➤ VOS DEVOIRS

- Représenter positivement l'entreprise
- Avoir une tenue impeccable et maintenir son outils de travail propre
- Etre ponctuel,
- Agir en toute sécurité, en appliquant les prescriptions de ce document et celles qui vous seront communiquées sur votre lieu de travail.
- Respecter les consignes de réalisation des tâches transmises par votre responsable hiérarchique.
- Informer l'entreprise en cas de situation périlleuse.



### 3.2 VOTRE ARRIVÉE DANS L'ENTREPRISE & LES HORAIRES

#### ➤ LES MODALITES D'ENTRÉE



- Signer **votre contrat de travail**
- Vous rendre à la **visite médicale d'embauche**

*Vous serez convoqué à une visite médicale obligatoire. Un jour et une heure seront fixés. Cette visite est **obligatoire** et détermine votre aptitude à la tenue de votre poste de travail.*

- **Intégrer votre poste de travail**

*A votre arrivée par votre responsable qui vous montrera le poste, l'entreprise, les consignes de travail et de sécurité. Il vous fournira le matériel nécessaire. Tout au long de votre contrat, vous serez amené à suivre des formations professionnelles (qualité, techniques, sécurité...) mais aussi des formations individuelles pour transformer votre handicap comme un atouts.*

#### ➤ LES HORAIRES



Vos horaires vous seront assignés et vous devrez les respecter. Votre devoir est d'être ponctuel pour ne pas pénaliser l'organisation de l'entreprise, mais aussi celle de nos clients.

# LIVRET D'ACCUEIL

## 3.3 LES CONGÉS PAYÉS et LES ABSENCES

### ➤ LES CONGES PAYES

Ils représentent **2,5 jours ouvrables\*** par mois de travail sur la période du 1er juin de l'année précédente au 31 mai de l'année en cours, soit un total de 30 jours ouvrables au maximum.

HANDIVIA ne ferme pas pendant l'année, les congés sont donc libres de date **mais il faut IMPERATIVEMENT prévenir les dirigeants au moins deux mois à l'avance**. Les dates de congés payés ne pourront être modifiées avant le départ, sauf cas exceptionnel.

*\*tous les jours sauf dimanche, jours fériés et jours chômés dans l'entreprise. Exemple : une semaine de congés correspond à six jours ouvrables.*

### ➤ LES ABSENCES

En cas d'absence imprévisible téléphonez, ou faites téléphoner, immédiatement à votre responsable pour qu'il prenne les mesures nécessaires à votre remplacement et au respect des engagements pris envers notre client.

**Si c'est une maladie, faites-nous parvenir dans les 48 heures, le certificat médical et toutes les prolongations d'arrêt de travail éventuelles.**

En cas d'absence prévisible obtenez l'accord de votre responsable plusieurs jours à l'avance de manière à ce qu'il puisse organiser votre absence.

## 3.4 LE CONTRAT DE TRAVAIL

Le contrat de travail permet de contractualiser par écrit les règles propres aux conditions d'embauche et aux conditions d'exécution du travail du salarié dans son entreprise.

### ➤ PÉRIODE D'ESSAI

La période d'essai permet au salarié de s'assurer que le poste proposé correspond à ses attentes. Elle permet également à l'employeur de s'assurer que le salarié qu'il embauche conviendra ou non pour le poste qu'il lui propose.

Pendant cette période, le salarié et l'employeur peuvent se séparer à tout moment sous réserve de respecter le préavis conventionnel dont la durée varie en fonction de la catégorie socio-professionnelle du salarié et du type de contrat de travail.

Lors de la signature du contrat de travail, le salarié accepte de se placer sous l'autorité de l'employeur.

Concrètement cela signifie que :

- ◆ L'employeur va lui confier un travail et pourra vérifier la qualité de son exécution.
- ◆ L'employeur s'engage à donner au salarié les moyens nécessaires à la bonne exécution de son travail.
- ◆ L'employeur a le pouvoir de sanctionner le salarié en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du travail donné.

# LIVRET D'ACCUEIL

## ➤ MENTIONS OBLIGATOIRES

Le code du travail et les conventions collectives prévoient des mentions obligatoires différentes selon le type de contrat de travail, la classification du salarié et les conditions d'embauche.

Le document écrit doit au moins contenir les informations ci-dessous et être remis au salarié au moment de l'embauche, toute modification des éléments initialement convenus devant également faire l'objet d'un écrit.

## ➤ INFORMATIONS MINIMUM

- ♦ Identité des parties.
- ♦ Lieu de travail ou, en cas de mobilité du salarié, siège de l'entreprise.
- ♦ Titre, grade, qualité ou catégorie d'emploi du salarié et nature de l'emploi occupé.
- ♦ Date de début du contrat ou de la relation de travail.
- ♦ Durée prévisible du contrat s'il s'agit d'une relation

précaire.

- ♦ Durée du congé payé et du préavis.
- ♦ Montant (salaire et accessoires) et périodicité de la rémunération.
- ♦ Durée de travail en cas de contrat à temps partiel.
- ♦ Mention de la convention collective éventuellement applicable.

## 3.5 LE BULLETIN DE SALAIRE

Des dispositions réglementaires s'appliquent à tous les salariés, apprentis ou travailleurs sous contrats divers en quelque lieu que ce soit.

Le bulletin de salaire doit mentionner :

- ♦ Les charges salariales
- ♦ Les charges patronales

## ➤ COMMENT LIRE SON BULLETIN ?

Mentions obligatoires (article R 3243-1 du code du travail)

- ♦ Nom et adresse de l'employeur.
- ♦ Référence de l'organisme auquel l'employeur verse les cotisations de sécurité sociale (n° SIRET).
- ♦ Numéro d'activité principale de l'entreprise (code NAF).
- ♦ Convention collective de branche selon code NAF ou référence code du travail pour la durée des congés payés et du préavis.
- ♦ Nom du salarié.
- ♦ Emploi occupé et position dans la classification conventionnelle applicable.
- ♦ Période de travail et nombre total d'heures de travail correspondant à la rémunération.
- ♦ Pour les salariés rémunérés au forfait, la nature et le volume du forfait.
- ♦ Nombre d'heures rémunérées au taux normal et nombre d'heures supplémentaires, en mentionnant le ou les taux appliqués aux heures correspondantes.
- ♦ Base de calcul des cotisations si la base n'est pas la durée de travail.

**BULLETIN DE PAIE**

Employeur : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
adresse : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Salarié(e) : NOM / Prénom  
adresse : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

DESCRIPTION	DEBUT	FIN	TAXES	NET	REMARQUES
0120 Salaire mensuel	131,47			1 723,41	
0125 Prime Ancienneté	1 723,41			32,70	
<b>TOTAL NET</b>				<b>1 756,11</b>	
0200 Retraite-vieillesse	1 776,11	0,8500	15,09	12,8000	227,21
0205 Vieillesse Tot.	1 776,11			1,4000	26,49
0210 Vieillesse Plaf.	1 776,11	6,4500	119,04	0,3000	147,23
0215 PRAL Taux Supl.	1 776,11			0,1600	1,78
0220 All.Fon.TaPlafin	1 776,11			5,4000	55,85
0240 Taux AT	1 776,11			1,3000	23,08
0250 Quotient Cotisab	1 776,11			0,3000	3,33
0290 Pré. loi Fillon					-165,44
0300 AMORTIS	1 776,11	2,4000	42,60	4,0000	71,00
0320 AGC	1 776,11			0,1500	2,65
0325 Ret.Sec.SC TA	1 776,11	3,8750	69,75	3,8750	69,75
0340 Ret.Sec.AGSA	1 776,11			0,9350	16,60
0370 Ret. AGS TA	1 776,11	0,4400	7,81	0,4400	7,81
0400 AGF SC TA	1 776,11	0,8000	14,20	1,3000	21,30
0700 Tax a/Salaire 1	1 776,11			4,2550	75,44
0705 Tax a/Salaire 2	559,83			4,2900	29,29
0710 Tax a/Salaire 3	583,86			9,1900	54,59
0800 Cotisab AGC	1 745,53	0,5000	8,73		
0805 Cotisab AGC	1 745,53	2,4000	41,89		
0810 Cotisab AGC	1 745,53	5,1000	89,92		
<b>TOTAL REVENUS</b>				<b>1 419,60</b>	

# LIVRET D'ACCUEIL

- ◆ Nature et montant des primes et accessoires de salaire soumis aux cotisations sociales.
- ◆ Montant total de la rémunération brute.
- ◆ Montant de l'éventuel complément différentiel de salaire (dans le cadre de la réduction du temps de travail).
- ◆ Montant de la contribution sociale généralisée (CSG) et de la contribution pour le remboursement de la dette sociale (CRDS).
- ◆ Nature et montant des diverses cotisations salariales opérées sur la rémunération brute.
- ◆ Nature et montant des autres déductions effectuées.
- ◆ Montant de la rémunération nette et date de paiement de la rémunération.
- ◆ Congés et montant de l'indemnité correspondante, lorsqu'une période de congé annuel est comprise dans la période de paie considérée et durée de conservation du bulletin de paie (sans limitation de durée).

## 3.6 LES MODALITES D'ACCES A LA FORMATION PROFESSIONNELLE

	Bénéficiaires	Initiative	Formations accessibles <sup>(1)</sup>	Formation hors temps de travail
<b>Plan de formation</b> (Code du travail, art. L 6321-1 et suivants)	Tout salarié	Employeur	- Actions d'adaptation au poste de travail, - Actions liées à l'évolution de l'emploi ou participant au maintien de l'emploi, - Actions de développement des compétences  (Code trav., art. L 6321-2 à -12)	Actions de développement des compétences : hors temps de travail dans la limite de 80 heures par an et par salarié.  Limite annuelle globale : 80 heures par an et par salarié.
<b>C.I.F.</b> (Congé individuel de formation) (Code du travail, art. L 6322-1 et suivants)	Tout salarié Justifiant d'une : - ancienneté d'au moins 24 mois (consécutifs ou non) dont 12 mois dans l'entreprise - ancienneté d'au moins 36 mois pour les entreprises artisanales de moins de 10 salariés <sup>(2)</sup> - il existe également un CIF spécifique pour les salariés en CDD	Salarié	- Actions d'adaptation et de développement des compétences, de promotion, d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances  - Actions de prévention et actions de lutte contre l'illettrisme et d'apprentissage de la langue française.  (Code trav., art. L 6322-1)	Possibilité pour partie hors temps de travail
<b>D.I.F.</b> (Droit individuel à la formation) (Code du travail, art. L 6323-1 et suivants)	Tout salarié titulaire d'un contrat de travail <sup>(3)</sup> : - Justifiant d'une ancienneté dans l'entreprise d'au moins 1 an (CDI), - ou ayant travaillé sous CDD pendant au moins 4 mois consécutifs ou non durant les 12 derniers mois.	Salarié	- Actions de promotion ou d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances mentionnées à l'article L 6313-1 du Code du Travail, - Actions de qualification  (Code trav., art. L 6323-8)	Hors temps de travail sauf convention ou accord collectif de branche ou d'entreprise prévoyant que le DIF s'exerce en partie pendant le temps de travail.
<b>Période de professionnalisation</b> (Code du travail, art. L 6324-1 et suivants)	Certains salariés en contrat à durée indéterminée : - salariés dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies et de l'organisation du travail <sup>(4)</sup> - salariés qui comptent 20 ans d'activité professionnelle ou âgés d'au moins 45 ans et disposant d'une ancienneté minimum d'un an de présence dans la dernière entreprise qui les emploie, - salariés qui envisagent la création ou la reprise d'une entreprise, - femmes qui reprennent leur activité professionnelle après un congé de maternité : salariés reprenant le travail après un congé parental, - personnes handicapées ou invalides <sup>(5)</sup> .	Salarié dans le cadre du DIF.  Employeur dans le cadre du plan de formation.	- Actions de qualification (Code trav., art. L 6314-1)  - Action de formation dont l'objectif est défini par la commission paritaire nationale de la branche professionnelle dont relève l'entreprise.	Possibilité en totalité ou en partie en dehors du temps de travail.
<b>V.A.E.</b> (Validation des acquis de l'expérience) (Code du travail, art. L 6411-1 et suivants)	Tout salarié ayant acquis une expérience pendant au moins trois ans dans l'exercice d'une activité professionnelle ou bénévole en rapport avec le contenu du titre ou du diplôme visé.	Salarié	- Diplômes, - titre à finalité professionnelle, - certificat de qualification professionnelle	

# LIVRET D'ACCUEIL

	Bénéficiaires	Initiative	Formations accessibles <sup>(1)</sup>	Formation hors temps de travail
<b>Entretiens professionnels</b>	Tout salarié ayant au moins 2 ans d'ancienneté	Employeur ou salarié	Identification du ou des dispositifs de formation auxquels il pourrait être fait appel.	
<b>C.I.F.</b> (Congé individuel de formation) (Code du travail, art. L 900-2 et L 900-4-1)	Tout salarié ayant 5 ans d'activité professionnelle	Salarié		Possibilité en dehors du temps de travail
<b>Passeport formation</b>	Tout salarié	Salarié		
<b>Contrat de professionnalisation</b> (Code du travail, art. L 980-1 et suivants)	Jeune de moins de 26 ans sans qualification professionnelle. Il peut prendre la forme d'un CDD ou d'un CDI.	Employeur	Formation qui permet d'accéder à une qualification professionnelle (diplôme, certificat, titre, etc.)	Possibilité en totalité ou en partie en dehors du temps de travail.

(1) Des priorités et des modalités particulières peuvent être définies par accord collectif pour les actions de formation mises en œuvre dans le cadre du D.I.F.

(2) La condition d'ancienneté n'est pas exigée des salariés qui ont changé d'emploi à la suite d'un licenciement pour motif économique et qui n'ont pas suivi de stage de formation entre le moment de leur licenciement et celui de leur ré-emploi.

(3) Sont exclus du D.I.F., les salariés titulaires d'un contrat d'apprentissage, d'insertion en alternance ou de professionnalisation.

(4) Conformément aux priorités définies par accord de branche ou à défaut par accord interprofessionnel.

(5) Appartiennent à cette catégorie les personnes visées à l'article L 323-3 du code du travail, il s'agit notamment des travailleurs reconnus handicapés par la cotorep et des victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ayant entraîné une incapacité permanente au moins égale à 10% et titulaires d'une rente attribuée au titre du régime général.

## 3.7 LA PROTECTION SOCIALE

Gérée par les partenaires sociaux, la Sécurité Sociale, fondée sur le principe de la solidarité nationale, est chargée de la protection sociale des salariés. Ses ressources, recouvrées par l'URSSAF (Union de Recouvrement pour la Sécurité Sociale et les Allocations familiales), proviennent pour près de 2/3 des cotisations sociales dues tant par l'employeur que par le salarié. Le prélèvement de la Contribution Sociale Généralisée et les taxes associées à des consommations à risque (tabac, alcool) complètent le financement.

La Sécurité Sociale couvre divers risques et assure le versement de certaines prestations :

- ♦ La branche maladie couvre les risques maladie – maternité – invalidité – décès et le risque accidents du travail – maladies professionnelles. Votre caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) assure le remboursement des soins, le paiement des revenus de remplacement, le contrôle des dépenses de santé et développe la promotion des programmes de prévention et d'éducation à la santé.
- ♦ La branche famille assure par le biais des Caisses d'Allocations Familiales le versement des prestations familiales.
- ♦ La branche retraite a pour mission de garantir à toute personne qui cesse son activité professionnelle et souhaite prendre sa retraite, le maintien d'une partie de son revenu.

### ➤ L'ACTION SOCIALE

Au niveau social, des possibilités sont offertes au salarié. S'il cotise à un organisme de prévoyance par

# LIVRET D'ACCUEIL

l'intermédiaire de son employeur, des aides diverses peuvent lui être accordées. Le salarié peut se renseigner auprès de son employeur ; il saura le guider dans ses démarches.

La CPAM peut également, en fonction des ressources du salarié, allouer certaines aides pour des prestations particulières (optique, prothèse dentaire,...) à partir de son budget d'Action Sanitaire et Sociale.

## ◆ ENTRÉE DANS LA VIE ACTIVE

Lors du premier emploi, le salarié reçoit sa première immatriculation (n° de sécurité sociale). C'est l'employeur qui se charge de la procédure d'immatriculation. En revanche, il revient au salarié de se faire connaître auprès de la CPAM afin d'obtenir ses remboursements. Pour cela, il lui sera demandé quatre types de justificatifs : ses fiches de paie, une déclaration de changement de situation, un relevé d'identité bancaire (RIB) et au besoin un extrait d'acte de naissance.

## ◆ ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE

Afin de s'assurer de la prise en charge de la partie non remboursée par l'Assurance Maladie (ticket modérateur), il est vivement conseillé de souscrire à une assurance complémentaire santé. De même, en cas de dépenses particulièrement élevées, frais d'optique, dentaires, le salarié aura la possibilité de bénéficier de forfaits intéressants.

Attention : l'adhésion est laissée à l'initiative personnelle du salarié ; cependant, dans certains cas, une assurance complémentaire de groupe (souvent d'un coût moindre) peut être proposée au salarié par l'employeur.

## ◆ LA CARTE VITALE ET SES AVANTAGES

Aucune formalité n'est à accomplir pour la délivrance de cette carte qui est envoyée automatiquement au salarié. Il faut seulement penser à la mettre à jour dans les bornes interactives prévues à cet effet. Elle sera demandée au salarié par les professionnels de santé qu'il consultera ou qui lui dispenseront des soins.

Plus personnalisée, la carte Vitale 2 va comporter la photo du salarié. Dotée d'une sécurité renforcée et d'une plus grande capacité de mémoire, elle va être progressivement déployée.

## ◆ ARRÊT POUR MALADIE OU ACCIDENT DU TRAVAIL LE SALARIÉ DOIT :

- envoyer son avis d'arrêt de travail dans les 48 heures à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie
  - informer son employeur de son absence dans les meilleurs délais possibles et lui adresser le 3e volet de son avis d'arrêt de même que l'attestation de salaires qu'il complétera en vue de son indemnisation. A noter que le maintien de son salaire peut être pris en charge par son employeur dans le cadre d'une convention
  - effectuer une visite médicale auprès de la médecine du travail après une absence prolongée
- En règle générale, un arrêt de travail pour maladie entraîne le non paiement de salaire pendant 3 jours (appelés jours de [carence](#)) sauf accord de branch

## 3.8 HYGIENE ET SECURITE

Le travail ne doit présenter aucun risque pour la santé des salariés. L'employeur est tenu d'appliquer un certain nombre de règles impératives pour qu'il en soit ainsi, notamment en matière de prévention. Le salarié doit également prendre soin de sa sécurité.

### ➤ LE DOCUMENT UNIQUE d'évaluation des risques professionnels

L'obligation pour les entreprises d'élaborer le document unique répond à 2 objectifs (art. L. 4121-3 et R 4121-1) :

- S'assurer que l'employeur a bien procédé à l'évaluation des risques professionnels et conservé la trace de cette évaluation.
- Mettre à disposition des acteurs internes et externes de la prévention des risques une information actualisée

### ➤ SON CONTENU

Le document unique est constitué par la transcription, c'est-à-dire par le report systématique des résultats de l'évaluation des risques conduite par l'entreprise afin que

l'ensemble des éléments analysés soit noté sur un support. Ce qui est obligatoire :

- ◆ L'inventaire des dangers auxquels peuvent être exposés les salariés de l'entreprise.
- ◆ L'inventaire des risques, c'est-à-dire des conditions d'exposition des salariés aux situations dangereuses.
- ◆ L'évaluation des risques, c'est-à-dire leur hiérarchisation

## 3.9 REPRÉSENTATION DU PERSONNEL

Les salariés des entreprises ont la possibilité d'élire des représentants du personnel.

L'élection des représentants du personnel n'est obligatoire que si l'effectif d'au moins 11 salariés est atteint pendant 12 mois consécutifs ou non, au cours des trois années précédentes dans les établissements industriels, commerciaux ou agricoles, les offices publics et ministériels, les professions libérales, les sociétés mutualistes, les organismes de Sécurité Sociale, les sociétés civiles, les syndicats professionnels et les associations. (articles L 2312-1 et suivants du Code du Travail)

### ➤ LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Le représentant du personnel est principalement le porte parole, auprès du chef d'entreprise, des propositions ou demandes émanant du personnel. Il peut également :

- ◆ Présenter à l'employeur toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et des autres lois et règlements concernant la protection sociale, l'hygiène et la sécurité, ainsi que des conventions et accords collectifs de travail applicables dans l'entreprise.
- ◆ Saisir l'inspection du travail de toutes plaintes ou observations relatives à l'application des prescriptions législatives et réglementaires dont elle est chargée d'assurer le contrôle et de l'accompagner lors de ses visites, si le délégué le désire.

### ➤ LES MOYENS DES REPRÉSENTANTS

Ils sont de différents ordres :

- ◆ Une réunion mensuelle avec le chef d'entreprise.
- ◆ Pour assurer sa mission, le représentant du personnel dispose d'un crédit de 10 heures par mois.

### ➤ QUI ORGANISE LES ÉLECTIONS

C'est à l'employeur qu'il appartient au moins une fois tous les quatre ans d'organiser les élections.

### ➤ QUI EST ÉLECTEUR, QUI EST ÉLIGIBLE?

Sont électeurs, les salariés âgés de 16 ans au moins, ayant trois mois d'ancienneté et n'ayant encouru aucune condamnation privative du droit de vote politique.

Sont éligibles, les salariés âgés de 18 ans au moins, ayant un an d'ancienneté à condition de ne pas être conjoint, ascendant, descendant, frère, soeur ou allié au même degré du chef d'entreprise.

De 11 à 25 salariés : 1 Titulaire + 1 suppléant.

### ➤ QUI SONT LES PREMIÈRES FORMALITÉS

L'employeur doit informer toutes les unions locales ou départementales (CFDT, CFTC, CGT, FO, CFE-CGC) qu'elles sont conviées à négocier le protocole d'accord préélectoral et à établir la liste de leurs candidats. Une fois le protocole signé, il doit informer le personnel par voie d'affichage, en précisant la date envisagée du 1er tour.

# LIVRET D'ACCUEIL

## 4 VOTRE TRAVAIL EN SÉCURITÉ

### 4.1 CONSIGNES DE SECURITE GENERAL

#### LA SÉCURITÉ DURANT VOTRE TRAVAIL, C'EST LA VOTRE ET CELLE DU CLIENT

##### CE QUI FAIT L'ACCIDENT, C'EST :

- La précipitation
- L'inattention
- La non préparation du travail

##### POUR ÉVITER L'ACCIDENT :

- Faites preuve de bon sens
- Respectez les consignes
- Utilisez les équipements de protection

##### ET SI L'ACCIDENT ARRIVE :

- Donnez l'alerte,
- Evitez de vous mettre en danger,
- Mettez la victime en sécurité ou assistez quelqu'un qui sait prodiguer les premiers soins
- Evacuez les lieux...



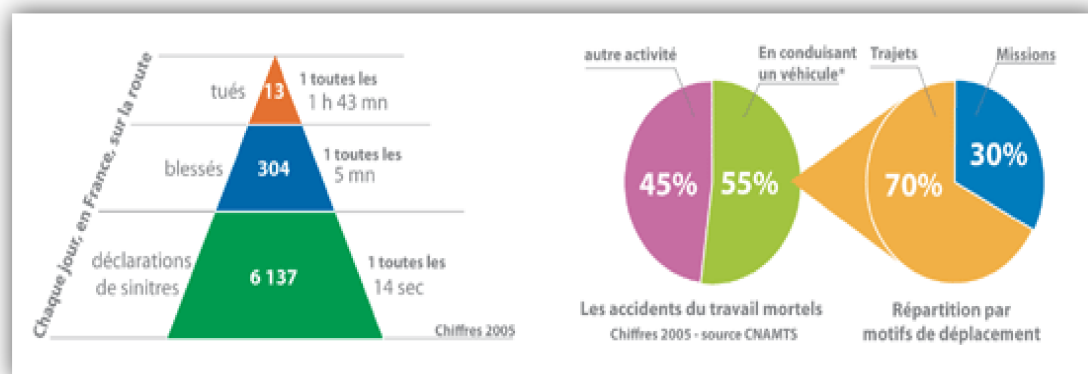
prodiguer les premiers soins

prodiguer les premiers soins

##### DANS VOTRE ACTIVITÉ, IL Y A DES RISQUES :

- Demandez à votre responsable quels sont les risques de l'activité ou ceux liés à l'activité ou aux locaux d'intervention du client. Ils figurent sur le plan de prévention.
- Les risques métiers des télé-opérateurs sont disponibles en annexe à ce livret dans la fiche "Risque Métier du télé-opérateur" et expose les risques andogènes et exogènes à votre activité. Vous y retrouverez également les moyens de prévention pour pallier à ces risques.

#### LE RISQUE ROUTIER, UN RISQUE MAJEUR (trajet domicile-Travail)



# LIVRET D'ACCUEIL

## 4.2 CONDUITE À TENIR EN CAS D'ACCIDENT



En cas de blessure bénigne faites appel à la personne désignée pour dispenser les premiers soins, s'il en existe une, et prévenez votre responsable.



Ne paniquez pas ! Pensez à supprimer le risque s'il persiste.



Contactez le sauveteur secouriste du travail présent dans votre équipe (voir liste ci-après).



Ne bougez pas le blessé et protégez-le de risques éventuels.



ALERTEZ ou faites alerter les secours. **Composez :**  
- le 112 depuis un téléphone portable  
- le 15 pour le SAMU depuis un téléphone fixe

## LISTE DES SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL (SST)

- xxxxxxxx [nom, prénom, tel, lieu]
- xxxxxxxx [nom, prénom, tel, lieu]
- xxxxxxxx [nom, prénom, tel, lieu]
- xxxxxxxx [nom, prénom, tel, lieu]
- xxxxxxxx [nom, prénom, tel, lieu]
- xxxxxxxx [nom, prénom, tel, lieu]
- xxxxxxxx [nom, prénom, tel, lieu]



# LIVRET D'ACCUEIL

## 5 FICHE PERSONNELLE DU SALARIE

Ce livret d'accueil appartient à :

NOM : .....Prénom: .....

Coordonnées: .....  
.....  
.....

Vous pouvez utiliser cette fiche personnelle pour y noter des renseignements liés à votre activité professionnelle au sein de l'entreprise: .....

Date d'embauche : .....

### ➤ MEDECINE DU TRAVAIL

Date de la visite d'embauche : .....

Visites médicales périodiques

Nom du médecin référent : .....

Date: .....Commentaire: .....

Date: .....Commentaire: .....

Date: .....Commentaire: .....

Date: .....Commentaire: .....

Date: .....Commentaire: .....

### ➤ FORMATION CONTINUE

Date: .....Thème : .....

Date: .....Thème : .....

Date: .....Thème : .....

Date: .....Thème : .....

Date: .....Thème : .....

# LIVRET D'ACCUEIL

## ➤ ENTRETIEN AVEC LES RESPONSABLES HIERARCHIQUES

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

Date: .....Commentaire : .....

## ➤ MES CONTACTS

○ NOM:.....Fonctions : .....

Coordonnée : .....

○ NOM:.....Fonctions : .....

Coordonnée : .....

○ NOM:.....Fonctions : .....

Coordonnée : .....

○ NOM:.....Fonctions : .....

Coordonnée : .....

# LIVRET D'ACCUEIL

## 6 ANNUAIRE INTERNE (TROMBINOSCOPE)

### DIRECTION / SECRÉTARIAT



**DIRECTEUR GENERAL**  
[M BAUMBERGER]

.....  
.....  
Fixe. : 05 xx xx xx xx - Gsm. : 06 xx xx xx xx



**ASSISTANTE DE DIRECTION**  
[Nom/prénom]

.....  
.....  
Fixe. : 05 xx xx xx xx - Gsm. : 06 xx xx xx xx

### ENCADREMENT



**RESP. DEVELOPPEMENT**  
[Nom/prénom]

.....  
.....  
Fixe. : 05 xx xx xx xx - Gsm. : 06 xx xx xx xx



**DIRECTEUR TECHNIQUE**  
[Nom/prénom]

.....  
.....  
Fixe. : 05 xx xx xx xx - Gsm. : 06 xx xx xx xx



**RESP RESSOURCES HUMAINES**  
[Nom/prénom]

.....  
.....  
Fixe. : 05 xx xx xx xx - Gsm. : 06 xx xx xx xx



**##### [Nom/prénom]**

.....  
.....  
Fixe. : 05 xx xx xx xx - Gsm. : 06 xx xx xx xx

### AGENT DE MAITRISE



**SUPERVISEUR Equipe 1**  
[Nom/prénom]

.....  
.....  
Fixe. : 05 xx xx xx xx - Gsm. : 06 xx xx xx xx



**SUPERVISEUR Equipe 2**  
[Nom/prénom]

.....  
.....  
Fixe. : 05 xx xx xx xx - Gsm. : 06 xx xx xx xx



**SUPERVISEUR Equipe 3**  
[Nom/prénom]

.....  
.....  
Fixe. : 05 xx xx xx xx - Gsm. : 06 xx xx xx xx



**SUPERVISEUR Equipe 1**  
[Nom/prénom]

.....  
.....  
Fixe. : 05 xx xx xx xx - Gsm. : 06 xx xx xx xx



# LIVRET D'ACCUEIL

*« Nos différences loin de nous léser, doivent nous  
enrichir. »*

*Antoine de Saint-Exupéry*

*Ensemble, nous relèverons ce défi....*

## CHARTRE DE L'ENCADREMENT

### Préambule

**HANDIVIA** considère que :

### LA DIFFERENCE EST UNE RICHESSE

- ✓ *que chaque homme a sa place dans la société ;*
- ✓ *que chaque homme a le droit de travailler ;*
- ✓ *que tous les hommes sont égaux devant le travail ;*
- ✓ *que chaque homme a le droit de conquérir sa propre dignité et son indépendance par le travail.*

## PARTIE I – LES DROITS DES SALARIES

### ART 1 – DU RESPECT DE LA DIFFERENCE.

Dans le cadre du respect du code du travail, des lois, codes et usages relatifs à l'Union nationale des entreprises adaptées, chaque salarié peut trouver au sein de l'entreprise une solution pour exercer au mieux son activité.

### ART 2 – DE LA VALORISATION DE LA DIFFERENCE

HANDIVIA s'engage à faire de la différence un atout pour l'entreprise et d'inclure celle-ci dans la gestion des ressources humaines ainsi que dans la relation client.

### ART 3 – DU PARTAGE DES RICHESSES.

Chaque collaborateur participe à la croissance et au succès de l'entreprise. Pour un juste partage de la richesse produite, une politique de gestion des ressources humaines exigeante et équitable garantit les mêmes droits à tous les salariés.

## **PARTIE II – LES DROITS DE L'ENTREPRISE CLIENTE**

### **ART 4 – DE LA CONFIDENTIALITE**

Toutes les informations concernant l'entreprise et utilisées dans le cadre de la mission déléguée à HANDIVIA sont couvertes par le secret professionnel.

### **ART 5 – DE LA SECURITE**

Tous les documents, données et supports remis à HANDIVIA dans le cadre de mission confiée

### **ART 6 – DE L'INFORMATION ET DE LA VALIDATION DES MOYENS, DES METHODES ET DES RESSOURCES HUMAINES MIS EN ŒUVRE**

L'entreprise cliente se verra dans la possibilité d'exercer ce droit à tout moment de la mission.

## **PARTIE III – LES DEVOIRS DU GROUPE HANDIVIA**

### **ART 7 – DE LA DEMARCHE « METHODE ET QUALITE »**

HANDIVIA s'engage à mettre à disposition de tous et avec le même soin une démarche « méthode et qualité » transparente et éprouvée qui constitue la garantie d'un résultat en phase avec les attentes de nos clients et les exigences internes.

### **ART 8 – OBLIGATION DE MOYENS**

HANDIVIA s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques et humains afin de mener à bien la mission confiée et ce dans le respect des engagements pris auprès de l'Union Nationale des Entreprises Adaptées.

### **ART 9 – DE L'EXERCICE D'UN DROIT DE REFUS**

HANDIVIA se réserve le droit de refuser une mission qui contredirait d'une façon ou d'une autre l'un des principes de la Charte HANDIVIA.

## TELECONSEILLER / TELEOPERATEUR



Fort de l'externalisation de la relation client

Comme son nom l'indique, le Téléopérateur ou Téléconseiller d'appels entrants, récupère et fournit par téléphone des informations à son interlocuteur, sous forme de propositions commerciales ou de simples conseils. Il entretient une relation privilégiée avec les clients afin de les fidéliser et d'offrir la meilleure image de son entreprise ou de son client.

Il peut d'ailleurs, sur certaines interventions, faire l'objet d'écoute de la part de superviseurs, afin de garantir la qualité du travail en cours et le respect des règles édictées en interne.

### PRINCIPALES MISSIONS

- \* Réception et émissions des appels
- \* Prise de renseignements
- \* capacité d'adaptation,
- \* Analyse des données
- \* Résolution des problèmes
- \* Remplissage de questionnaires de satisfaction
- \* Proposition commerciale
- \* Vente
- \* Prospection

Dans une grande entreprise, une même personne peut occuper deux postes distincts : l'un pour les appels entrants, l'autre pour les appels sortants.

### FORMATION

- \* Ce métier est généralement accessible à partir du niveau bac, un bac + 2 peut être demandé.
- \* Les employeurs sont à la recherche de profils plus spécifiques sur certaines missions.

### COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- \* Bonne maîtrise du français, principalement parlé
- \* Anglais parfois demandé
- \* Connaissance des produits proposés par l'entreprise

\* Maîtrise des principaux outils informatiques

### PROFIL

- \* Bonne élocution
- \* Maîtrise de soi
- \* Goût pour le contact
- \* Persuasion
- \* Ecoute active
- \* Bonne organisation
- \* Gestion du stress
- \* Ponctualité

### REMUNERATION

Les salaires des téléopérateurs /téléconseillers peuvent varier de 14 à 22 K€ selon leur expérience et leur localisation, auxquels s'ajoutent parfois des primes.

### EVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le téléopérateur/téléconseiller peut évoluer vers un poste de superviseur ou devenir téléconseiller sur des produits plus complexes, nécessitant des connaissances techniques.

### CONTACT :

Merci de nous retourner votre CV avec une lettre de motivation manuscrite à l'adresse suivante : [contact@handivia.com](mailto:contact@handivia.com)

## RESPONSABLE CENTRE DE RELATIONS CLIENTS



### **I - MISSION :**

En liaison avec son responsable et l'équipe de Superviseurs assurer le bon fonctionnement qualitatif et quantitatif de la permanence dans toutes ses composantes (contacts entrants & sortants).

### **II – CONTRIBUTIONS**

#### **GESTION DE L'ÉQUIPE :**

- Organiser la répartition des tâches pour assurer une gestion optimum des contacts en terme de qualité et de délai,
- Déterminer les objectifs, notamment des superviseurs, et en suivre la réalisation
- Participer aux recrutements et proposer des actions de formation (conception, réalisation)
- Organiser les suivis individuels (intégration, appréciation, détection de potentiel, sanctions positive ou négative),
- Développer la compétence, la polyvalence et le savoir faire des collaborateurs,
- Effectuer une animation collective par des réunions régulières,
- Contribuer au bon climat social du service et de l'entreprise.

#### **ACTIVITÉ COMMERCIALE :**

- Contribuer à la définition des objectifs commerciaux de la permanence, mesurer les écarts et proposer les actions correctrices,
- Participer activement à la réalisation d'actions commerciales en cohérence avec le Plan d'Action Commercial de l'Entreprise,
- Proposer des actions de stimulations (challenges internes) et en suivre les résultats,
- S'assurer de la pratique régulière du rebond commercial (ventes ou prises de rendez-vous)
- Etre force de proposition pour l'amélioration continue des prestations de la permanence,
- Développer et valoriser la contribution de la permanence à l'activité de l'entreprise,

#### **GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE :**

- Veiller au respect des procédures au regard de la Conformité & de la Déontologie,
- Elaborer, gérer et mettre à jour régulièrement les outils de travail de la Permanence,
- Participer aux réflexions et projets, internes et externes, en liaison avec l'activité métier,
- Adapter les outils de suivi pour en maintenir une pertinence actualisée,
- Organiser la gestion des procédures internes ou inter services dans le domaine de la relation à distance,
- Etablir et maintenir un lien de proximité avec les «utilisateurs» de la permanence,
- Gérer les moyens matériels et budgétaires,
- Etablir et suivre un tableau de bord des activités,

#### **CONTACT :**

Merci de nous retourner votre CV avec une lettre de motivation manuscrite à l'adresse suivante : [contact@handivia.com](mailto:contact@handivia.com)



**handivia**  
Fort de l'externalisation de la relation client

## **LES RISQUES DU MÉTIER DU TELE-OPERATEUR** (OPERATEUR/SUPERVISEUR)

### • **STATISTIQUES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES**

TMS, gestes répétitifs, stress, fatigue

De par sa nature, l'activité de téléconseiller ou téléopérateur n'entraîne pas d'accidents de travail spécifiques. En matière de maladies professionnelles, on relève en revanche des affections péri-articulaires et des TMS dus aux postures de travail et aux gestes répétitifs. Le stress et la fatigue (voir ci-dessous) constituent par ailleurs des risques professionnels importants.

### • **RISQUES LIES AUX LIEUX DE TRAVAIL :**

L'activité de téléopérateur est une activité sédentaire qui s'exerce dans un bureau isolé ou dans un espace collectif organisé en ligne ou en marguerites, avec ou sans séparation. Le matériel utilisé est un téléphone avec ou sans casque, avec ou sans fil et un ordinateur, écran à tube cathodique ou LCD, clavier, souris, imprimante

### • **RISQUE DE PATHOLOGIES SENSORIELLES**

**Pathologie auditive** Les niveaux sonores sont jugés trop élevés dans ¼ des centres. Le travail en centre d'appels expose en effet à différentes sources de bruit : le bruit ambiant, les conversations des autres collègues, le bruit des ordinateurs, le bruit de la climatisation éventuelle et les conversations téléphoniques. L'aménagement des locaux est très souvent un facteur aggravant : les postes de travail peuvent en effet être séparés par des cloisons acoustiques, mais en général, il n'y a aucune isolation des différents postes de travail. Il en résulte les risques suivants : fatigue psychologique, perception d'acouphènes, lésions auditives et risque de surdité. **Pathologie de la voix** Les conversations prolongées, dans un environnement bruyant, favorisent l'émergence d'aphonie temporaire (extinctions de voix) et de fatigabilité de la voix. La qualité de son de la communication client-opérateur joue également un rôle important. **Pathologies oculaires** Le travail continu sur écran cathodique ou à cristaux liquides engendre de la fatigue oculaire. Selon les conditions d'éclairage, le phénomène peut être aggravé (reflets sur les écrans). Il est à noter que l'hygrométrie ambiante (humidité de l'air) participe au confort oculaire.

### • **RISQUES DE TROUBLES MUSCULO SQUELETTIQUE**

L'activité de téléopérateur soumet aux contraintes suivantes :

- o Position statique assise prolongée au niveau du rachis et des cervicales
- o Travail au téléphone avec ou sans port d'un casque (s'il n'y a pas de casque, position penchée de la tête pour écouter et saisir sur l'ordinateur en même temps)

- Position de la main et du bras sur le clavier de l'ordinateur pouvant entraîner des troubles musculo-squelettiques liés au travail en flux tendu

## • **PRINCIPAUX RISQUES LIES AUX TACHES :**

- RISQUES PSYCHOSOCIAUX :

Les observations cliniques réalisées par les médecins du travail permettent de déceler chez les salariés les symptômes suivants : fatigue mentale, symptômes d'épuisement, troubles du sommeil, troubles dépressifs, anxiété...

Ces troubles peuvent avoir pour origine :

- L'organisation du travail : cadence imposée, répétition des tâches, horaires irréguliers,
- L'absence d'autonomie,
- Des normes de travail contraignantes,
- Un contrôle omniprésent de la productivité,
- L'agressivité des clients, ....

La fatigue auditive et générale est un facteur aggravant : elles peuvent en effet engendrer des difficultés de concentration, de nervosité, des tensions avec les collègues de travail et favoriser des erreurs en fin de journée de travail.

## • **ORGANISATION DU TRAVAIL :**

Le schéma d'organisation le plus fréquent est une répartition en équipes de 8 à 15 salariés, dirigées par un responsable d'équipe, lui-même sous l'autorité d'un manager. Chaque salarié est en général peu inséré dans un collectif de travail.

- CHARGE DE TRAVAIL / INTENSITE

Soumise à une forte demande du marché, l'activité tend généralement, d'après les études générales effectuées dans la filière, à un service continu 7j/7 et 24h/24. L'amplitude horaire est de 12h/j et de 10h le samedi en moyenne. Les pauses sont rares.

Il en résulte de fortes contraintes sur les salariés, la charge de travail étant répartie en « flux tendu ». La distribution automatique d'appels permet la reconnaissance du numéro appelant pour le rediriger vers le téléopérateur en charge du dossier. Dans le cas d'un centre d'appels utilisant une liste de numéros téléphoniques à contacter (fichier clients), un numéroteur prédictif permet le lancement automatique d'une vague d'appels sortants (vers l'extérieur).

Le couplage téléphonie informatique (ou CTI) est employé pour la consultation ou la saisie, en temps réel, d'informations dans la base de données clientèle.

## • **PROCEDURES DE TRAVAIL**

L'autonomie dans le travail est particulièrement faible : les échanges avec les clients doivent respecter des « chartes verbales », plans d'appels, « scripts » ou discours clients. Des supports visuels peuvent aussi spécifier les éléments incontournables de l'entretien téléphonique.

## • **CONTROLE DU TRAVAIL :**

L'évaluation de la performance est généralisée sur la base de critères quantitatifs et/ou qualitatifs. Les normes de rendement peuvent être individuelles et/ou collectives.

- AGRESSIVITE DES CLIENTS

Les enquêtes constatent une forte agressivité de la clientèle dans ce secteur.

# LES MOYENS DE PREVENTION

## • PATHOLOGIE OCULAIRE

- Mettre en place des pauses suffisantes (une pause d'au moins 5 minutes est préconisée toutes les heures environ)
- Eviter l'éblouissement direct : éliminer les sources lumineuses situées dans le champ visuel et éviter l'éblouissement indirect des réflexions sur les surfaces
- S'il est cathodique, l'écran doit être traité d'origine contre les reflets. Il est à noter que les écrans LCD plats et fixes ne présentent pas de reflet car ils sont mats.
- Equiper les luminaires de grilles de défilement de qualité
- Favoriser une ergonomie des logiciels adaptée (taille de police, choix des couleurs)
- Assurer un éclairage suffisant des postes de travail (éclairage préconisé entre 200 et 300 lux)
- Hygrométrie (humidité de l'air) et assainissement de l'air adaptés : Température de l'air 21°C, Humidité relative 40-65 %, renouvellement de l'air de 25 m<sup>3</sup>/h par occupant, Vitesse d'air au poste de travail 0,2m/s

## • PATHOLOGIE AUDITIVE

- Réduction de la durée d'exposition au bruit par l'alternance de tâches avec ou sans casque
- Choix d'appareils ambiants peu bruyants : conditionnement d'air, chauffage, ventilation, ordinateurs ;
- Traitement acoustique des parois et du plafond du local ;
- Dimensions et espacement des postes de travail suffisants (10 m<sup>2</sup> par personne recommandés) ;
- Utilisation de casques dont le niveau sonore est limité,
- Afin que la qualité de communication soit bonne, et le niveau sonore maximal autorisé respecté (80dB(A) max pour une exposition quotidienne de 8h), il convient que le niveau ambiant ne dépasse pas 50dB(A).
- Information des salariés sur le risque auditif
- Formation des salariés à l'utilisation de leur poste téléphonique ainsi qu'au réglage du volume sonore

## • PATHOLOGIE DE LA VOIX

- Pour une bonne qualité de communication, l'émergence du niveau de bruit dans le casque doit être de 30dB (A) par rapport au bruit ambiant
- Casque binaural (son dans les 2 écouteurs) donnant une meilleure isolation de communication

## • TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES

- Pauses suffisantes (une pause d'au moins 5 minutes est préconisée toutes les heures environ. Il est recommandé de bouger pendant cette pause)
- Sièges réglables (Les pieds doivent reposer à plat sur le sol ou sur un repose-pied ; dos droit ou légèrement en arrière et soutenu par le dossier)
- Clavier ergonomique et positionnement adéquat du bras et la main (angle du coude droit ou légèrement obtus ; avant-bras proches du corps ; main dans le prolongement de l'avant-bras)
- Espace suffisant pour travailler
- Ergonomie du poste de travail sur écran : écran orientable en hauteur et latéralement.
- Formation-sensibilisation des opérateurs aux postures de travail sur écran

## • RISQUES PSYCHOSOCIAUX

### **ORGANISATION DU TRAVAIL :**

- Mise en place de pauses régulières permettant au téléopérateur de quitter son poste de travail (des pauses de courte durée supplémentaires sont souhaitables à la suite d'appels éprouvants)
- Mise en place de moyens humains et techniques suffisants pour répondre au flux d'appels à traiter
- Alternier des communications de nature différente (vente, conseil...).
- Alternier, quand les activités du service le permettent, les tâches de prise d'appels avec d'autres tâches (rédaction de courrier ou de courriel, traitement de courriers postaux et électroniques).
- Tenir compte au mieux des contraintes et des desiderata des salariés dans le choix des créneaux horaires

### **COLLECTIF DE TRAVAIL / SOUTIEN SOCIAL**

- Prévoir des lieux et des moments (pauses) favorisant les échanges informels (qui permettent d'évacuer les tensions professionnelles)
- Permettre les échanges professionnels entre téléopérateurs pendant le travail
- Tenir compte des affinités entre les personnes lors de la constitution des équipes
- Elaborer des dispositifs de formation et/ou des groupes de parole permettant l'expression du vécu, l'échange d'expériences, notamment sur le plan émotionnel, et favorisant l'entraide.

## • FORMATION

- Formation et/ou sensibilisation du personnel à la prévention, intégrant la charge émotionnelle (souvent importante lors de relations tendues voire agressives avec des clients) et ses modes de gestion
- Management / reconnaissance
- Créer un climat d'écoute mutuelle (horizontale et trans-hiérarchique).
- Fixation d'objectifs réalistes, tenant compte des ressources humaines mises en place
- Proposer au personnel de participer, pour des durées limitées, à des activités transversales du type projets, à des groupes de réflexion prospectifs, à la mise au point de nouveaux produits ou de procédures de travail...

Sources : [http://www.travailler-mieux.gouv.fr/spip.php?page=metier-risques&id\\_article=95](http://www.travailler-mieux.gouv.fr/spip.php?page=metier-risques&id_article=95)

Dossier INRS Le travail en centres d'appel téléphoniques, avril 2007

Fiche pratique de sécurité INRS ED 108 « les centres d'appels téléphoniques », 2007

Fiches médico-professionnelles [fmpecisme.org](http://fmpecisme.org), Téléopérateur



Le téléconseiller se présente avec son prénom et/ou nom, le nom de la société et un bonjour enthousiaste									
<b>4- Identification du client</b>									
Le téléconseiller nous demande des informations personnelles pour vérifier notre identité									
<b>5- Aide à formuler la demande / questions ouvertes, reformulation</b>									
Le téléconseiller nous aide à formuler notre demande/ notre requête technique en nous posant des questions ouvertes et en effectuant quelques reformulations									
<b>6- Amabilité</b>									
Le téléconseiller est aimable (ton de l'entretien)									
<b>7- Disponibilité</b>									
Le téléconseiller est disponible (écoute active, implication, volonté de servir)									

**Évaluer la qualité de traitement de la demande (Critères d'évaluation 8 à 13)**

<b>8- Annonce de mise en attente</b>									
Le téléconseiller nous annonce clairement qu'il va nous mettre en attente pour traiter notre demande									
<b>9- Temps d'attente</b>									
Une attente inférieure à 1 minute									
<b>10- Réponse adéquate</b>									
Nous obtenons une réponse adaptée à notre demande sur l'offre de service. Nous avons le sentiment que le téléconseiller a bien répondu à notre demande.									
<b>11- Clarté des informations apportées</b>									
Les explications du téléconseiller sont claires et faciles à comprendre									
<b>12- Proposition commerciale</b>									
Le téléconseiller met en avant un autre produit ou service (nouveau/ promotion) qui correspond à notre demande									
<b>13- Si nous ne sommes pas client, il nous propose de le devenir</b>									
La proposition est spontanée de la part du téléconseiller									

**Évaluer la synthèse et la clôture de l'appel (Critères d'évaluation 14 à 16)**

<b>14- Conclusion du contact</b>									
Le téléconseiller synthétise les éléments de notre conversation et précise la suite à donner									
<b>15- Prise de congé</b>									
Avec une formule de politesse adaptée et personnalisée									
<b>16- Raccroché</b>									
Le téléconseiller raccroche après le client (et pas avant !)									

**ATTENTES** Salaarié

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Superviseur**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**SIGNATURE DU SALARIÉ**  
Date et lieu

**SIGNATURE DU TUTEUR**  
Date et lieu

**SIGNATURE DU MANAGER**  
Date et lieu

# REGLEMENT INTERIEUR



Ce règlement intérieur, à l'attention du personnel, a pour but de préciser les règles et usages en vigueur au sein d'HANDIVIA permettant le bon fonctionnement de la structure pendant le temps d'activité professionnelle. Ce règlement intérieur, validé chaque année par le Conseil d'Administration, est remis à chaque salarié pour être annexé au contrat de travail.

## ➤ 1 HORAIRES DE L'ETABLISSEMENT:

L'Etablissement est ouvert au public du Lundi au Vendredi de 8h30 à 18h00 sans interruption. Il est envisageable ultérieurement, si les besoins du service le requièrent, d'assurer une permanence le samedi matin de 8h45 à 12h45 .

## ➤ 2 ORGANISATION DU TRAVAIL:

Le personnel est organisé en 2 Equipes : - l'Equipe du matin prend son service du Lundi au Vendredi, selon la durée horaire hebdomadaire prévue au contrat de travail et éventuellement le samedi une fois par mois de 8h45 à 12h45. - l'Equipe de l'après-midi prend son service du Lundi au Vendredi, selon la durée horaire hebdo. prévue au contrat de travail, et éventuellement le samedi une fois par mois de 8h45 à 12h45.

## ➤ 3 BRIEFING :

L'Equipe du matin disposera d'un 1/4 d'heure en fin de matinée pour échanger des informations professionnelles avec l'Equipe de l'après-midi (organisation des missions, messages, etc..) ,sous les instructions du Responsable ou la personne désignée à cet effet.

## ➤ 4 PAUSE

Chaque membre du personnel dispose de 20 minutes de pause par jour. Cette pause pourra se prendre en 1 ou 2 fois maximum après 2 heures minimum d'activité.

## ➤ 5 ABSENCES

Toute absence prévisible doit être signalée et autorisée à l'avance. Un formulaire d'autorisation d'absence doit être rempli et signé par le demandeur avant validation par le Responsable. Selon les nécessités de service, une absence pourra être refusée. Le temps d'absence sera décompté, et récupéré ultérieurement en accord avec le Responsable déduit du salaire.

1. **MALADIE** : En cas de maladie, le salarié devra prévenir HANDIVIA par un appel téléphonique au plus tard avant 8H30 pour un membre de l'Equipe du matin ou 13h pour un membre de l'Equipe de l'après-midi le jour de l'absence et fournira, dans les 48h, un certificat médical couvrant la période de son absence.
2. **CONGÉS** : Une demande de congés sera remplie et remise au Responsable HANDIVIA pour validation **au moins 10 jours** avant le 1er jour du congé.

## ➤ 6 HORAIRES AMENAGES:

Pour raisons de service, il peut s'avérer nécessaire d'aménager des horaires de travail pour réaliser certaines missions à certains moments.

Dans le cas où cela se traduit par un supplément horaire, chacun aura la possibilité de récupérer des heures complémentaires en déposant au moins une semaine avant le 1er jour de récupération une demande remplie et signée pour validation auprès du Responsable d'HANDIVIA. En cas de nécessité de service, cette demande de récupération pourra pas être repoussée mais pas au delà d'un mois.

## ➤ 7 ESPRIT D'EQUIPE ET COMPORTEMENTS

Au sein d'HANDIVIA, l'attitude générale consiste à être courtois, disponible et au service des autres membres de l'Equipe pour la réalisation des objectifs professionnels. Cette attitude générale garantit la bonne qualité des relations entre les membres de l'Equipe et donc l'ambiance générale propice à l'efficacité de chacun.

Par ailleurs, tout le personnel est formé et disponible aux missions du Téléconseiller, quelques soient les spécificités et compétences de chacun, et en conséquence, aura un comportement et un état d'esprit d'ouverture privilégiant le soutien et l'entraide de et pour chacun en vue de l'atteinte des objectifs définis par le Responsable d'HANDIVIA.

Cette polyvalence des tâches requise de chacun est une condition essentielle du bon fonctionnement d'HANDIVIA.

## ➤ 8 CONFIDENTIALITE :

Tout document dont chacun a connaissance au sein d'HANDIVIA ou qui nous serait confié par des clients dans le cadre de nos missions ne doit pas, pour quelque raison que ce soit, être transmis à des tierces personnes. Le non respect de cet engagement ferait l'objet de sanctions disciplinaires.

En cas de doute sur l'attitude à tenir à cet égard vis à vis de tiers, le Responsable d'HANDIVIA sera sollicité avant toute action.

Par ailleurs il appartient au Responsable d'HANDIVIA de valider ou ne pas autoriser la transmission d'information d'HANDIVIA directe vers des tiers (clients, fournisseurs, etc...) par chacun des membres de l'Equipe, selon les missions à réaliser.

En cas de transmission autorisée et directe par les membres de l'Equipe vers un tiers, **une copie sera systématiquement adressée en même temps au Responsable d'HANDIVIA.**

## ➤ 9 PLANNING :

Un planning **prévisionnel** hebdomadaire est établi d'une semaine sur l'autre et disponible dès le jeudi après-midi pour la semaine à venir sur le dossier commun informatique. C'est ce fichier informatique qui fera référence.

La mise à jour du planning **réel** se fait 2 fois par jour (par un membre de l'équipe du matin et par un membre de l'équipe de l'après-midi).

Un tableau planning avec fiches colorées sera éventuellement mis en place pour faciliter la lecture. Ce tableau ne serait qu'indicatif, seul le fichier informatique faisant foi.

## ➤ 10 OUTILS PROFESSIONNELS :

Chacun, pendant son temps de travail, dispose de :

1. **UN POSTE DE TRAVAIL** comprenant un ordinateur et des applicatifs logiciels lui permettant de remplir sa mission de Téléconseiller et, le cas échéant, certaines autres missions (réseau informatique/infographie/...)

2. **UNE BOÎTE-MAIL PROFESSIONNELLE:** Tous les mails circulant sur ces boîtes sont professionnels et, a contrario, les messages d'ordre privé n'ont pas vocation à y circuler. Il n'y a pas de caractère confidentiel à ces boîtes mail, qui restent accessibles au Responsable à tout moment, notamment en cas d'absence du salarié pour récupérer des messages de clients ou partenaires. C'est pourquoi les mots de passe d'accès éventuels, notamment ceux d'ouverture de session, sont répertoriés dans le classeur informatique à la rubrique « Mots de passe ».
3. **CLASSEURS** répertoriant l'ensemble des procédures de travail qui servent de référence et de guide des bonnes pratiques au sein d'HANDIVIA. L'ensemble du personnel participe à l'élaboration et la modification des procédures au fil de réunions « QUALITE » définies et planifiées par le Responsable
4. **UN TÉLÉPHONE** : Son usage est professionnel et réservé à nos missions pendant le temps de travail. Le suivi mensuel des consommations pourra donner lieu à des demandes de justifications, si des excès sont constatés. L'organisation actuelle (fin 2006) est la suivante : - les postes téléphoniques sur chaque bureau sont affectés en priorité à la réception d'appel - les postes téléphoniques sur la ligne Fax et sur la Livebox sont réservées aux appels sortant en illimité, ainsi que la ligne du téléphone portable du Responsable, quand il est présent dans les locaux.
5. **UN ACCES INTERNET** : Son usage est professionnel et réservé à nos missions pendant le temps de travail. La navigation sur internet a des objectifs professionnels dans le cadre des missions d'HANDIVIA. En dehors du temps de travail, si un poste est disponible et avec l'accord du Responsable, un salarié pourra utiliser cet accès dans le cadre de son projet professionnel.
6. **PHOTOCOPIEUSE:** Son usage est professionnel et réservé aux missions d'HANDIVIA. L'impression de documents personnels n'est pas autorisé. Sans se fixer l'objectif du ZERO-PAPIER en circulation, nous disposons au sein d'HANDIVIA des moyens technologiques (dossier commun informatique, e-mail, réseau local)

*pour réduire au maximum la consommation de papier, grâce à la bonne volonté, le bon sens et le petit effort de chacun. Le coût de revient d'une photocopie en N/B sur la photocopieuse est d'environ 0,15 € / page et une étude a indiqué que + de 40 % des photocopies en entreprise ont une durée de vie inférieure à 3 heures (mauvais paramétrage, copie inutiles, info disponible sur une base de données...). Il est donc important que chacun participe à l'économie de ce poste : - en étant formé à son bon usage dès le départ - en s'interrogeant systématiquement sur l'utilité et la durée de vie de la copie envisagée en passant depuis son poste par « **Aperçu avant impression** » et en paramétrant **systématiquement** toute copie avant le lancement de l'impression (pour éviter les impressions non conformes)*

**L'utilisation du téléphone portable personnel n'est pas interdite mais l'appareil devra être mis en sonnerie silencieuse (mode vibreur) dès l'arrivée chez HANDIVIA.**

## ➤ 11 PROJET PROFESSIONNEL :

Les 2 objectifs professionnels principaux de chaque membre de l'équipe sont :

1. Se former au métier de Téléconseiller et acquérir une pratique professionnelle dans ce métier en réalisant des missions concrètes de Téléconseiller, et, selon la situation particulière de chacun, mettre en oeuvre, acquérir ou consolider des compétences annexes dans différents domaines (multimedia, communication, internet, infographisme, telecom, informatique, etc...).
2. Elaborer un projet professionnel concret en prévision de la sortie à terme de l'atelier. Sur ce dernier point, un accompagnateur de projet professionnel est disponible au sein de l'Atelier pour formaliser et conduire, étape par étape, le projet professionnel défini. Sa présence périodique et régulière permet la mise en place d'actions concrètes menant à la mise en train du projet professionnel.

## ➤ 12 HARCELEMENT MORAL OU SEXUEL :

L'auteur d'un fait constitutif du délit de harcèlement sexuel ou moral est passible de sanctions disciplinaires au sein de l'Etablissement.

La victime ou le témoin d'actes de harcèlement sexuel ou moral est protégé de sanctions disciplinaires

(articles L.122-46 et L.122-49 du Code du Travail).

### ➤ 13 DISCIPLINE :

En cas de manquement grave ou répété aux règles ci-dessus mentionnées, le salarié s'expose à l'application des sanctions disciplinaires suivantes :

1. **Avertissement** : Si le Responsable constate un acte ou un comportement non conforme aux règles de vie en commun, notamment celles indiquées dans le présent règlement, il convoquera le salarié en cause pour un entretien au cours duquel seront débattus les faits et motifs de la sanction. Si l'entretien ne débouche pas sur un accord amiable de résolution de l'incident, notamment par un engagement sincère, de ne plus réitérer ces faits ou comportements, une lettre d'avis, décrivant le motif et les faits précis conduisant à l'application de cette sanction ainsi que l'injonction formelle de ne plus agir de la sorte, sera adressée ou remise en mains propres au salarié par le Responsable.
2. **Mise à pied** : Selon la gravité du ou des comportements, ou le risque potentiel pour le personnel, les biens ou la notoriété d'HANDIVIA à maintenir la présence du salarié en cause au sein d'HANDIVIA, une mise à pied pourra être décidée par le Président de la SAS HANDIVIA sur proposition du Responsable, si l'entretien individuel, au cours duquel sont débattus les faits et les motifs de la sanction, ne débouche pas sur un accord amiable de résolution de l'incident. Dans ce cas, une copie de la mise à pied sera adressée à la Direction Départementale du Travail à BORDEAUX pour information.
3. **Licenciement** : si un salarié est sanctionné par 3 avertissements successifs, le Responsable, sous l'autorité du Président d'HANDIVIA, pourra engager une procédure de licenciement pour faute grave à l'encontre du salarié.

### ➤ 14 GARANTIES DU SALARIE :

En cas d'application de sanctions disciplinaires, le salarié pourra, lors d'un nouvel entretien avec le Responsable HANDIVIA, contester la sanction, et se faire assister par un autre membre du personnel ou une personne externe réputée compétente dans ce type de situation (avocat, délégué du personnel d'une autre structure, représentant syndical par exemple) et dont une liste est disponible auprès de la DDTEFP à Bordeaux.

Dans le cas où un accord amiable est trouvé, la sanction est annulée.

### ➤ 15 HYGIENE ET SECURITE (cf Livret d'accueil)

1. **Nettoyage des locaux** : il est effectué intégralement une fois par semaine.
2. **Trousse de secours** : elle est mise à disposition du personnel dans le local de détente.
3. **Extincteurs** : 1 extincteur est fixé au mur à chaque niveau. Issue de secours : elle est fléchée par 1 balise lumineuse électrique à chaque niveau.

La nature de l'activité exercée dans les locaux d'HANDIVIA ne met pas en oeuvre de matières réputées inflammables, toxiques ou dommageables pour la santé. Les locaux disposent d'une climatisation / système de chauffage installés neufs. et entretenue par un professionnel/installateur. Les pièces sans fenêtre sont ventilées par 2 extracteurs électriques permanents (WC et cuisine/pièce de repos). Chacun, après usage d'ustensiles de cuisine ou de vaisselle, est tenu de le **laver tout de suite** pour éviter l'empilement de vaisselle sales dans l'évier, peu respectueux pour les suivants.

**Date, Nom et Signature** du salarié précédée de la mention « **Lu et approuvé** »

*Extrait Kbis*

**EXTRAIT D'IMMATRICULATION AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIÉTÉS**  
au 13 Mai 2014

**IDENTIFICATION**

*Dénomination sociale* HANDIVIA 33  
*Numéro d'immatriculation* 802 221 366 R.C.S. BORDEAUX  
*Date d'immatriculation* 13/05/2014

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS A LA PERSONNE MORALE**

*Adresse du siège* 23 Rue Saint Exupéry 33320 EYSINES  
*Forme juridique* Société par actions simplifiée  
*Capital* 10 000,00 Euros  
*Principales activités de l'entreprise* Aide aux entreprises et intégration de personnes handicapées.  
*Date de clôture de l'exercice social* 31 décembre  
*Date de clôture du 1er exercice social* 31/12/2015  
*Durée de la personne morale* Jusqu'au 13/05/2113  
*Constitution* Au greffe du Tribunal de Commerce de BORDEAUX  
*Dépôt d'actes constitutifs* N° 8233 du 13/05/2014  
*Journal d'annonces légales* Les Echos Judiciaires Girondins du 16/05/2014

**GESTION, DIRECTION, ADMINISTRATION, CONTRÔLE**

**Président**

*Nom / Prénoms* BAUMBERGER Alexandre  
*Date et lieu de naissance* Le 28/02/1974 à STRASBOURG (67)  
*Nationalité* Française  
*Demeurant* 10B Rue Frantz MALVEZIN Parc du Consul 33200 BORDEAUX

**Directeur général**

*Nom / Prénoms* BAUMBERGER Stanislas  
*Date et lieu de naissance* Le 03/02/1972 à STRASBOURG (67)  
*Nationalité* Française  
*Demeurant* 48 A Allée de la Robert Sau 67000 STRASBOURG

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS A L'ETABLISSEMENT PRINCIPAL ET A L'ACTIVITE**

*Adresse de l'établissement principal* 23 Rue Saint Exupéry 33320 EYSINES  
*Nom commercial* HANDIVIA  
*Activités exercées dans l'établissement* Aide aux entreprises et intégration de personnes handicapées.  
*Date de début d'activité* 15/05/2014  
*Origine du fonds ou de l'activité* Création  
*Mode d'exploitation* Exploitation directe

Le Greffier



*Handwritten signature*

FIN DE L'EXTRAIT

**Extrait Kbis**

**IMMATRICULATION PRINCIPALE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES**

Extrait du 02 Février 2011

**IDENTIFICATION**

Dénomination sociale : MARKETACT  
Numéro d'identification : R.C.S. STRASBOURG TI 478 559 123 - N° de Gestion 2004 B 1450  
Date d'immatriculation : 28 Septembre 2004

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS A LA PERSONNE MORALE**

Forme juridique : Société à responsabilité limitée  
Capital : 11 000.00 EUR (fixe)  
Adresse du siège : 48 A, allée de la Robertsau - 67000 Strasbourg  
Durée de la société : 99 ans du 28 Septembre 2004 au 27 Septembre 2103  
Date de clôture de l'exercice : 31 Décembre  
Dépôt de l'acte au greffe : le 28 Septembre 2004 sous le numéro 2004A6721  
Journal d'annonces légales : LES AFFICHES D'ALSACE ET DE LORRAINE, le 10 Septembre 2004

**ADMINISTRATION**

Co-Gérant Madame BAUMBERGER Françoise né(e) CIFRE  
né(e) le 15 Mai 1961 à STRASBOURG (67), de nationalité FRANCAISE  
demeurant 48 A, allée de la Robertsau - 67000 Strasbourg

Co-Gérant Monsieur BAUMBERGER Stanislas  
né(e) le 03 Février 1972 à STRASBOURG (67), de nationalité FRANCAISE  
demeurant 48 A, allée de la Robertsau - 67000 Strasbourg

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS A L'ETABLISSEMENT PRINCIPAL**

Origine de l'activité ou de l'établissement : Création  
Activité : Conseil pour les affaires et la gestion  
Adresse : 48 A, allée de la Robertsau - 67000 Strasbourg  
Nom commercial : BELENOS  
Date de début d'exploitation : 08 Septembre 2004  
Mode d'exploitation : Exploitation directe

**ANNEXES**

27 Janvier 2011 - N°1085 Modification relative aux personnes dirigeantes et non dirigeantes à compter du 15/10/2010 :  
Modifié : BAUMBERGER Françoise, Co-Gérant, demeurant 48 A allée de la Robertsau 67000 Strasbourg  
Modifié : BAUMBERGER Stanislas, Co-Gérant, demeurant 48 A allée de la Robertsau 67000 Strasbourg

Transfert de l'établissement principal à compter du 15/10/2010 :  
Ancienne adresse : 51 rue Faubourg de Pierre 67000 Strasbourg  
Nouvelle adresse : 48 A allée de la Robertsau 67000 Strasbourg

Transfert du siège social à compter du 15/10/2010 :  
Ancienne adresse : 51 rue Faubourg de Pierre 67000 Strasbourg  
Nouvelle adresse : 48 A allée de la Robertsau 67000 Strasbourg

02 Février 2011 - N°1340 Notification inter-greffe RCS COLMAR (transfert de siège)

02 Février 2011 - N°1341 Notification inter-greffe TC EPINAL (transfert de siège)

**IMMATRICULATIONS SECONDAIRES**

Numéro d'identification : R.C.S. COLMAR TI (2009 B 658)  
Numéro d'identification : R.C.S. EPINAL (2010 B 37)

FIN DE L'EXTRAIT COMPRENANT 2 PAGE(S)

TOUTE MODIFICATION OU FALSIFICATION DU PRESENT EXTRAIT EXPOSE A DES POURSUITES PENALES. SEUL LE GREFFIER EST  
LEGALEMENT HABILITE A DELIVRER DES EXTRAITS SIGNES EN ORIGINAL. TOUTE REPRODUCTION DU PRESENT EXTRAIT, MEME CERTIFIEE  
CONFORME, EST SANS VALEUR.

POUR EXTRAIT CERTIFIE CONFORME ET DELIVRE LE 02/02/2011  
LE GREFFIER :

C. SEEHOLTZ

*h-*

Formulaire obligatoire (article 53 A de l'annexe I du code général des impôts)  
 Désignation de l'entreprise : **MARKETACT SARTL**  Nant  Exercice N : Exercice N-1

CAPITAUX PROPRES		Autres fonds propres		Provisions pour risques et charges		DETTES (4)		REVENUS	
DA	Capital social ou individuel (1) * (Dont versé : .....11.000)	DN	Produit des émissions de titres participatifs	DR	TOTAL (III)	DV	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	Ecarts de conversion passif *
DB	Primes d'émission, de fusion, d'apport, ....	DM	Avances conditionnées	DQ	Provisions pour risques	DE	Emprunts et dettes obligataires convertibles	EB	TOTAL (IV)
DC	Ecarts de réévaluation (2) * (dont écart d'équivalence	DN	Avances conditionnées	DP	Provisions pour risques	DF	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	EC	Ecarts de conversion passif *
DD	Reserve légale (3)	DL	TOTAL (I)	DD	Provisions pour risques	DT	Autres emprunts obligataires	ED	Ecarts de conversion passif *
DE	Reserves statutaires ou contractuelles	DK	Provisions réglementées *	DS	Emprunts obligataires convertibles	DU	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	EE	TOTAL GÉNÉRAL (I à V)
DG	Autres réserves ( Dont réserve relative à l'achat	DJ	Subventions d'investissement	DT	Autres emprunts obligataires	DX	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	EF	Dotations et produits constants d'avance à moins d'un an
DH	Report à nouveau	DI	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DU	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	DY	Dettes fiscales et sociales	EG	Dotations et produits constants d'avance à moins d'un an
DI	18 991	DJ	3 000	DV	26 186	DZ	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	EH	Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP
DJ	14 262	DK		DX	10 474	EA	Autres dettes	EA	183 475
DK	45 993	DL	94 346	DE	10 611	EB	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	EB	82 614
DL	60 255	DM	75 355	DF	10 474	EC	Dettes fiscales et sociales	EC	
DM	45 993	DN	75 355	DG	56 138	ED	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	ED	
DN	45 993	DO	75 355	DH	10 611	EE	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	EE	
DO	45 993	DP	10 611	DI	10 474	EF	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	EF	
DP	45 993	DQ	10 611	DJ	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
DQ	45 993	DR	10 611	DK	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
DR	45 993	DS	10 611	DL	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
DS	45 993	DT	10 611	DM	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
DT	45 993	DU	10 611	DN	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
DU	45 993	DV	10 611	DO	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
DV	45 993	DX	10 611	DP	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
DX	45 993	DY	10 611	DQ	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
DY	45 993	DZ	10 611	DR	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
DZ	45 993	EA	10 611	DS	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EA	45 993	EB	10 611	DT	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EB	45 993	EC	10 611	DU	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
EC	45 993	ED	10 611	DV	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
ED	45 993	EE	10 611	DX	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EE	45 993	EF	10 611	DY	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EF	45 993	EG	10 611	DZ	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
ED	45 993	EE	10 611	EF	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
EE	45 993	EF	10 611	EG	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EF	45 993	EG	10 611	EH	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
ED	45 993	EE	10 611	EF	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
EE	45 993	EF	10 611	EG	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EF	45 993	EG	10 611	EH	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
ED	45 993	EE	10 611	EF	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
EE	45 993	EF	10 611	EG	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EF	45 993	EG	10 611	EH	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
ED	45 993	EE	10 611	EF	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
EE	45 993	EF	10 611	EG	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EF	45 993	EG	10 611	EH	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
ED	45 993	EE	10 611	EF	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
EE	45 993	EF	10 611	EG	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EF	45 993	EG	10 611	EH	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
ED	45 993	EE	10 611	EF	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
EE	45 993	EF	10 611	EG	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EF	45 993	EG	10 611	EH	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
ED	45 993	EE	10 611	EF	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
EE	45 993	EF	10 611	EG	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EF	45 993	EG	10 611	EH	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
ED	45 993	EE	10 611	EF	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
EE	45 993	EF	10 611	EG	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EF	45 993	EG	10 611	EH	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
ED	45 993	EE	10 611	EF	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
EE	45 993	EF	10 611	EG	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EF	45 993	EG	10 611	EH	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474	EB	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EB	
ED	45 993	EE	10 611	EF	10 474	EC	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EC	
EE	45 993	EF	10 611	EG	10 474	ED	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	ED	
EF	45 993	EG	10 611	EH	10 474	EE	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EE	
EG	45 993	EH	10 611	EA	10 474	EF	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EF	
EH	45 993	EA	10 611	EB	10 474	EG	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EG	
EA	45 993	EB	10 611	EC	10 474	EH	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EH	
EB	45 993	EC	10 611	ED	10 474	EA	Emprunts et dettes financiers divers (Dont emprunts participatifs)	EA	
EC	45 993	ED	10 611	EE	10 474				





ACTIF	Exercice clos le 31/12/2012 (12 mois)				Exercice précédent 31/12/2011 (12 mois)	
	Brut	Amort. & Prov	Net	%	Net	%
Capital souscrit non appelé (0)						
<b>Actif Immobilisé</b>						
Frais d'établissement						
Recherche et développement						
Concessions, brevets, marques, logiciels et droits similaires						
Fonds commercial	27 000		27 000	9,24	27 000	9,59
Autres immobilisations incorporelles						
Avances & acomptes sur immobilisations incorporelles						
Terrains						
Constructions						
Installations techniques, matériel & outillage industriels						
Autres immobilisations corporelles	28 598	18 352	10 246	3,51	7 959	2,83
Immobilisations en cours						
Avances & acomptes						
Participations évaluées selon mise en équivalence						
Autres Participations						
Créances rattachées à des participations						
Autres titres immobilisés						
Prêts						
Autres immobilisations financières					5 065	1,80
<b>TOTAL (I)</b>	<b>55 598</b>	<b>18 352</b>	<b>37 246</b>	12,75	<b>40 024</b>	14,21
<b>Actif circulant</b>						
Matières premières, approvisionnements						
En cours de production de biens						
En cours de production de services						
Produits intermédiaires et finis						
Marchandises						
Avances & acomptes versés sur commandes						
Clients et comptes rattachés	150 486		150 486	51,50	147 354	52,32
Autres créances						
. Fournisseurs débiteurs	2 440		2 440	0,83	8 083	2,87
. Personnel	938		938	0,32		
. Organismes sociaux						
. Etat, impôts sur les bénéfices						
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	20 611		20 611	7,05	8 241	2,93
. Autres	26		26	0,01		
Capital souscrit et appelé, non versé						
Valeurs mobilières de placement	11 000		11 000	3,76		
Instruments de trésorerie						
Disponibilités	69 486		69 486	23,78	77 944	27,67
Charges constatées d'avance						
<b>TOTAL (II)</b>	<b>254 987</b>		<b>254 987</b>	87,25	<b>241 622</b>	85,79
Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)						
Primes de remboursement des obligations (IV)						
Ecarts de conversion actif (V)						
<b>TOTAL ACTIF (0 à V)</b>	<b>310 585</b>	<b>18 352</b>	<b>292 233</b>	100,00	<b>281 646</b>	100,00

PASSIF	Exercice clos le 31/12/2012 (12 mois)		Exercice précédent 31/12/2011 (12 mois)	
<b>Capitaux propres</b>				
Capital social ou individuel ( dont versé : )	11 000	3,76	11 000	3,91
Primes d'émission, de fusion, d'apport ...				
Ecarts de réévaluation				
Réserve légale	1 100	0,38	1 100	0,39
Réserves statutaires ou contractuelles				
Réserves réglementées				
Autres réserves				
Report à nouveau	79 246	27,12	60 255	21,39
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>4 472</b>	1,53	<b>18 991</b>	6,74
Subventions d'investissement	3 000	1,03	3 000	1,07
Provisions réglementées				
<b>TOTAL (I)</b>	<b>98 817</b>	33,81	<b>94 346</b>	33,50
Produits des émissions de titres participatifs				
Avances conditionnées				
<b>TOTAL (II)</b>				
<b>Provisions pour risques et charges</b>				
Provisions pour risques				
Provisions pour charges				
<b>TOTAL (III)</b>				
<b>Emprunts et dettes</b>				
Emprunts obligataires convertibles				
Autres Emprunts obligataires				
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit				
. Emprunts	21 185	7,25	26 186	9,30
. Découverts, concours bancaires				
Emprunts et dettes financières diverses				
. Divers	23 439	8,02	26 849	9,53
. Associés				
Avances & acomptes reçus sur commandes en cours				
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	15 796	5,41	10 474	3,72
Dettes fiscales et sociales				
. Personnel	819	0,28	13 525	4,80
. Organismes sociaux	27 202	9,31	35 655	12,66
. Etat, impôts sur les bénéfices	1 423	0,49	3 385	1,20
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	79 751	27,29	35 608	12,64
. Etat, obligations cautionnées				
. Autres impôts, taxes et assimilés	3 502	1,20	1 387	0,49
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				
Autres dettes	20 298	6,95	34 231	12,15
Instruments de trésorerie				
Produits constatés d'avance				
<b>TOTAL (IV)</b>	<b>193 416</b>	66,19	<b>187 300</b>	66,50
Ecarts de conversion passif (V)				
<b>TOTAL PASSIF (I à V)</b>	<b>292 233</b>	100,00	<b>281 646</b>	100,00

COMPTE DE RÉSULTAT	Exercice clos le		Exercice précédent		Variation			
	31/12/2012 (12 mois)		31/12/2011 (12 mois)		absolue (12 / 12)	%		
	France	Exportation	Total	%	Total	%	Variation	%
Ventes de marchandises	469 759		469 759	100,00	379 560	100,00	90 199	23,76
Production vendue biens								
Production vendue services								
<b>Chiffres d'Affaires Nets</b>	<b>469 759</b>		<b>469 759</b>	<b>100,00</b>	<b>379 560</b>	<b>100,00</b>	<b>90 199</b>	<b>23,76</b>
Production stockée								
Production immobilisée								
Subventions d'exploitation								
Reprises sur amortis. et prov., transfert de charges					1 470	0,39	-1 470	-100,00
Autres produits			8	0,00	90	0,02	-82	-91,10
<b>Total des produits d'exploitation (I)</b>	<b>469 768</b>		<b>469 768</b>	<b>100,00</b>	<b>381 119</b>	<b>100,41</b>	<b>88 649</b>	<b>23,26</b>
Achats de marchandises (y compris droits de douane)								
Variation de stock (marchandises)								
Achats de matières premières et autres approvisionnements								
Variation de stock (matières premières et autres approv.)								
Autres achats et charges externes	125 160		125 160	26,64	98 088	25,84	27 072	27,60
Impôts, taxes et versements assimilés	10 530		10 530	2,24	9 260	2,44	1 270	13,71
Salaires et traitements	254 797		254 797	54,24	184 841	48,70	69 956	37,85
Charges sociales	63 122		63 122	13,44	64 091	16,89	-969	-1,50
Dotations aux amortissements sur immobilisations			2 455	0,52	2 063	0,54	392	19,00
Dotations aux provisions sur immobilisations								
Dotations aux provisions sur actif circulant								
Dotations aux provisions pour risques et charges								
Autres charges	2		2	0,00	2	0,00		0,00
<b>Total des charges d'exploitation (II)</b>	<b>456 066</b>		<b>456 066</b>	<b>97,09</b>	<b>358 345</b>	<b>94,41</b>	<b>97 721</b>	<b>27,27</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I-II)</b>	<b>13 701</b>		<b>13 701</b>	<b>2,92</b>	<b>22 774</b>	<b>6,00</b>	<b>-9 073</b>	<b>-39,83</b>
<b>Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun</b>								
Bénéfice attribué ou perte transférée (III)								
Perte supportée ou bénéfice transféré (IV)								
Produits financiers de participations								
Produits des autres valeurs mobilières et créances								
Autres intérêts et produits assimilés	612	0,13	612	0,13	122	0,03	490	401,64
Reprises sur provisions et transferts de charges								
Différences positives de change								
Produits nets sur cessions valeurs mobilières placement								
<b>Total des produits financiers (V)</b>	<b>612</b>	<b>0,13</b>	<b>612</b>	<b>0,13</b>	<b>122</b>	<b>0,03</b>	<b>490</b>	<b>401,64</b>
Dotations financières aux amortissements et provisions								
Intérêts et charges assimilées	980	0,21	980	0,21	408	0,11	572	140,20
Différences négatives de change								
Charges nettes sur cessions valeurs mobilières placements								
<b>Total des charges financières (VI)</b>	<b>980</b>	<b>0,21</b>	<b>980</b>	<b>0,21</b>	<b>408</b>	<b>0,11</b>	<b>572</b>	<b>140,20</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER (V-VI)</b>	<b>-368</b>	<b>-0,07</b>	<b>-368</b>	<b>-0,07</b>	<b>-286</b>	<b>-0,07</b>	<b>-82</b>	<b>-28,66</b>
<b>RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I-II+III-IV+V-VI)</b>	<b>13 334</b>	<b>2,84</b>	<b>13 334</b>	<b>2,84</b>	<b>22 488</b>	<b>5,82</b>	<b>-9 154</b>	<b>-40,70</b>

COMPTE DE RÉSULTAT ( suite )	Exercice clos le		Exercice précédent		Variation	
	31/12/2012 (12 mois)		31/12/2011 (12 mois)		absolue (12 / 12)	%
Produits exceptionnels sur opérations de gestion						
Produits exceptionnels sur opérations en capital						
Reprises sur provisions et transferts de charges						
<b>Total des produits exceptionnels (VII)</b>						
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	7 974	1,70	7 974	1,70	112	0,03
Charges exceptionnelles sur opérations en capital						
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions						
<b>Total des charges exceptionnelles (VIII)</b>	<b>7 974</b>	<b>1,70</b>	<b>7 974</b>	<b>1,70</b>	<b>112</b>	<b>0,03</b>
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII-VIII)</b>	<b>-7 974</b>	<b>-1,69</b>	<b>-7 974</b>	<b>-1,69</b>	<b>-112</b>	<b>-0,02</b>
Participation des salariés (IX)						
Impôts sur les bénéfices (X)	888	0,19	888	0,19	3 385	0,89
<b>Total des Produits (I+III+V+VII)</b>	<b>470 380</b>	<b>100,13</b>	<b>470 380</b>	<b>100,13</b>	<b>381 241</b>	<b>81,06</b>
<b>Total des Charges (II+IV+VI+VIII+IX+X)</b>	<b>465 908</b>	<b>99,18</b>	<b>465 908</b>	<b>99,18</b>	<b>362 250</b>	<b>76,62</b>
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>4 472</b>	<b>0,95</b>	<b>4 472</b>	<b>0,95</b>	<b>18 991</b>	<b>4,02</b>
	<i>Bénéfice</i>				<i>Bénéfice</i>	
Dont Crédit-bail mobilier						
Dont Crédit-bail immobilier						

# **HANDIVIA 67**

**SOCIETE PAR ACTIONS SIMPLIFIEE**

**AU CAPITAL DE 5.000 EUROS**

**SIEGE SOCIAL : 66 RUE MARCHE GARE – 67000 STRASBOURG**

# **STATUTS**

## LES SOUSSIGNES

- L'entreprise adaptée **HANDIVIA 33 SAS**, créée à BORDEAUX le 13/05/2014 (33), sous le RCS 802 221 366 de Bordeaux, dont le siège social est 23 rue Saint Exupéry 33320 EYSINES.
- Monsieur **Alexandre BAUMBERGER**, né le 28 février 1974 à STRASBOURG (67), marié à Madame Juliette BAUMBERGER sous le régime légal de la communauté réduite aux acquêts, de nationalité française, demeurant au parc du consul, 10 bis Rue Frantz MALVEZIN 33200 BORDEAUX CAUDERAN
- Monsieur **Stanislas BAUMBERGER**, né le 3 février 1972 à STRASBOURG (67), marié à Madame Juliette BAUMBERGER sous le régime légal de la communauté réduite aux acquêts, de nationalité française, demeurant 48 A Allée de la ROBERTSAU 67000 STRASBOURG
- Monsieur **M Claude CIFFRE**, né le 27 mai 1950 à MULHOUSE (68), demeurant 4 rue Jean Racine 67000 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN,
- Monsieur **M Franck LODS**, né le 08 Avril 1986 à BELFORT (90), demeurant 6 place St THOMAS 67207 NIEDERHAUSBERGEN (67),

ont établi, ainsi qu'il suit, les statuts de la Société par Actions Simplifiée qu'ils ont décidé d'instituer.

### ➤ TITRE I – FORME – DENOMINATION – OBJET – SIEGE – DUREE

#### ARTICLE 1 – FORME

Il existe, entre les propriétaires des actions créées ci-après et de toutes celles qui le seraient ultérieurement, une Société par actions simplifiée régie par les lois et règlements en vigueur, notamment par le Code de commerce, ainsi que par les présents statuts.

#### ARTICLE 2 – DENOMINATION

La dénomination sociale est : « **HANDIVIA 67** ».

Dans tous les actes et documents émanant de la Société et destinés aux tiers, la dénomination doit être précédée ou suivie immédiatement des mots « *Société par actions simplifiée* » ou des initiales « S.A.S. » et de l'énonciation du montant du capital social.

Nom commercial : « **HANDIVIA** »

#### ARTICLE 3 – OBJET

La Société a pour objet, en France et dans tous pays :

La création de la société concrétise la volonté des acteurs de promouvoir les activités d'optimisation des relations clients et de disposer d'une entité de nature à assurer leur développement en produisant les prestations leur permettant de s'adapter efficacement aux attentes et aux évolutions des marchés dans le cadre d'une activité d'entreprise adaptée.

La société a également pour but l'intégration de personnes de l'HANDICAP, par le travail, la formation, le suivi en entreprises, l'accompagnement social en milieu de vie ordinaire et toutes autres formes d'activités qu'elle jugera utiles à la réalisation de ses objectifs, et toutes opérations annexes et accessoires.

Toutes opérations industrielles et commerciales se rapportant à :

- la création, l'acquisition, la location, la prise en location-gérance de tous fonds de commerce, la prise à bail, l'installation, l'exploitation de tous établissements, fonds de commerce, usines, ateliers, se rapportant à l'une ou l'autre des activités spécifiées ;
- la prise, l'acquisition, l'exploitation ou la cession de tous procédés et brevets concernant ces activités ;
- la participation directe ou indirecte de la Société dans toutes opérations financières, immobilières ou mobilières ou entreprises commerciales ou industrielles pouvant se rattacher à l'objet social ou à tout objet similaire ou connexe ;
- toutes opérations quelconques contribuant à la réalisation de cet objet.

#### **ARTICLE 4 - SIEGE SOCIAL**

Le siège de la Société est sis 66 Rue Marché Gare F67000 STRASBOURG. Il peut être transféré en tout endroit du même département par décision conjointe du président et du directeur général.

#### **ARTICLE 5 - DUREE – ANNEE SOCIALE**

1. La durée de la Société est de 99 années à compter de son immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés, sauf les cas de prorogation ou de dissolution anticipée.
2. L'année sociale commence le 1<sup>er</sup> janvier et finit le 31 décembre.

Exceptionnellement, le premier exercice social comprend le temps écoulé depuis l'immatriculation de la Société au Registre du Commerce et des Sociétés jusqu'au 31 Décembre 2015. En outre, les actes accomplis pour son compte pendant la période de constitution et repris par la Société seront rattachés à cet exercice.



## **TITRE II – APPORTS – CAPITAL SOCIAL – ACTIONS**

#### **ARTICLE 6 – APPORTS**

Toutes les actions d'origine formant le capital initial représentent des apports de numéraire et sont libérées de la totalité de leur valeur nominale ainsi qu'il résulte de l'attestation établie le 1<sup>er</sup> janvier 2015 par la CAISSE D'EPARGNE ALSACE, sis 21 rue des Francs Bourgeois – 67000 STRASBOURG, dépositaire des fonds. La somme totale versée par les associés, soit 5.000 euros, a été déposée au compte n° XXXXXX de ladite banque.

Elle sera retirée par le représentant dûment habilité de la Société sur présentation du certificat du Greffe du Tribunal de commerce attestant l'immatriculation de la Société au Registre du Commerce et des Sociétés et du numéro SIRET correspondant.

#### **ARTICLE 7 - CAPITAL SOCIAL**

Le capital social est fixé à la somme de 5.000 euros. Il est divisé en 1.000 actions d'une seule catégorie de 5 euros chacune, libérées de la totalité de leur valeur nominale.

Le capital social est réparti lors de la création de la Société de la manière suivante :

- HANDIVIA 33 détient 50 % du capital et des droits de vote de la Société,
- Monsieur Alexandre BAUMBERGER détient 20 % du capital et des droits de vote de la Société,
- Monsieur Stanislas BAUMBERGER détient 20 % du capital et des droits de vote de la Société,
- Monsieur Claude CIFFRE détient 5 % du capital et des droits de vote de la Société,
- Monsieur Frank LODS détient 5% du capital et des droits de vote de la Société,

## **ARTICLE 8 - AUGMENTATION DU CAPITAL SOCIAL**

Le capital social est augmenté par tous moyens et selon toutes modalités, sur rapport du Président de la Société, par décision collective des associés prise dans les conditions fixées à l'article 24.

Les opérations d'augmentation de capital doivent être réalisées selon les règles applicables aux Sociétés Anonymes.

Les associés ont, proportionnellement au montant de leurs actions, un droit de préférence à la souscription des actions de numéraire émises pour réaliser une augmentation de capital. Les associés peuvent renoncer à titre individuel à leur droit préférentiel. La collectivité des associés peut également décider la suppression de ce droit.

Le droit à l'attribution d'actions nouvelles aux associés, à la suite de l'incorporation au capital de réserves, bénéfiques ou primes d'émission, appartient au nu-proprétaire, sous réserve des droits de l'usufruitier.

Si l'augmentation de capital est réalisée par incorporation de réserves, bénéfiques ou primes d'émission, de fusion ou d'apport, la collectivité des associés statue aux conditions de *quorum* et de majorité prévues à l'article 30.

La collectivité des associés peut déléguer au Président de la Société les pouvoirs nécessaires à la réalisation de l'augmentation de capital.

## **ARTICLE 9 - LIBERATION DES ACTIONS**

Toutes les actions d'origine formant le capital initial et représentant des apports en numéraire doivent être obligatoirement libérées de la totalité de leur valeur nominale lors de leur souscription.

Les actions souscrites lors d'une augmentation de capital en numéraire doivent être obligatoirement libérées d'un quart au moins de leur valeur nominale lors de leur souscription et, le cas échéant, de la totalité de la prime d'émission. La libération du surplus doit intervenir en une ou plusieurs fois sur décision du Président dans le délai de cinq ans, à compter du jour où l'augmentation de capital est devenue définitive.

Les appels de fonds sont portés à la connaissance des souscripteurs par lettre recommandée avec accusé de réception expédiée quinze jours au moins avant la date fixée pour chaque versement. Les versements sont effectués, soit au siège social, soit en tout autre endroit indiqué à cet effet.

Tout retard dans le versement des sommes dues sur le montant non libéré des actions entraîne, de plein droit et sans qu'il soit besoin de procéder à une formalité quelconque, le paiement d'un intérêt au taux légal, à partir de la date d'exigibilité, sans préjudice de l'action personnelle que la Société peut exercer contre l'associé défaillant et des mesures d'exécution forcée prévues par la loi.

## **ARTICLE 10 - REDUCTION DU CAPITAL SOCIAL**

La réduction du capital est autorisée ou décidée par la collectivité des associés qui peut déléguer au Président tous pouvoirs pour la réaliser. En aucun cas, elle ne peut porter atteinte à l'égalité des associés.

La réduction du capital social à un montant inférieur au minimum légal ne peut être décidée que sous la condition suspensive d'une augmentation de capital destinée à amener celui-ci à un montant au moins égal à ce montant minimum, sauf transformation de la Société en Société d'une autre forme.

En cas d'inobservation de ces dispositions, tout intéressé peut demander en Justice la dissolution de la Société. Toutefois, le Tribunal ne peut prononcer la dissolution si, au jour où il statue sur le fond, la régularisation a eu lieu.

## **ARTICLE 11 - FORME DES ACTIONS**

Les actions sont obligatoirement nominatives. Elles donnent lieu à une inscription en compte individuel dans les conditions et selon les modalités prévues par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Ces comptes individuels peuvent être des comptes « *nominatifs purs* » ou des comptes « *nominatifs administrés* » au choix de l'associé.

## **ARTICLE 12 - INDIVISIBILITE DES ACTIONS**

Les actions sont indivisibles à l'égard de la Société. Les copropriétaires indivis d'actions sont représentés par l'un d'eux ou par un mandataire commun de leur choix. A défaut d'accord entre eux sur le choix d'un mandataire, celui-ci est désigné par Ordonnance du Président du Tribunal de Commerce statuant en référé à la demande du copropriétaire le plus diligent.

Le droit de vote attaché à l'action appartient au nu-proprétaire, sauf pour les décisions collectives relatives à l'affectation des bénéfices de la Société où il appartient à l'usufruitier.

Le droit de l'associé d'obtenir communication de documents sociaux ou de les consulter peut également être exercé par chacun des copropriétaires d'actions indivises, par l'usufruitier et le nu-proprétaire d'actions.

Dans tous les cas, le nu-proprétaire peut participer aux décisions collectives même à celles pour lesquelles il ne jouit pas du droit de vote.

## **ARTICLE 13 - CESSION ET TRANSMISSION DES ACTIONS**

La propriété des actions résulte de leur inscription en compte individuel au nom du ou des titulaires sur les registres tenus à cet effet au siège social.

La cession des actions s'opère, à l'égard des tiers et de la Société, par un ordre de mouvement de compte à compte signé du cédant ou de son mandataire. Le mouvement est mentionné sur ces registres.

## **ARTICLE 14 – AGREMENT**

La cession d'actions à un tiers à quelque titre que ce soit est soumise à l'agrément préalable de la Société.

A cet effet, le cédant doit notifier au Président de la Société une demande d'agrément indiquant l'identité du cessionnaire (nom, domicile, ou dénomination, siège social, capital, R.C.S., composition des organes de Direction et d'administration, identité des associés), le nombre d'actions dont la cession est envisagée et le prix offert.

L'agrément résulte, soit d'une décision collective des associés prise dans les conditions visées à l'article 24, soit du défaut de réponse dans le délai de trois mois à compter de la demande.

En cas de refus d'agrément du cessionnaire proposé et à moins que le cédant décide, soit de renoncer à la cession envisagée, les autres associés sont tenus, dans le délai de trois mois à compter de la notification du refus, soit d'acquérir les actions dont la cession est envisagée, soit de les faire racheter par la Société qui devra les céder dans un délai de six mois ou les annuler. A défaut d'accord entre les parties sur la détermination du prix, celui-ci sera fixé par voie d'expertise dans les conditions prévues à l'article 1843-4 du Code civil. Les dispositions qui précèdent sont applicables à toutes les cessions, même aux adjudications publiques en vertu d'une Ordonnance de Justice ou autrement.

En cas d'augmentation de capital par émission d'actions de numéraire, la cession des droits de souscription est soumise aux dispositions du présent article. La cession de droit à attribution d'actions gratuites, en cas d'incorporation au capital de bénéfices, réserves, provisions ou primes d'émission ou de fusion, est assimilée à la cession des actions gratuites elles-mêmes et doit faire l'objet d'une préemption dans les conditions ci-dessus

définies. Toute cession réalisée en violation des clauses ci-dessus est nulle. Si, à l'expiration du délai de trois mois ci-dessus prévu, l'achat n'est pas réalisé, l'agrément est considéré comme donné. Les dispositions qui précèdent sont applicables à toutes les cessions à un tiers, même aux adjudications publiques en vertu d'une Ordonnance de Justice ou autrement.

En cas d'augmentation de capital par émission d'actions de numéraire, la cession des droits de souscription est soumise à autorisation de la collectivité des associés dans les conditions prévues ci-dessus. La cession de droit à attribution d'actions gratuites, en cas d'incorporation au capital de bénéfices, réserves, provisions ou primes d'émission ou de fusion, est assimilée à la cession des actions gratuites elles-mêmes et doit donner lieu à demande d'agrément dans les conditions définies ci-dessus. Toute cession réalisée en violation des clauses ci-dessus est nulle.

#### **ARTICLE 15 – PREEMPTION**

La cession d'actions à un tiers est soumise au droit de préemption des associés défini ci-après.

Le cédant doit notifier son projet de cession au Président de la Société en indiquant l'identification du cessionnaire (nom, domicile, ou dénomination, siège social, capital, R.C.S., composition des organes de Direction et d'administration, identité des associés), le nombre d'actions dont la cession est envisagée et le prix offert.

Le Président notifiera ce projet dans le délai de un mois aux associés de la Société, individuellement qui disposeront d'un délai de un mois pour se porter acquéreurs des actions à céder, dans la proportion de leur participation au capital.

Dans le cas où les offres d'achat ne seraient pas proportionnelles au nombre d'actions déjà détenues par les acquéreurs, le Président pourra procéder à la répartition des actions à acquérir, en fonction des offres reçues. Si les offres n'ont pas absorbé la totalité des actions proposées à la vente, le Président pourra les proposer à tous associés de son choix ou les faire racheter par la Société qui devra les céder dans un délai de six mois ou les annuler.

A défaut d'accord entre les parties sur la détermination du prix, celui-ci sera fixé par voie d'expertise dans les conditions prévues à l'article 1843-4 du Code civil. Les dispositions qui précèdent sont applicables à toutes les cessions, même aux adjudications publiques en vertu d'une Ordonnance de Justice ou autrement. En cas d'augmentation de capital par émission d'actions de numéraire, la cession des droits de souscription est soumise aux dispositions du présent article. La cession de droit à attribution d'actions gratuites, en cas d'incorporation au capital de bénéfices, réserves, provisions ou primes d'émission ou de fusion, est assimilée à la cession des actions gratuites elles-mêmes et doit faire l'objet d'une préemption dans les conditions ci-dessus définies. Toute cession réalisée en violation des clauses ci-dessus est nulle.

#### **ARTICLE 16 – RETRAIT D'UN ASSOCIE**

Pour le cas où un associé, quel qu'il soit, déciderait de céder tout ou partie de ses actions, les autres associés rachèteront personnellement ou feront racheter lesdites actions par un tiers agréé par eux dans les conditions fixées à l'article 14 des présents statuts.

Pour ce faire, l'associé qui désire se retirer signifiera son intention à ses coassociés.

Ses coassociés disposeront d'un délai de un mois pour indiquer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, s'ils entendent acquérir personnellement les actions ou les nom, domicile, ou dénomination, capital, siège social, R.C.S., nom des dirigeants et des associés des acquéreurs.

En cas de désaccord sur la répartition entre eux des actions à acquérir et faute de pouvoir les faire racheter par un tiers, les actions seront réparties entre les associés restant au prorata de leur participation au capital de la Société ou acquises par la Société. Le prix de cession de ces actions sera déterminé d'un commun accord.

A défaut d'accord entre les parties sur l'application des formules de calcul du prix, celui-ci sera fixé par voie d'expertise dans les conditions prévues à l'article 1843-4 du Code civil, l'Expert désigné étant tenu d'appliquer les critères fixés ci-dessus.

## **ARTICLE 17 – EXCLUSION D'UN ASSOCIE**

L'exclusion d'un associé peut être prononcée dans les cas suivants :

- violation grave des statuts,
- redressement ou liquidation judiciaire,
- condamnation pénale,
- exercice d'une activité concurrente de la Société,
- faits ou actes de nature à porter atteinte aux intérêts ou à l'image de la Société,
- tout autre motif de nature à démontrer la perte par un associé de l'affectio societatis,

Chaque associé s'oblige à informer sans délai le président de la Société de la survenance de tout événement susceptible d'entraîner son exclusion.

L'exclusion sera décidée par l'Assemblée générale des actionnaires statuant à la majorité de membres présents ou représentés, à condition toutefois que le quorum de plus de la moitié des associés soit atteint.

La décision d'exclusions ne pourra être prononcée que sous réserve du respect des formalités préalables suivantes :

- Information de l'actionnaire concerné par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 15 jours avant la date à laquelle l'Assemblée doit se prononcer, cette lettre contenant les motifs de la décision envisagée et être accompagnée de toute pièce justificative utile
- Information identique de tous les autres actionnaires

La décision de l'Assemblée lui sera notifiée au plus tard des les 8 jours par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

La décision d'exclusion entraîne pour l'associé exclu l'obligation de céder ses actions et pour les autres associés l'obligation de les racheter. Ce rachat devra intervenir dans le délai de 30 jours suivant la décision d'exclusion.

A défaut d'accord amiable sur la répartition entre eux desdites actions, elle sera effectuée en proportion de leur participation au capital de la Société. Si les offres n'ont pas absorbé la totalité des actions à acheter, le Président pourra les faire racheter pour toute personne qu'il désignera, en fonction des demandes reçues ou pourra les faire racheter par la Société qui devra les céder dans le délai de six mois ou les annuler.

La cession des actions de l'associé exclu pourra être régularisée, en cas de résistance de celui-ci, par le Président de la Société sur sa seule signature.

A défaut d'accord sur le prix de cession, il sera fixé à dire d'Expert dans les conditions de l'article 1843-4 du Code civil. Ce prix sera payé comptant.

Si, à l'expiration du délai imparti pour le rachat des actions de l'associé exclu et le paiement du prix de cession, la cession n'a pas été réalisée du fait de la Société ou le prix n'a pas été versé, la décision d'exclusion sera nulle et de nul effet.

A compter de la décision d'exclusion, les droits non pécuniaires de l'associé concerné seront suspendus.

## **ARTICLE 18 - DROITS ET OBLIGATIONS ATTACHES AUX ACTIONS**

1. Chaque action donne droit, dans les bénéfices et l'actif social, à la part fixée par les présents statuts et donne droit au vote et à la représentation lors des décisions collectives, dans les conditions fixées par les

statuts. Tout associé a le droit d'être informé sur la marche de la Société et d'obtenir communication de certains documents sociaux aux époques et dans les conditions prévues par la loi et les statuts.

2. Les associés ne supportent les pertes qu'à concurrence de leurs apports.

Sous réserve des dispositions légales et statutaires, aucune majorité ne peut leur imposer une augmentation de leurs engagements. Les droits et obligations attachés à l'action suivent le titre dans quelque main qu'il passe, sauf disposition contraire des statuts. La possession d'une action comporte de plein droit adhésion aux décisions des associés et aux présents statuts. La cession comprend tous les dividendes échus et non payés et à échoir, ainsi éventuellement que la part dans les fonds de réserve, sauf dispositions contraires notifiées à la Société.

3. Chaque fois qu'il est nécessaire de posséder un certain nombre d'actions pour exercer un droit quelconque, en cas d'échange, de regroupement ou d'attribution de titres, ou lors d'une augmentation ou d'une réduction de capital, d'une fusion ou de toute autre opération, les associés possédant un nombre d'actions inférieur à celui requis, ne peuvent exercer ces droits qu'à la condition de faire leur affaire personnelle de l'obtention du nombre d'actions requis.

## **TITRE III – DIRECTION ET CONTROLE DE LA SOCIETE**

### **ARTICLE 19 – PRESIDENT**

La Société est administrée et dirigée par un Président, personne physique ou morale.

Le Président est nommé ou renouvelé dans ses fonctions par la collectivité des associés statuant à la majorité simple qui peut le révoquer à tout moment dans les mêmes conditions.

La durée du mandat du Président est fixée pour une durée indéterminée.

### **ARTICLE 20 - POUVOIRS DU PRESIDENT**

1. Le Président assume, sous sa responsabilité, la Direction de la Société. Il la représente dans ses rapports avec les tiers, avec les pouvoirs les plus étendus, dans la limite de l'objet social. Les décisions des associés limitant ses pouvoirs sont inopposables aux tiers.

A titre de mesure d'ordre interne non opposable aux tiers, le Président devra être spécialement habilité par la majorité des associés pour tout engagement de la société dépassant un montant qui sera déterminé annuellement dans le cadre de l'AGO. A.

Pour la première année, le seuil est fixé à **50.000** euros.

Dans ses rapports avec les tiers, le Président engage la Société même par les actes qui ne relèvent pas de l'objet social, à moins qu'elle ne prouve que le tiers savait que l'acte dépassait cet objet ou qu'il ne pouvait l'ignorer, compte tenu des circonstances, étant exclu que la seule publication des statuts suffise à constituer cette preuve.

2. Le Président peut consentir à tout mandataire de son choix toutes délégations de pouvoirs qu'il juge nécessaires, dans la limite de ceux qui lui sont conférés par la loi et les présents statuts.

### **ARTICLE 21 - DIRECTEUR GENERAL**

Les associés peuvent désigner, dans les conditions fixées par l'article 24 des statuts, un Directeur Général qui disposera, à l'égard des tiers, des mêmes pouvoirs que le Président.

Le Directeur Général est révocable par la collectivité des associés statuant dans les mêmes conditions.

A titre de mesure d'ordre interne non opposable aux tiers, le Directeur Général devra être spécialement habilité par la majorité des associés pour tout engagement de la société dépassant un montant qui sera déterminé annuellement dans le cadre de l'AGO.

Pour la première année, le seuil est fixé à **50.000** euros

#### **ARTICLE 22 - REMUNERATION DES DIRIGEANTS**

La rémunération du Président et celle du Directeur Général sont déterminées par la collectivité des associés dans les conditions fixées par l'article 24 des statuts. Elle peut être fixe ou proportionnelle, ou à la fois fixe et proportionnelle.

#### **ARTICLE 23 – CONVENTIONS**

Les conventions définies à l'article L. 227-10 du Code de commerce sont soumises aux formalités de contrôle prescrites par ledit article.

Les conventions non approuvées produisent néanmoins leurs effets, à charge pour la personne intéressée et éventuellement pour le Président et les autres dirigeants d'en supporter les conséquences dommageables pour la Société.

Les conventions portant sur les opérations courantes et conclues à des conditions normales sont communiquées au Commissaire aux Comptes. Tout associé a le droit d'en obtenir communication.

Les interdictions prévues à l'article L. 225-43 du Code de commerce s'appliquent, dans les conditions déterminées par cet article, au Président, au Directeur Général et aux autres dirigeants de la Société.

### **TITRE IV – DECISIONS COLLECTIVES**

#### **ARTICLE 24 - DECISIONS DEVANT ETRE PRISES COLLECTIVEMENT**

Les décisions collectives suivantes sont adoptées à **l'unanimité** des associés :

- les décisions requérant l'unanimité en vertu de la loi,
- la transformation de la Société en une autre forme,
- la dissolution ou la liquidation de la Société,
- la prorogation de la Société,
- la modification de la clause d'exclusion d'un associé
- toute augmentation des engagements des associés.

Les décisions collectives suivantes sont adoptées par la collectivité des associés statuant à la **majorité** simple des voix dont disposent les associés présents ou représentés :

- augmentation, réduction et amortissement du capital,
- fusion, scission ou apport partiel d'actif soumis au régime des scissions,
- nomination des Commissaires aux comptes titulaire ou suppléant,
- approbation des comptes annuels,
- approbation des Conventions Réglementées,
- toute modification statutaire, sauf transfert du siège social,

- affectation des résultats annuels et distribution de réserves ou toute autre distribution,
- agrément des cessions d'actions
- suspension des droits de vote et exclusion d'un associé ou cession forcée de ses actions
- nomination, révocation et rémunération du Président
- nomination, révocation et rémunération du Directeur Général
- annulation des titres cédés rachetés par la Société suite à un refus d'agrément,
- toutes autres décisions qui, en vertu des dispositions du Code de commerce ou des présents statuts, relèvent de la compétence de la collectivité des associés dans les sociétés par actions simplifiées (et dont la compétence n'est pas dévolue par les présents statuts à un autre organe social ou à une règle de majorité différente).

Toute autre décision relève de la compétence du Président.

#### **ARTICLE 25 - FORME DES DECISIONS**

Les décisions collectives des associés sont, au choix du Président, prises en Assemblée Générale ou résultent du consentement des associés exprimé dans un acte sous seing privé. Elles peuvent également faire l'objet d'une consultation écrite.

Toutefois, les décisions suivantes devront être prises en Assemblée Générale :

- approbation des comptes annuels et répartition des résultats ;
- modifications du capital social.

#### **ARTICLE 26 - CONSULTATION ECRITE**

En cas de consultation écrite, le Président adresse à chaque associé, à son dernier domicile connu, par lettre recommandée, le texte des résolutions, proposées ainsi que les documents nécessaires à l'information des associés.

Les associés disposent d'un délai de 15 jours à compter de la date de réception du projet de résolutions pour émettre un vote par écrit, le vote étant, pour chaque résolution, formulé par les mots « oui » ou « non ».

La réponse est adressée à l'auteur de la consultation par lettre recommandée. Tout associé n'ayant pas répondu dans le délai ci-dessus est considéré comme s'étant abstenu.

#### **ARTICLE 27 - ACTE SOUS SEING PRIVE**

Les décisions collectives autres que celles nécessitant la réunion d'une Assemblée Générale peuvent également résulter d'un acte sous seing privé signé par tous les associés.

#### **ARTICLE 28 - ASSEMBLEE GENERALE**

##### **1. CONVOCATION**

L'Assemblée Générale est convoquée, soit par le Président, soit par un mandataire désigné par le Président du Tribunal de Commerce statuant en référé à la demande d'un ou plusieurs associés réunissant 25 % au moins du capital. Pendant la période de liquidation, l'Assemblée est convoquée par le ou les liquidateurs. L'Assemblée Générale est réunie au siège social ou en tout autre lieu indiqué dans l'avis de convocation.

La convocation est faite quinze jours avant la date de l'Assemblée, soit par lettre simple ou recommandée adressée à chaque associé, soit par un avis inséré dans un Journal d'annonces légales du département du siège social, soit par télécopie, soit par e-mail ou par porteur et généralement par tous moyens permettant d'établir la preuve de la convocation.

## 2. ORDRE DU JOUR

L'ordre du jour de l'Assemblée est arrêté par l'auteur de la convocation.

Un ou plusieurs associés, représentant au moins 50 % du capital social et agissant dans le délai de 8 jours suivant la convocation, ont la faculté de requérir l'inscription à l'ordre du jour de l'Assemblée de projets de résolutions par tous moyens de communication visés ci-dessus.

L'Assemblée ne peut délibérer sur une question qui n'est pas inscrite à l'ordre du jour. Elle peut toutefois, en toutes circonstances, révoquer le Président et procéder à son remplacement.

## 3. ADMISSION AUX ASSEMBLEES – POUVOIRS

Tout associé a le droit de participer aux Assemblées Générales et aux délibérations personnellement ou par mandataire, quel que soit le nombre de ses actions, sur simple justification de son identité, dès lors que ses titres sont inscrits en compte à son nom.

Un associé peut se faire représenter par un autre associé ou toute autre personne justifiant d'un mandat.

## 4. TENUE DE L'ASSEMBLEE – BUREAU – PROCES-VERBAUX

Une feuille de présence est émarginée par les associés présents et les mandataires et à laquelle sont annexés les pouvoirs donnés à chaque mandataire. Elle est certifiée exacte par le bureau de l'Assemblée.

L'Assemblée est présidée par le Président ou par l'auteur de la convocation. A défaut, l'Assemblée élit elle-même son Président. L'Assemblée désigne un Secrétaire qui peut être pris en dehors de ses membres.

Les délibérations des Assemblées sont constatées par des procès-verbaux signés par le Président et le Secrétaire et établis sur un registre spécial. Les copies et extraits de ces procès-verbaux sont valablement certifiés par l'un des deux.

### ARTICLE 29 - DROIT DE COMMUNICATION DES ASSOCIES

Tout associé a le droit d'obtenir, avant toute consultation des documents nécessaires pour lui permettre de se prononcer en connaissance de cause et de porter un jugement sur la gestion et le contrôle de la Société.

### ARTICLE 30 - QUORUM – VOTE

Le *quorum* est calculé sur l'ensemble des actions composant le capital social, le tout déduction faite des actions privées du droit de vote en vertu des dispositions de la Loi ou des présents statuts.

Chaque action donne droit à une voix.

En Assemblée, le vote s'exprime à main levée, ou par appel nominal, ou au scrutin secret, selon ce qu'en décide le bureau. Lors de consultation écrite, le vote s'exprime ainsi qu'il est dit à l'article 26 ci dessus. A l'exception de celles nécessitant l'unanimité, toutes les décisions collectives seront prises à la majorité simple.

## ➤ TITRE V – EXERCICE SOCIAL – COMPTES SOCIAUX – AFFECTATION ET REPARTITION DES BENEFICES

### ARTICLE 31 - EXERCICE SOCIAL

L'année sociale est définie à l'article 5.

## **ARTICLE 32 - INVENTAIRE – COMPTES ANNUELS**

Il est tenu une comptabilité régulière des opérations sociales conformément aux lois et usages du commerce.

A la clôture de chaque exercice, le Président dresse l'inventaire des divers éléments de l'actif et du passif. Il dresse également les comptes annuels conformément aux articles L. 123-12 et suivants du Code de commerce.

Il annexe au bilan un état des cautionnements, avals et garanties donnés par la Société et un état des sûretés consenties par elle.

Il établit un rapport de gestion contenant les indications fixées par la loi.

Le cas échéant, le Président établit les documents comptables prévisionnels dans les conditions prévues par la loi.

## **ARTICLE 33 - AFFECTATION ET REPARTITION DES BENEFICES**

Le bénéfice distribuable est constitué par le bénéfice de l'exercice diminué des pertes antérieures et des sommes que les associés décideront de porter en réserve en application des statuts, et augmenté du report bénéficiaire.

Sur ce bénéfice, la collectivité des associés détermine la part attribuée aux associés sous forme de dividende et prélève les sommes qu'elle juge à propos d'affecter à la dotation de tous fonds de réserves facultatives, ordinaires ou extraordinaires, ou de reporter à nouveau.

Cependant, hors le cas de réduction de capital, aucune distribution ne peut être faite aux associés lorsque les capitaux propres sont ou deviendraient à la suite de celle-ci inférieurs au montant du capital.

La collectivité des associés peut décider la mise en distribution de sommes prélevées sur les réserves, soit pour fournir ou compléter un dividende, soit à titre de distribution exceptionnelle ; en ce cas, la décision indique expressément les postes de réserve sur lesquels les prélèvements sont effectués. Toutefois, les dividendes sont distribués par priorité sur le bénéfice distribuable de l'exercice.

Les pertes, s'il en existe, sont, après l'approbation des comptes par la collectivité des associés, inscrites à un compte spécial pour être imputées sur les bénéfices des exercices ultérieurs jusqu'à extinction.

Chacune des actions donnera droit au même dividende.

## **➤ TITRE VI – CAPITAUX PROPRES INFÉRIEURS A LA MOITIE DU CAPITAL – TRANSFORMATION – DISSOLUTION – LIQUIDATION**

### **ARTICLE 34 - CAPITAUX PROPRES INFÉRIEURS A LA MOITIE DU CAPITAL SOCIAL**

Si, du fait de pertes constatées dans les documents comptables, les capitaux propres de la Société deviennent inférieurs à la moitié du capital social, le Président est tenu, dans les quatre mois qui suivent l'approbation des comptes ayant fait apparaître ces pertes, de consulter les associés à l'effet de décider s'il y a lieu à dissolution anticipée de la Société.

Si la dissolution n'est pas prononcée, le capital doit être, sous réserve des dispositions légales relatives au capital minimum et dans le délai fixé par la loi, réduit d'un montant égal à celui des pertes qui n'ont pu être imputées sur les réserves, si dans ce délai les capitaux propres n'ont pas été reconstitués à concurrence d'une valeur au moins égale à la moitié du capital social.

Dans tous les cas, la décision de la collectivité des associés doit faire l'objet des formalités de publicité requises par les dispositions réglementaires applicables.

En cas d'inobservation de ces prescriptions, tout intéressé peut demander en Justice la dissolution de la Société. Il en est de même si les associés n'ont pu délibérer valablement.

Toutefois, le Tribunal ne peut prononcer la dissolution, si au jour où il statue sur le fond, la régularisation a eu lieu.

#### ARTICLE 35 – TRANSFORMATION

La Société peut se transformer en Société d'une autre forme.

La décision de transformation est prise collectivement par les associés, aux conditions de *quorum* et de majorité ci-avant fixées sur le rapport des Commissaires aux Comptes de la Société, lequel doit attester que les capitaux propres sont au moins égaux au capital social.

#### ARTICLE 36 - FUSION-SCISSION

La collectivité des associés peut décider de la fusion de la Société, soit par absorption de celle-ci par une autre Société, soit par absorption d'une autre Société, soit par création d'une Société nouvelle.

Elle peut également décider de la scission de la Société au profit de Sociétés existantes, par création de Sociétés nouvelles.

#### ARTICLE 37- DISSOLUTION – LIQUIDATION

Hors les cas de dissolution prévus par la loi, et sauf prorogation régulière, la dissolution de la Société intervient à l'expiration du terme fixé par les statuts ou à la suite d'une décision collective des associés prise dans les conditions fixées par les présents statuts.

Un ou plusieurs liquidateurs sont alors nommés par cette décision collective des associés.

Le liquidateur représente la Société. Tout l'actif social est réalisé et le passif acquitté par le liquidateur qui est investi des pouvoirs les plus étendus. Il répartit ensuite le solde disponible.

La collectivité des associés peut l'autoriser à continuer les affaires en cours ou à en engager de nouvelles pour les besoins de la liquidation.

L'actif net subsistant après remboursement du nominal des actions est partagé également entre toutes les actions.

### **TITRE VIII – CONSTITUTION DE LA SOCIETE**

#### ARTICLE 38 - NOMINATION DU PRESIDENT

Monsieur **Stanislas BAUMBERGER**, né le 03 février 1972 à Strasbourg (67), de nationalité française, demeurant au parc du consul, 48a Allée de la Robertsau 67000 STRASBOURG est nommé Président de la Société pour une durée indéterminée.

Monsieur Stanislas BAUMBERGER accepte lesdites fonctions et déclare qu'il satisfait à toutes les conditions requises par la loi et les règlements pour l'exercice du mandat de Président.

#### ARTICLE 39 - NOMINATION DU DIRECTEUR GENERAL

Monsieur **Alexandre BAUMERGER** est nommé Directeur Général pour la durée du mandat du Président.

Monsieur Alexandre BAUMBERGER accepte lesdites fonctions et déclare qu'il satisfait à toutes les conditions requises par les statuts pour l'exercice desdites fonctions.

**ARTICLE 40 - JOUISSANCE DE LA PERSONNALITE MORALE – IMMATRICULATION AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES**

1. La Société jouira de la personnalité morale à dater de son immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés.
2. L'état des actes accomplis au nom de la Société en formation, avec l'indication pour chacun d'eux de l'engagement qui en résulte pour la Société, est annexé aux présents statuts dont la signature emportera reprise desdits engagements par la Société lorsque celle-ci aura été immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés. Cet état a été en outre tenu à la disposition des associés dans les délais légaux à l'adresse prévue du siège social.
3. Le Président de la Société est, par ailleurs, expressément habilité, dès sa nomination, à passer et à souscrire, pour le compte de la Société, les actes et engagements entrant dans ses pouvoirs statutaires et légaux. Ces actes et engagements seront réputés avoir été faits et souscrits, dès l'origine, par la Société, après vérification par la collectivité des associés, postérieurement à l'immatriculation de la Société au Registre du Commerce et des Sociétés, de leur conformité avec le mandat ci-dessus défini et au plus tard par l'approbation des comptes du premier exercice social.

**ARTICLE 41 - PUBLICITE – POUVOIRS**

Tous pouvoirs sont donnés au Président et au porteur des présentes, à l'effet d'accomplir toutes les formalités prescrites par la loi, et notamment à l'effet de faire insérer l'avis de constitution dans un Journal habilité à publier les annonces légales dans le département du siège social.

Fait en 7 originaux,

A BORDEAUX

Le 01 janvier 2015

Président de la HANDIVIA 33 SAS

M Alexandre BAUMBERGER

M Stanislas BAUMBERGER

M Claude CIFFRE

M Franck LODS

## ANNEXE

### ACTES A ACCOMPLIR POUR LE COMPTE DE LA SOCIETE EN FORMATION, AVANT LA SIGNATURE DES STATUTS

- Ouverture d'un compte bancaire auprès de la CAISSE D'EPARGNE \_\_\_\_\_ pour dépôt des fonds constituant le capital social.
- Signature du contrat de Bail Commercial du Siège social de la SAS HANDIVIA 67 sise 66 rue Marché Gare 67000 STRASBOURG.

## Maîtrise et affirmation de soi - Assertivité niveau 1

Oser s'exprimer et maîtriser les situations difficiles



MIXTE

BEST

### ► Pour qui

- Technicien, agent de maîtrise, collaborateur, assistante, assistante de direction désirant s'affirmer.

### ► Prérequis

- Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement pour en tirer les meilleurs bénéfices.

### ► Objectifs

- Mieux se connaître.
- Développer la confiance en soi et l'affirmation de soi.
- Réagir efficacement dans une relation.
- Faire face aux comportements négatifs des autres.
- Traiter les désaccords.
- Dire les choses avec diplomatie.
- Par l'apprentissage :
  - de savoir-faire technique de niveau 1 : enrichir ses pratiques grâce aux méthodes et outils de l'assertivité pour amorcer de nouvelles façons de faire ;
  - de savoir être personnel de niveau 1 : examiner ses comportements et représentations pour répondre aux premières questions que l'on se pose sur soi et sur les autres.

### Programme

#### 1 Faire le point sur son style relationnel

- Mieux connaître son style relationnel.
- Repérer les 3 comportements inefficaces :
  - passivité ;
  - agressivité ;
  - manipulation.
- Identifier les causes et les conséquences pour soi-même et pour les autres de ces comportements.
- Renforcer son affirmation de soi.

#### 2 Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs

- Les 4 dragons de la passivité et les parades appropriées.
- Faire face à l'agressivité par des techniques éprouvées.
- Repérer et désamorcer les manipulations.

#### 3 Savoir formuler une critique constructive

- Bien préparer la critique avec la méthode DESC.
- S'entraîner à la formuler de façon positive.

#### 4 Faire face aux critiques

- Voir la critique comme une information, et pas comme une remise en cause.
- Répondre sereinement aux critiques justifiées.
- Gérer les reproches agressifs avec des techniques pertinentes et fiables.

#### 5 S'affirmer tranquillement dans une relation

- Oser demander.
- Savoir dire non lorsque c'est nécessaire.
- Développer son sens de la répartie.

#### 6 Muscler sa confiance en soi

- S'appuyer sur ses qualités et ses réussites pour prendre confiance en soi.

- Positiver les difficultés.
- Faire taire les petites voix négatives qui nous découragent.
- Recharger ses batteries.

#### 7 Approfondir, s'entraîner et compléter la formation en salle

##### Module(s) e-learning à distance

- Assertivité : connaître son profil
- Assertivité : méthodes et outils
- Gestion du temps : savoir dire non aux sollicitations importunes

#### Pour aller + loin...

Nous vous conseillons de suivre, après cette formation : **S'affirmer et sortir des conflits au quotidien - Assertivité niveau 2** (réf. 939) p. 239 et **Assistante : les outils essentiels du développement personnel pour optimiser vos relations** (réf. 6733) p. 986.

### Points forts

- Le formateur expert apporte son haut niveau de connaissance en psychologie pratique appliquée au monde de l'entreprise.
- La pédagogie active repose sur des exercices et des entraînements. Les participants sont invités à explorer leurs exemples professionnels.
- Une valeur sûre : Des contenus applicables immédiatement dans la vie professionnelle de tous les jours.

**3 JOURS (21h Présentiel)**

## Traiter les situations difficiles de l'accueil

Une approche innovante pour faire face

### ► Pour qui

- Toute personne en contact avec le public ou les clients : agent d'accueil, personnel au guichet, au comptoir, confronté à des situations délicates.

### ► Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### ► Objectifs

- Développer son aisance et son professionnalisme à l'accueil en toutes situations.
- Gérer son stress.

### Programme

#### 1 Comprendre et utiliser les éléments clés de l'accueil

- Identifier les besoins et attentes spécifiques du client.
- Repérer ce qu'expriment le corps, les postures et les regards.
- Connaître son influence dans la relation : la réciprocité des comportements.
- Assurer un accueil "maîtrisé" et professionnel, grâce aux 3 attitudes clés :
  - écoute active ;
  - disponibilité ;
  - adaptation aux situations et aux personnes.

#### 2 Agir en professionnel

- Se connaître pour mieux maîtriser ses réactions.
- Gérer son stress et ses émotions.
- S'adapter aux différences culturelles.
- Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser le jeu.
- Faire face aux imprévus et être proactif.

#### 3 Se préparer et s'entraîner à gérer des situations délicates

- Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper.
- Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les situations délicates.

- Connaître les techniques et astuces pour réduire son stress.
- Faire face aux attitudes manipulatoires ou agressives.
- Le cas particulier des situations extrêmes : violence verbale ou physique, rupture de la communication.

#### Pour aller + loin...

Nous vous conseillons de suivre, après cette formation : **Communiquer avec aisance en situation difficile** (réf. 2208) p. 320 et **Maîtrise et affirmation de soi - Assertivité niveau 1** (réf. 477) p. 243.

### Points forts

- Une prise de distance pour trouver une posture plus juste dans la relation à l'autre en situation difficile.
- Un entraînement actif pour s'approprier les techniques de communication et de gestion des conflits.
- Des conseils personnalisés de l'animateur.

**2 JOURS (14h Présentiel)**

## Viser la performance collective de son équipe

Passer de la logique individuelle au développement collectif

### ► Pour qui

- Tout manager hiérarchique ou de projet gérant au moins 4 collaborateurs et souhaitant renforcer la cohésion de son équipe.

### ► Prérequis

- Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

### ► Objectifs

- Optimiser les talents de chaque collaborateur pour viser la performance de son équipe.
- Adapter et faire évoluer son mode de management pour développer la maturité de son équipe.
- Maîtriser les méthodes et outils de la cohésion d'équipe.

### Programme

#### 1 Identifier les différentes phases de développement de l'équipe et adapter son mode de management

- Définir des règles du jeu au sein de l'équipe.
- Créer les conditions d'adhésion des membres de l'équipe.
- Repérer les 6 stades d'évolution de l'équipe.
- Fédérer l'équipe autour de valeurs partagées et acceptées.

#### 2 Comprendre le fonctionnement et les besoins d'une équipe de travail

- Faire passer les collaborateurs d'une logique individuelle à une logique collective.

- Adapter son style de management aux caractéristiques de l'équipe.
- Satisfaire les besoins liés à l'objectif, l'équipe et aux individus.
- Identifier les conditions nécessaires à l'efficacité collective.

#### 3 Construire et développer la synergie au sein de son équipe

- Maîtriser les approches théoriques de la dynamique des groupes.
  - Phases de développement du groupe.
  - Centralité et compatibilité au sein de l'équipe.
- Jouer sur la complémentarité pour développer la coopération.

#### 4 Bâtir son plan de réussite

- Se projeter sur 12 mois d'activité.
- Définir son "contrat de développement" personnel.

#### Pour aller + loin...

Nous vous conseillons de suivre, après cette formation : **Managers : mobiliser son intelligence émotionnelle** (réf. 6667) p. 96 et **Les 7 habitudes des managers très efficaces** (réf. 6946) p. 95.

### Points forts

- Les simulations et les entraînements permettent aux participants d'expérimenter les phénomènes liés à la cohésion d'équipe et favorisent la transposition aux situations réelles.
- Formation immédiatement opérationnelle : la formation est construite à partir des expériences concrètes des participants.

**2 JOURS (14h Présentiel)**

## Gérer le stress de la pression client

Vivre la relation client avec sérénité

### ► Pour qui

- Secrétaire et assistant(e) commercial et ADV.
- Téléconseiller des services réclamations, recouvrement, consommateur.
- Hotliner, technicien de SAV.

### ► Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### ► Objectifs

- Comprendre les mécanismes du stress.
- Mieux se connaître face au stress généré par les clients.
- Appliquer des méthodes et des techniques face à la pression des clients.
- Récupérer plus vite après les moments difficiles.

### Programme

#### 1 Les différentes sources de la pression client

- Identifier les origines de la pression.
- Distinguer sources externes et internes, et les sources personnelles.
- Les effets indésirables :
  - l'escalade négative.

#### 2 Identifier son profil personnel face à la pression client

- Prendre conscience de ses tendances personnelles.
- Utiliser les techniques qui correspondent à son profil.
- Expérimenter et capitaliser pour mieux faire face au stress.

#### 3 Les techniques pour diminuer la pression ressentie

- Se donner des permissions pour mieux combattre ses tendances.
- Apprendre à se détendre par la relaxation.
- Recentrer son énergie et son attention.

#### 4 Garder son calme dans les situations tendues avec les clients

- Décoder les émotions pour mieux faire face à la situation.
- Gérer les ressentis désagréables par la prise de recul.
- Dédramatiser une situation ou un entretien difficile.

#### 5 Récupérer au quotidien pour conserver son efficacité avec chaque prochain client

- Les trois bons réflexes pour récupérer.
- L'utilisation des signes de reconnaissance pour se ressourcer.

#### Pour aller + loin...

Nous vous conseillons de suivre, après cette formation : **Développer son attitude commerciale au téléphone** (réf. 94) p. 653 et **S'orienter client au quotidien** (réf. 2238) p. 651.

### Points forts

- La double expertise du consultant-formateur : gestion du stress et métiers en contact avec les clients.
- Un bilan personnel de son profil face aux situations qui déclenchent du stress négatif.
- Des techniques simples à mettre en œuvre au quotidien, avec l'appropriation du mode d'emploi.
- Au final, des ressources individualisées pour mieux agir sur son propre stress.

**2 JOURS (14h Présentiel)**

## Traiter les situations difficiles de l'accueil

Une approche innovante pour faire face

### ► Pour qui

- Toute personne en contact avec le public ou les clients : agent d'accueil, personnel au guichet, au comptoir, confronté à des situations délicates.

### ► Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### ► Objectifs

- Développer son aisance et son professionnalisme à l'accueil en toutes situations.
- Gérer son stress.

### Programme

#### 1 Comprendre et utiliser les éléments clés de l'accueil

- Identifier les besoins et attentes spécifiques du client.
- Repérer ce qu'expriment le corps, les postures et les regards.
- Connaître son influence dans la relation : la réciprocité des comportements.
- Assurer un accueil "maîtrisé" et professionnel, grâce aux 3 attitudes clés :
  - écoute active ;
  - disponibilité ;
  - adaptation aux situations et aux personnes.

#### 2 Agir en professionnel

- Se connaître pour mieux maîtriser ses réactions.
- Gérer son stress et ses émotions.
- S'adapter aux différences culturelles.
- Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser le jeu.
- Faire face aux imprévus et être proactif.

#### 3 Se préparer et s'entraîner à gérer des situations délicates

- Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper.
- Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les situations délicates.

- Connaître les techniques et astuces pour réduire son stress.
- Faire face aux attitudes manipulatrices ou agressives.
- Le cas particulier des situations extrêmes : violence verbale ou physique, rupture de la communication.

### Pour aller + loin...

Nous vous conseillons de suivre, après cette formation : **Communiquer avec aisance en situation difficile** (réf. 2208) p. 320 et **Maîtrise et affirmation de soi - Assertivité niveau 1** (réf. 477) p. 243.

### Points forts

- Une prise de distance pour trouver une posture plus juste dans la relation à l'autre en situation difficile.
- Un entraînement actif pour s'approprier les techniques de communication et de gestion des conflits.
- Des conseils personnalisés de l'animateur.

**2 JOURS (14h Présentiel)**

## Traiter efficacement les appels clients difficiles

Garder la maîtrise de soi et le contrôle face à l'agressivité des clients

### ► Pour qui

- Toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs lors d'entretiens téléphoniques difficiles.
- Assistant(e) commercial(e) ADM, téléconseiller, hotliner et tout téléacteur en charge de la relation client par téléphone.

### ► Prérequis

- Les fondamentaux de la communication par téléphone sont acquis.

### ► Objectifs

- Être armé(e) pour faire face aux appels clients difficiles dans la relation client par téléphone.
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité.
- Apprendre à se mettre sous contrôle.
- Gérer ses propres peurs et sa propre agressivité pour les transformer en comportements constructifs.
- S'entraîner sur les cas les plus tendus pour acquérir les réflexes.

### Programme

#### 1 Comprendre les principes de la relation interpersonnelle

- Définition.
- Rôle attendu, rôle tenu.
- Les sources de tensions et leurs expressions.
- Causes et caractéristiques des comportements "difficiles" chez les clients.

#### 2 Décrypter les mécanismes de défense qui bloquent le relationnel avec le client

- Identifier ses comportements "refuge".
- Faire face aux tensions et maîtriser ses "dragons de la passivité".
- Repérer les émotions en jeu, accepter ses émotions.

- S'accorder sur un terrain d'entente pour lever les blocages.

#### 3 Faire face à l'agressivité du client

- Se sentir concerné, - et non, visé.
- Poser les conditions de la communication.
- Trouver le ton juste, ni arrogant, ni soumis.
- Écouter, reformuler, relancer.
- Traiter en s'engageant personnellement.
- Suivre le dossier.

#### 4 Travailler la confiance en soi

- Affirmer sa posture.
- Reconnaître ses forces et celles des autres.
- Utiliser la méthode du DESC pour s'affirmer en douceur.

#### 5 Ancrer de bons réflexes pour conserver une présence positive au quotidien

- Savoir se ressourcer dans les moments difficiles.
- Créer ses propres outils qui garantissent l'efficacité sur la durée.

### Pour aller + loin...

Nous vous conseillons de suivre, après cette formation : **Gérer le stress de la pression client** (réf. 7226) p. 654 et **Rédiger des e-mails et des courriers orientés client** (réf. 7129) p. 652.

### Points forts

- Formation relation client par téléphone à la gestion des clients difficiles 100 % concrète, basée sur les cas des participants et situations rencontrées en entreprise.
- Nombreuses mises en situation pour acquérir les principes de base et les bons réflexes.
- Des solutions permettant de traiter tous les appels efficacement.
- La boîte à outils des appels analysés pour capitaliser sur les bonnes pratiques.

**2 JOURS (14h Présentiel)**

## Maîtrise et affirmation de soi - Assertivité niveau 1

Oser s'exprimer et maîtriser les situations difficiles



BEST

### ► Pour qui

- Technicien, agent de maîtrise, collaborateur, assistante, assistante de direction désirant s'affirmer.

### ► Prérequis

- Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement pour en tirer les meilleurs bénéfices.

### ► Objectifs

- Mieux se connaître.
- Développer la confiance en soi et l'affirmation de soi.
- Réagir efficacement dans une relation.
- Faire face aux comportements négatifs des autres.
- Traiter les désaccords.
- Dire les choses avec diplomatie.
- Par l'apprentissage :
  - de savoir-faire technique de niveau 1 : enrichir ses pratiques grâce aux méthodes et outils de l'assertivité pour amorcer de nouvelles façons de faire ;
  - de savoir être personnel de niveau 1 : examiner ses comportements et représentations pour répondre aux premières questions que l'on se pose sur soi et sur les autres.

### Programme

#### 1 Faire le point sur son style relationnel

- Mieux connaître son style relationnel.
- Repérer les 3 comportements inefficaces :
  - passivité ;
  - agressivité ;
  - manipulation.
- Identifier les causes et les conséquences pour soi-même et pour les autres de ces comportements.
- Renforcer son affirmation de soi.

#### 2 Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs

- Les 4 dragons de la passivité et les parades appropriées.
- Faire face à l'agressivité par des techniques éprouvées.
- Repérer et désamorcer les manipulations.

### Points forts

- Le formateur expert apporte son haut niveau de connaissance en psychologie pratique appliquée au monde de l'entreprise.
- La pédagogie active repose sur des exercices et des entraînements. Les participants sont invités à explorer leurs exemples professionnels.
- Une valeur sûre : Des contenus applicables immédiatement dans la vie professionnelle de tous les jours.

#### 3 Savoir formuler une critique constructive

- Bien préparer la critique avec la méthode DESC.
- S'entraîner à la formuler de façon positive.

#### 4 Faire face aux critiques

- Voir la critique comme une information, et pas comme une remise en cause.
- Répondre sereinement aux critiques justifiées.
- Gérer les reproches agressifs avec des techniques pertinentes et fiables.

#### 5 S'affirmer tranquillement dans une relation

- Oser demander.
- Savoir dire non lorsque c'est nécessaire.
- Développer son sens de la répartie.

#### 6 Muscler sa confiance en soi

- S'appuyer sur ses qualités et ses réussites pour prendre confiance en soi.

- Positiver les difficultés.
- Faire taire les petites voix négatives qui nous découragent.
- Recharger ses batteries.

#### 7 Approfondir, s'entraîner et compléter la formation en salle

##### Module(s) e-learning à distance

- Assertivité : connaître son profil
- Assertivité : méthodes et outils
- Gestion du temps : savoir dire non aux sollicitations importunes

#### Pour aller + loin...

Nous vous conseillons de suivre, après cette formation : **S'affirmer et sortir des conflits au quotidien - Assertivité niveau 2** (réf. 939) p. 239 et **Assistante : les outils essentiels du développement personnel pour optimiser vos relations** (réf. 6733) p. 986.

**3 JOURS (21h Présentiel)**

**LETTRE DE MOTIVATION D'ALEXANDRE BAUMBERGER  
DANS LE PROJET DE CREATION D'UNE ENTREPRISE ADAPTEE**

Mesdames, Messieurs,

Au lieu de reprendre mon Curriculum vitae présenté pour des professionnels du recrutement, je vais tenter de transcrire au mieux mes aspirations et mes motivations qui me poussent à réaliser ce projet.

Je ne suis pas un travailleur handicapé, je ne suis pas là pour gagner de l'argent sur des dispositifs d'aides aux postes. Il existe d'autres moyens pour gagner facilement de l'argent, mais c'est très légitime de vous poser ces questions pour l'intérêt général et pour cerner au mieux la sincérité de votre porteur de projet..

Après avoir mis ses rêves, ses envies et ses idées de coté pour plus tard, nous nous réveillons un jour avec la farouche envie de les réaliser. Pour ma part, c'est le moment pour donner un nouveau et autre sens à ma vie en combinant « SENS» et « PERFORMANCE» et rendre le profit un moyen et non une fin.

Avec mon frère, Stanislas, nous avons eu une éducation bourgeoise et familiale fortement orienté vers les autres, vers le respect de la différence. Mes actions extra-scolaires étaient très orientées vers le scoutisme, des mandats de représentation étudiante au Conseil d'administration de l'Université Robert SCHUMAN de Strasbourg, à la commission nationale pédagogique de l'enseignement supérieur pour ma participation aux états généraux de 1997 et président d'Amicale et de BDE sur le CAMPUS.

Très influencé par le monde associatif, social et solidaire, durant mes études, j'ai décidé de parfaire mes engagements civiques par un service civil auprès d'Alsace Active à STRASBOURG. Rattaché au PLIE de STRASBOURG, auprès de son directeur Charles DEPRE et du directeur AAGIS de l'époque, Jean-Luc, LOBSTEIN, et créateur de la 1<sup>ère</sup> association intermédiaire de France (Allo Job), j'ai goûté au monde de l'insertion et qu'il était possible d'entreprendre différemment avec des hommes et femmes différents.

Au terme de mon service civil, j'ai très vite intégré Alsace Active pour accompagner les entreprises d'insertion, les créateurs d'entreprises. Travaillant en total autonomie avec une petite équipe et pensant être légitime dans mes fonctions de responsable du fonds, j'ai vu le parachutage d'un nouveau directeur, revenant de missions de SARAJEVO.

Agacé par orgueil ou déçu par ce jeu de dupe au détriment d'enjeux sociaux, j'ai décidé de partir découvrir le monde du privé en gardant une phrase tournant en boucle dans ma tête comme d'un disque rayé. Ce fut celle de Claude ALPHANDERY qui m'avait dit lors d'un séminaire France Active en compagnie de Jacques PIERRE en 1999 avant mon départ : « Ils en oublient tous que le Social ne peut se faire sans Economie »

Après des années dans la Banque, la Finance, le Conseil, j'ai été appelé à revenir avec joie dans l'insertion par l'économie au côté de mon premier « patron », Jean-Luc LOBSTEIN pour travailler ensemble sur des dispositifs FSE pour des OPCA, PLIE, ASSOCIATION INTERMEDIAIRE. Avant les élections présidentielles et la création de la BPI, j'ai travaillé à la création d'un fonds de sauvegarde de l'emploi par l'économie en appui avec les services d'ingénierie financière de la RÉGION AQUITAINE. (Projet visible sur le lien suivant : <http://fsee.baumberger.me> (mot de passe : fseeaquitaine)).

Souhaitant se dynamiser, j'ai rejoint, la DIFFERENCE en mars 2012, entité juridique autonome d'appui technique travaillant en transversal au développement des différentes entités du groupement d'HOTRAVAIL tant sur l'amélioration organisationnelle que sur le développement économique. Ce fut une expérience instructive, mais aussi très particulière avec aussi un attachement envers ces hommes et ces femmes qui excellent par leur différence.

Depuis mai 2014, j'ai pris la présidence de l'entreprise adaptée HANDIVIA 33 SAS. Notre volonté est de proposer une présence nationale auprès de nos clients et prospects dans une approche globale dans la gestion de la relation client.

Alexandre BAUMBERGER

## ALEXANDRE BAUMBERGER

⇒ Parc du consul - 10 Bis rue Frantz Malvezin  
33200 BORDEAUX CAUDERAN

☎ 06 47 353 370 ☎ 05 35 31 51 90

✉ : [alexandre@baumberger.me](mailto:alexandre@baumberger.me)

Né le **28.02.1974** (37 ans)

Permis B, avec véhicule

Marié, 2 enfants



## DIRECTEUR GENERAL ADJOINT EN PME

### DOMAINES DE COMPETENCES

#### STRATEGIE, INGENIERIE FINANCIERE, CONTRÔLE DE GESTION

- Réduction des coûts, par effets de leviers (LMBO,...),
- Evaluation d'entreprises (patrimoniale, actualisation, dynamique).
- Ingénierie sur les opérations de développement et de réorganisation (pol. Exploit, Investissement, Dette).
- Réalisation des états et analyse des écarts,
- Elaboration des scénarios d'actions en cohérence avec les orientations stratégiques,
- Analyse et alerte des risques (techniques, juridiques, économiques, etc.),
- Modernisation et simplification des procédures administratives,
- Mise en place et animation d'un système de contrôle adapté aux services (procédures, documents, traçabilité, e-administration via un CRM/ERP adapté),
- Recherche et optimisation des différents types de financements,
- Réduction des coûts fiscaux et financiers, effets de leviers (LMBO,...),
- Ingénierie sur les opérations de développement et de réorganisation (pol. Exploit, Investissement, Dette),

#### NEGOCIATION / CONSEIL & ORGANISATIONS

- Développement économique (produits, niches, procédures...),
- Mobilisation d'une tactique de négociation Gd Comptes (BtoB ; BtoA, Banques),
- Force de proposition pour apporter des solutions innovantes,
- Capacité à motiver et dynamiser des équipes,
- Conception et organisation du dispositif d'évaluation,
- Développement et conduite des projets intra ou interservices,
- Planification des étapes du projet,
- Impulsion et Mobilisation des compétences autour du projet,

#### COMMUNICATION / FORMATIONS

- Conception et Animation de programme de formation
- Communication sur les finalités et enjeux des projets,
- Coordination des instrument de pilotage et Animation de la dynamique des projets, Contrôle de l'application des orientations au sein des services,

#### COMPETENCES INFORMATIQUES

- Maîtrise des outils : (Word, Macro Excel, PowerPoint, Lotus, Outlook, Filemaker 11 Advance et Server, Mindmanager 8, Adobe CS 5, 4D,
- Création de site internet et création de CRM/ERP en ligne: Wordpress, Dreamweaver, Animations flash.
- Langages utilisés : MSQl, HTML, PHP, ODBC (PC/MAC)

### FORMATION

#### INITIALE

2010-2011

#### MASTER 2 MANAGEMENT & ADMINISTRATION DES ENTREPRISES

avec mention (IAE - Université Montesquieu Bordeaux IV),

Mémoire sur la création d'un Fonds de capital risque régional pour l'aide aux entreprises en difficultés en Aquitaine

(<http://fsee2.baumberger.me>),

#### MASTER 2 CREATION, REPRISE

#### D'ENTREPRISE & ENTREPRENEURIAT

(V.A.E partielle - PUSG -Bordeaux IV),

1998 **D.E.C.F** Strasbourg II (67)

1997 **D.U.T** en TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION (Strasbourg II)

#### COMPLEMENTAIRES

- **TAXE PROFESSIONNELLE** (03/06),
- **PREVENIR et GERER LE CONTENTIEUX PRUD'HOMAL** (04/06),
- **FISCALITE DES OPERATIONS DE FUSION ACQUISITIONS** (06/06),
- **CASH MANAGEMENT** (06/06),
- **TECHNIQUES DE VENTE** (03/06),
- **ASPECTS SOCIAUX DE LA SOUS-TRAITANCE** (03/06),
- **DROIT DES CONTRATS - ADAP** (03/03),

#### LANGUES

**ALLEMAND** lu, écrit, parlé (jobs étudiants en Autriche)

**ANGLAIS** lu, écrit,

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2008 -2011

#### CONSULTANT CONSEIL EN CABINET CONSEIL SUBVENTIONS EUROPEENNES

**CABINET CONSEIL IN'ITIALE** (CONSEIL EN GESTION DE FONDS EUROPEEENS) Siège à Strasbourg -Missions sur l'IDF - effectif: 6 pers

- **CONSEILS ET EXPERTISES SUR LE DISPOSITIF F.S.E** : Audit, Demande et instruction des demandes, contrôle de services faits, bilan d'interventions, Contrôle Qualité Gestion),
- **CREATION ET DEVELOPPEMENT D'OUTILS METIERS** en ligne pour la saisie, l'analyse financière et sociale du dispositif F.S.E (Fonds Social Européen),
- **CREATION ET DEVELOPPEMENT DE CRM ET ERP** pour tous les collaborateurs et clients du cabinet (en MySQL-PHP sur différents supports (Création d'un site vitrine sur internet avec accès partagés, Conception du cœur de la base de données adaptée, Création et Organisation des modules du CRM et ERP.

2006 - 2008

## CONSULTANT EN CABINET CONSEIL (FINANCIER & FISCAL)

**CABINET CONSEIL « GRANDE ARMEE CONSEIL »** (FILIALE DU GROUPE E.F.E) Base : Paris, intervention nationale, 50 pers

**DEVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE CONSEILS EN AUDIT, REINGENIERIE ET REDUCTION DE COUTS** (négociation, contractualisation, mise en place, management et suivi des actions) pour le Crédit Impôt Recherche, les impôts locaux et l'optimisation des charges sociales

Quelques noms : interlocuteurs : PDG, DG, RH, Dir.Fiscal de 55% des entreprises du CAC 40 et de 75% des entreprises du SBF120  
Résultats: 1,5 million d'euros/an sur un objectif de 0,5 million d'euros (taux de transformation en contrats de plus de 38%),

2004 - 2006

## DIRECTEUR DE DEVELOPPEMENT EN ACTIVITE DE GESTION DE PATRIMOINE

**AVANTAGE INVESTISSEMENT** (FILIALE DU GROUPE APF SA) (base a paris 02, mission IDF, 25 personnes)

- **DEVELOPPEMENT D'UN RESEAU DE COMMERCIAUX** et création des outils pour la commercialisation de produits de défiscalisation et d'assurances-Vie,
- **CREATION D'UN OUTILS DE PROSPECTION ET DE GESTION** des prescripteurs pour l'usage des conseillers en gestion de patrimoine,
- **ANIMATION D'UN RESEAU DE PARTENAIRES** prescripteurs et professionnels (Conventions de partenariat, suivi,...) auprès des experts comptables, des enseignes d'agences immobilières,...),

2002 - 2004

## ANALYSTE FINANCIER

**SWISS RE** (N°1 MONDIAL DE LA REASSURANCE) DEPARTEMENT LIFE & HEALTH (Poste basé à Paris 17) :

- **REALISATION DE LA SELECTION DU RISQUE FINANCIER** pour le service tarification,
- **ANALYSE FINANCIERE ET CONSEIL EN ASSURABILITE** sur les dossiers à gros capitaux :
  - Financière : Etude de Bilan, évaluation des ratios de rentabilités et autres indicateurs économiques,
  - Assurance : analyse des risques d'assurabilité et de l'intérêt assurable,
- **CONSEILS FINANCIERS ET FISCAUX** pour les cédants du groupe (Assureurs) :
  - Capital-Amorçage, Capital création, Capital-développement et capital-transmission de type LMBO,
  - Montages patrimoniaux avec conseil fiscal sur des conventions internationales,
- **ANIMATIONS DE FORMATIONS FISCALES & FINANCIERES & ASSISTANCE TECHNIQUES DES FILIALES** (SwissRe Bruxelles, SwissRe Zürich, ...)

2000 - 2002

## CONSEILLER DE CLIENTELE ENTREPRISES & RESPONSABLE DE SECTEUR

**SOFEMO FINANCEMENT/BECM** (BANQUE GROUPE CREDIT MUTUEL-C.I.C) (POSTE BASE A PARIS 02)

- **CREATION & DEVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE** en Ile de France (Crédit-vendeurs / LOA / LLD), Proposition de collaboration, création de barème, **accompagnement** de productions crédits, animation & coordination des services back-office,
- **ETUDE D'OPPORTUNITE DE FINANCEMENT** de stocks auprès de concessionnaires ou entreprises de distribution (financement classique, amortissable et de campagne,...),
- **CREATION DE PARTENARIAT GRANDS COMPTES POUR DU FINANCEMENT D' ACTIONS SOCIALES**, Mise en place et amorçage du partenariat avec formalisation d'accords-cadres pour la promotion et le financement d'actions sociales auprès de DRH, secrétaire général des CE, responsable des assistantes sociales),

Quelques noms : AIR FRANCE, RATP, SNECMA, FRANCETEL, CAC 40 et Administrations,...  
Résultats: 15 millions d'euros/an sur un objectif de 2 millions d'euros.

1997 - 2000

## CONSEILLER ET ANALYSTE FINANCIER

**ALSACE ACTIVE** (ANCIENNEMENT FODIE FONDS DU GROUPE FRANCE ACTIVE) (Poste basé à Strasbourg - Missions régionales - effectif : 3 salariés)

- **AIDE À LA CREATION D'ENTREPRISE** : Étude des dossiers de garantie financière et de prêts d'honneur aux créateurs d'entreprise (soit plus de 89 demandes instruites) : accueil et accompagnement des créateurs, construction de business Plans avec suivi des budgets annuels, Conseil et analyse financière des projets avec étude de marché, suivi et accompagnement du développement,
- **AUDITS ANNUELS FINANCIER ET SOCIAL pour la DDTEFP** (125 Audits/an) pour le renouvellement d'agrément de ESS (Entreprise de l'Economie Sociale et Solidaire),
- **ASSISTANCE TECHNIQUE** auprès du PLIE de Strasbourg et **SOUTIEN COMPTABLE & JURIDIQUE** de quelques ESS,

## SPORTS/ DIVERS

**SPORTS:** Golf, Roller, Tennis, Piscine, Escalade, Parapente,

**MUSIQUE:** pratique du saxo et piano (Bossa, Jazz,...)