

## BILAN

BILAN ACTIF	EFFECTIF MOYEN:			BILAN PASSIF	Durée en mois :		
	7	14	21		12	12	12
	EXERCICE 1	EXERCICE 2	EXERCICE 3		EXERCICE 1	EXERCICE 2	EXERCICE 3
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>				<b>CAPITAUX PROPRES</b>			
Immobilisations incorporelles				Capital, prime d'émission, fusion, d'apport	10 000	11 868	59 096
Amortissements / immo. incorp.				Réserves légales			
Immobilisations corporelles	25 000	36 900	48 800	Report à nouveau			
Amortissements / immo. corp.	3 571	5 271	10 543	<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>1 868</b>	<b>47 228</b>	<b>29 375</b>
Immobilisations financières	4 000	4 000	4 000	Provisions règlementées			
Provisions / immo. fi.							
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ NET</b>	<b>25 429</b>	<b>35 629</b>	<b>42 257</b>	<b>TOTAL CPX PERMANENTS</b>	<b>11 868</b>	<b>59 096</b>	<b>88 471</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>				Produits des émissions de titres participatifs			
Stocks matières premières	3 000	2 700	2 000	Avances conditionnées			
Stocks en cours				Provisions pour risques			
Stocks de marchandises				Provisions pour charges			
Provisions sur stocks				<b>DETTES</b>			
Avances/Acptes versés s/Cdes				Emprunts bancaires (+ d'1 an)	41 160	31 774	21 810
Créances clients	20 880	55 944	85 470	Concours bancaires			
Provisions sur créances clients	1 044	3 636	7 265	Intérêts courus			
Autres créances	313	3 301	8 120	compte courant d'associé			
Provisions sur autres créances				Emprunts et dettes divers instables			
Valeurs mobilières de placement				Intérêts courus			
Provisions sur VMP				Avances/Acptes reçus s/Cdes			
Disponibilités	37 944	45 896	114 577	Dettes Fournisseurs	14 390	16 449	33 103
Charges constatées d'avance				Dettes fiscales et sociales	19 104	32 513	101 776
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT NET</b>	<b>61 093</b>	<b>104 205</b>	<b>202 902</b>	Dettes sur immobilisations			
Charges à répartir				Autres dettes			
Ecart de conversion actif				Produits constatés d'avance			
<b>TOTAL ACTIF NET</b>	<b>86 522</b>	<b>139 833</b>	<b>245 159</b>	<b>TOTAL DETTES</b>	<b>74 654</b>	<b>80 737</b>	<b>156 688</b>
				Ecart de conversion passif			
				<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>86 522</b>	<b>139 833</b>	<b>245 159</b>

## FONDS DE ROULEMENT

FONDS DE ROULEMENT	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3
Capitaux permanents	11 868	59 096	88 471
Amortissements et Provisions	4 615	8 908	17 808
Dettes à plus d'un an	41 160	31 774	21 810
<b>RESSOURCES --&gt;</b>	<b>57 643</b>	<b>99 778</b>	<b>128 089</b>
Immobilisations incorporelles	0	0	0
Immobilisations corporelles	25 000	36 900	48 800
Immobilisations financières	4 000	4 000	4 000
Charges à répartir	0	0	0
<b>EMPLOIS --&gt;</b>	<b>29 000</b>	<b>40 900</b>	<b>52 800</b>
<b>FONDS DE ROULEMENT</b>			
En valeur	28 643	58 878	75 289
En jours de C.A.	75,4	56,8	48,4

## BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT

BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3
Matières premières	3 000	2 700	2 000
En-cours	0	0	0
Marchandises	0	0	0
<b>STOCKS --&gt;</b>	<b>3 000</b>	<b>2 700</b>	<b>2 000</b>
Clients + Effets escomptés	20 880	55 944	85 470
Autres créances	313	3 301	8 120
Avances et acomptes versés	0	0	0
Charges constatées d'avance	0	0	0
Ecart actif -Ecart passif	0	0	0
<b>CRÉANCES --&gt;</b>	<b>21 193</b>	<b>59 245</b>	<b>93 590</b>
Dettes à moins d'un an	0	0	0
Intérêts courus	0	0	0
Fournisseurs	14 390	16 449	33 103
Fiscales et sociales	19 104	32 513	101 776
Autres dettes	0	0	0
Avances et acomptes reçus	0	0	0
Produits constatés d'avance	0	0	0
<b>DETTES --&gt;</b>	<b>33 494</b>	<b>48 963</b>	<b>134 878</b>
<b>BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT</b>			
En valeur	-9 301	12 982	-39 289
En jours de C.A.	-24,5	12,5	-25,3

# TRÉSORERIE

FONDS DE ROULEMENT		EXERCICE 1	EXERCICE 2	Variation	EXERCICE 3	Variation
En valeur		28 643	58 878	30 235	75 289	16 410
En jours de C.A.		75,4	56,8	-18,5	48,4	-8,4
<b>BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT</b>						
En valeur		-9 301	12 982	22 283	-39 289	-52 270
En jours de C.A.		-24,5	12,5	37,0	-25,3	-37,8
<b>TRÉSORERIE D'EXPLOITATION</b>						
En valeur		<b>37 944</b>	<b>45 896</b>	7 952	<b>114 577</b>	68 681
En jours de C.A.		<b>99,9</b>	<b>44,3</b>	-55,6	<b>73,7</b>	29,4
<b>DISPONIBILITÉS</b>		37 944	45 896	7 952	114 577	68 681
<b>VALEURS DE PLACEMENT</b>		0	0	0	0	0
<b>ÉCART (Emp. - 1 an, bques créd., dividendes...)</b>		0	0	0	0	0

## TRESORERIE MENSUEL - EXERCICE 1

\* 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
	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin		
<b>ENCAISSEMENT</b>														
CAPITAL SOCIAL	10 000												10 000	10 000
EMPRUNT	50 000												50 000	50 000
<b>CA REALISES</b>		1 680	3 120	4 320	7 440	9 360	10 800	12 480	14 160	15 840	17 520	19 200	20 880	115 920
AIDES AUX POSTES		1 156	1 156	2 313	3 469	3 469	4 625	4 625	5 782	5 782	6 938	6 938	8 094	46 253
AIDE AU DEMARRAGE				18 017										18 017
<b>TOTAL DES ENCAISSEMENTS</b>	<b>60 000</b>	<b>0</b>	<b>2 836</b>	<b>4 276</b>	<b>24 650</b>	<b>10 909</b>	<b>12 829</b>	<b>15 425</b>	<b>17 105</b>	<b>19 942</b>	<b>21 622</b>	<b>24 458</b>	<b>26 138</b>	<b>28 974</b>
														<b>240 190</b>
														<b>209 165</b>
<b>DECAISSEMENT</b>														
FRAIS D'INSTALLATION														
Immobilisations	25 000													25 000
Caution loyer	4 000													4 000
<b>AUTRES CHARGES</b>														
SALAIRE ET TRAITEMENT - Opératrice	0	0	1471	2941	2941	4412	4412	5882	5882	7353	7353	8823	0	51 468
SALAIRE ET TRAITEMENT - Superviseur	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	0	17 646
DIRECTION (Alexandre)	0	0	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	0	10 000
RESP TECHNIQUE (Stanislas)	0	0	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	0	3 000
CHARGES SOCIALES (+60% du Brut)				4309			11163			14692			19 104	49 269
LOYER	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	0	18 000
FRAIS Agence Loyer	3 000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3 000
CHARGES LOCATIVE	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	0	3 600
ELECTRICITE/ EAU	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	0	1 800
FRAIS ENREGISTREMENT/STATUT	1 500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 500
INTERNET CONNECTION	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	0	2 400
TELECOM	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	0	7 200
FOURNITURES ADMINISTRATIVE	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	0	3 000
PUBLICITE	700	0	500	0	500	0	500	0	500	0	500	0	0	3 200
SITE INTERNET	2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2 000
FRAIS DEPLACEMENT	600	800	800	1000	1000	800	1000	800	1000	800	1000	800	0	10 400
LOGICIEL	80	80	160	240	240	320	320	400	400	480	480	560	0	3 760
COMPTABILITE	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	2200	0	2 500
IMPOTS TAXES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1200	0	1 200
Autres Charges	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	0	5 400
Intérêts Emprunts	250	246	243	239	236	232	228	225	221	217	213	210	0	2 760
Dotation aux amortissements												3571	0	3 571
<b>TOTAL DES DECAISSEMENTS</b>	<b>35 500</b>	<b>6 551</b>	<b>6 047</b>	<b>9 494</b>	<b>14 950</b>	<b>11 137</b>	<b>12 084</b>	<b>23 843</b>	<b>13 527</b>	<b>14 323</b>	<b>29 763</b>	<b>15 766</b>	<b>23 585</b>	<b>19 104</b>
														<b>203 103</b>
														<b>206 674</b>
<b>TRESORERIE</b>	<b>24 500</b>	<b>-6 551</b>	<b>-3 211</b>	<b>-5 218</b>	<b>9 700</b>	<b>-228</b>	<b>745</b>	<b>-8 418</b>	<b>3 578</b>	<b>5 618</b>	<b>-8 141</b>	<b>8 692</b>	<b>2 553</b>	<b>9 870</b>
														<b>2 491</b>
<b>TRESORERIE CUMULEE</b>	<b>17 949</b>	<b>14 739</b>	<b>9 521</b>	<b>19 221</b>	<b>18 993</b>	<b>19 738</b>	<b>11 320</b>	<b>14 898</b>	<b>20 516</b>	<b>12 375</b>	<b>21 067</b>	<b>27 192</b>	<b>37 944</b>	

## COMPTE DE RESULTAT

	TH ETP	7 3,92	14 10,08		21 17,75		
	EXERCICE 1	EXERCICE 2	Variatio n en %	Variation en €	EXERCICE 3	Variatio n en %	Variation en €
Ventes de marchandises							
Production vendue : biens							
Production vendue : services	136 800	372 960	173%	236 160	559 440	50%	186 480
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES NET</b>	<b>136 800</b>	<b>372 960</b>	<b>173%</b>	<b>236 160</b>	<b>559 440</b>	<b>50%</b>	<b>186 480</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	54348	139916	157%	85 569	209874	50%	69 958
Subventions AIDE AU DEMARRAGE	18 017	0	-100%	-18 017	0		
Autres produits	0	0			0		
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION --&gt;</b>	<b>209 165</b>	<b>514 674</b>	<b>146%</b>	<b>305 510</b>	<b>769 314</b>	<b>49%</b>	<b>254 640</b>
Achats de marchandises	3 000	2 700	-10%	-300	2 000	-26%	-700
Variation de stock de marchandises							
Achats de matières premières	1 800	2 400	33%	600	3 600	50%	1 200
Variation de stock de m.p.							
Autres achats et charges externes	57 560	65 798	14%	8 238	66 205	1%	407
Impôts et taxes	1 200	1 250	4%	50	2 000	60%	750
Salaires et traitements	82 114	234 756	186%	152 642	407 103	73%	172 347
Charges sociales	49 269	130 054	164%	80 785	226 262	74%	96 208
DAP sur immobilisations	3 571	5 271	48%	1 700	10 543	100%	5 271
DAP sur actif circulant							
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>203 915</b>	<b>449 429</b>	<b>120%</b>	<b>245 515</b>	<b>728 513</b>	<b>62%</b>	<b>279 083</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION --&gt;</b>	<b>5 250</b>	<b>65 245</b>	<b>1143%</b>	<b>59 995</b>	<b>40 802</b>	<b>-37%</b>	<b>-24 443</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>2 491</b>	<b>63 031</b>	<b>2431%</b>	<b>60 540</b>	<b>39 166</b>	<b>-38%</b>	<b>-23 864</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	623	15758	2431%	15 135	9792	-38%	-5 966
<b>RÉSULTAT NET --&gt;</b>	<b>1 868</b>	<b>47 228</b>	<b>2428%</b>	<b>45 360</b>	<b>29 375</b>	<b>-38%</b>	<b>-17 853</b>

## SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION

	EXERCICE 1	% C.A.	EXERCICE 2	% C.A.	EXERCICE 3	% C.A.
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>136 800</b>		<b>372 960</b>		<b>559 440</b>	
VENTES DE MARCHANDISES	0		0		0	
(-) COÛT D'ACHAT MARCHANDISES	3 000	2,2%	2 700	0,7%	2 000	0,4%
<b>MARGE BRUTE TOTALE</b>	<b>132 000</b>	<b>96,5%</b>	<b>367 860</b>	<b>98,6%</b>	<b>553 840</b>	<b>99,0%</b>
(-) Consommations externes	57 560	42,1%	65 798	17,6%	66 205	11,8%
<b>VALEUR AJOUTÉE</b>	<b>74 440</b>	<b>54,4%</b>	<b>302 062</b>	<b>81,0%</b>	<b>487 635</b>	<b>87,2%</b>
(+) Subventions d'exploitation	72 365	52,9%	139 916	37,5%	209 874	37,5%
(-) Impôts et taxes	1 200	0,9%	1 250	0,3%	2 000	0,4%
(-) Charges de personnel	131 383	96,0%	364 810	97,8%	633 365	113,2%
<b>E.B.E.</b>	<b>14 222</b>	<b>10,4%</b>	<b>75 919</b>	<b>20,4%</b>	<b>62 145</b>	<b>11,1%</b>
(+) RAP exploitation	0		1 798	0,5%	0	
(+) transfert de charges	0		0		0	
(+) Autres produits	0		0		0	
(-) DAP exploitation	3 571	2,6%	5 271	1,4%	10 543	1,9%
(-) Autres charges	5 400	3,9%	7 200	1,9%	10 800	1,9%
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>5 250</b>	<b>3,8%</b>	<b>65 245</b>	<b>17,5%</b>	<b>40 802</b>	<b>7,3%</b>
(+) Produits financiers	0		0		0	
(+) RAP financières	0		0		0	
(-) Charges financières	2 760	2,0%	2 214	0,6%	1 635	0,3%
(-) DAP financières	0		0		0	
<b>RÉSULTAT COURANT</b>	<b>2 491</b>	<b>1,8%</b>	<b>63 031</b>	<b>16,9%</b>	<b>39 166</b>	<b>7,0%</b>
(+) Produits exceptionnels	0		0		0	
(-) Charges exceptionnelles	0		45	0,0%	0	
(-) impôt sur les sociétés	623		15 758		9 792	
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>1 868</b>	<b>1,4%</b>	<b>47 228</b>	<b>12,7%</b>	<b>29 375</b>	<b>5,3%</b>
(+) Amortissements et provisions	3 571	2,6%	5 271	1,4%	10 543	1,9%
(-) Reprises sur amt. et prov.	0		1 798	0,5%	0	
(+) Charges exceptionnelles / op. capital	0		0		0	
(-) Produits exceptionnelles / op. capital	0		0		0	
<b>CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT</b>	<b>5 439</b>	<b>4,0%</b>	<b>50 702</b>	<b>13,6%</b>	<b>39 918</b>	<b>7,1%</b>

EMPLOIS	EXERCICE 2		RESSOURCES	EXERCICE 2	
Distributions		0	CAF		50 702
Investissements	15 471		Cessions		0
immobilisations incorporelles			immobilisations incorporelles		
immobilisations corporelles			immobilisations corporelles		
immobilisations financières			immobilisations financières		
Charges à répartir			Augmentation de capital		0
Réduction des capitaux propres			Augmentation des subventions		0
Réduction des quasi fonds propres		0	Augmentation des quasi fonds propres		0
Remboursements des emprunts	8 840		Nouveaux emprunts		0
<b>TOTAL</b>	<b>24 312</b>				<b>50 702</b>
Variation du FDR (ressource nette)	26 390		Variation du FDR (Emploi net)		

EXERCICE 2	Besoins 1	Dégagements 2	Solde 2-1
<b>Variations exploitation</b>			
Variations des actifs d'exploitation			
Stocks et encours	0	300	
Avances et acomptes	0	0	
Clients	35 064	0	
Variations des dettes d'exploitation			
Avances et acomptes	0	0	
Fournisseurs et comptes rattachés	0	15 469	
<b>Totaux</b>	<b>35 064</b>	<b>15 769</b>	
<b>A. Variation nette exploitation</b>			<b>-19 295</b>
<b>Variations hors exploitation</b>			
Variation des autres débiteurs	2 987	0	
Variation des autres créditeurs	0	0	
<b>Totaux</b>	<b>2 987</b>	<b>0</b>	
<b>B. Variation nette hors exploitation</b>			<b>-2 987</b>
<b>TOTAL A+B. Variation du BFDR</b>			<b>-22 283</b>
Variations trésorerie			
Disponibilités	7 952	0	
Coucons bancaires	0	0	
<b>Totaux</b>	<b>7 952</b>	<b>0</b>	
<b>C. Variation nette trésorerie</b>			<b>-7 952</b>
<b>VARIATION DU FDR</b>			<b>-30 235</b>

## RENTABILITE

	EXERCICE 1	EXERCICE 2	EXERCICE 3
Résultat d'exploitation	5 250	65 245	40 802
Produits financiers	0	0	0
Charges financières autres qu'intérêts	0	0	0
Résultat économique avant impôts (1a)	5 250	65 245	40 802
Impôt théorique (33,33%)	1 750	21 748	13 601
<b>Résultat économique après impôts (1b)</b>	<b>3 500</b>	<b>43 497</b>	<b>27 201</b>
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
<b>Total des dettes financières (2)</b>	<b>50 000</b>	<b>41 160</b>	<b>21 810</b>
Charges d'intérêts (3a)	2 760	2 214	1 635
Impôt théorique (33,33%)	920	738	545
<b>Charges d'intérêts nettes (3b)</b>	<b>1 840</b>	<b>1 476</b>	<b>1 090</b>
<b>Capitaux propres (4)</b>	<b>11 868</b>	<b>59 096</b>	<b>88 471</b>
<b>Actif économique (capitaux propres + dettes)(5)</b>	<b>61 868</b>	<b>100 256</b>	<b>110 281</b>
<b>Rentabilité économique avant incidence de l'impôt (1a/5)</b>	<b>8,49%</b>	<b>65,08%</b>	<b>37,00%</b>
Levier financier (2/4)	4,21	0,70	0,25
Coût de la dette avant impôt (3a/2)	5,52%	5,38%	7,50%
<b>Rentabilité financière avant incidence de l'impôt</b>	<b>20,99%</b>	<b>106,66%</b>	<b>44,27%</b>
<b>Rentabilité économique après incidence de l'impôt (1b/5)</b>	<b>5,66%</b>	<b>43,39%</b>	<b>24,67%</b>
Levier financier (2/4)	4,21	0,70	0,25
Coût de la dette après impôt (3b/2)	3,68%	3,59%	5,00%
<b>Rentabilité financière après incidence de l'impôt</b>	<b>13,99%</b>	<b>71,11%</b>	<b>29,51%</b>
<b>Effet de levier</b>	<b>8,33%</b>	<b>27,72%</b>	<b>4,85%</b>

## RATIOS

			EXERCICE 1	EXERCICE 2	EXERCICE 3
<b>Rentabilité commerciale</b> -->	<i>Résultat Net / Chiffre d'Affaires</i>	>3%	1,37%	12,66%	5,25%
<b>Rentabilité du personnel</b> -->	<i>Charges de Personnel / V.A.</i>	<70%	176,50%	120,77%	129,88%
<b>Productivité</b> -->	<i>C.A. / Effectif moyen</i>		19 543	26 640	26 640
	<i>V.A. / Effectif moyen</i>		10 634	21 576	23 221
<b>Poids charges financières</b> -->	<i>Charges financières / E.B.E.</i>	<25%	19,40%	2,92%	2,63%
<b>Rentabilité financière</b> -->	<i>Résultat Net / Capitaux Propres</i>	>1%	15,74%	79,92%	33,20%
	<i>C.A.F / Capitaux Propres</i>	>3%	45,83%	85,80%	45,12%
<b>Rentabilité économique</b> -->	<i>Résultat Net / Actif Economique</i>		3,02%	47,11%	26,64%
<b>Autonomie Financière</b> -->	<i>Résultat Financier / E.B.E</i>	<-10%	-19,40%	<b>-2,92%</b>	<b>-2,63%</b>
<b>Indépendance Financière</b> -->	<i>Capitaux Propres / Total du Bilan</i>	>30%	<b>13,72%</b>	42,26%	36,09%
<b>Capacité de remboursement</b> -->	<i>Emprunts Bancaires / C.A.F</i>	<3 ans	<b>9,2 ans</b>	0,8 ans	0,5 ans
<b>Capacité d'endettement</b> -->	<i>Dettes à + d'1 an / Capitaux Propres</i>	<1	<b>4,21</b>	0,70	0,25
<b>Besoins d'exploitation</b> -->	<i>Stocks / Achats H.T.</i>		0, jrs	0, jrs	0, jrs
	<i>Créances clients / CA TTC</i>		<b>45,6 jrs</b>	44,8 jrs	45,6 jrs
<b>Ressources d'exploitation</b> -->	<i>Fournisseurs / Achats TTC</i>		68,9 jrs	69,3 jrs	137,6 jrs
<b>Liquidité générale</b> -->	<i>Actif circulant / dettes CT</i>	>1	1,82	2,13	1,50
<b>Liquidité réduite</b> -->	<i>Actif circulant - stocks / dettes CT</i>		1,73	2,07	1,49
<b>Liquidité immédiate</b> -->	<i>VMP et disponibilité / dettes CT</i>		1,13	0,94	0,85
<b>Excédent de trésorerie d'exploitation</b> -->	<i>EBE - variation du BFR</i>			53 636	114 415

## **GRUPE BELENOS EN FRANCE**

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



<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 +3.000 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 16 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 200 cabinets médicaux et nos 3 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 clientèles (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.

# handivia

Fort de l'externalisation de la relation client

## 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 organization,*
- *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,**  
*Directeur Général.*

# LIVRET D'ACCUEIL

## 2 PRÉSENTATION D'ENTREPRISE

La société **HANDIVIA**, au statut d'entreprise adaptée est une entreprise créée en janvier 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

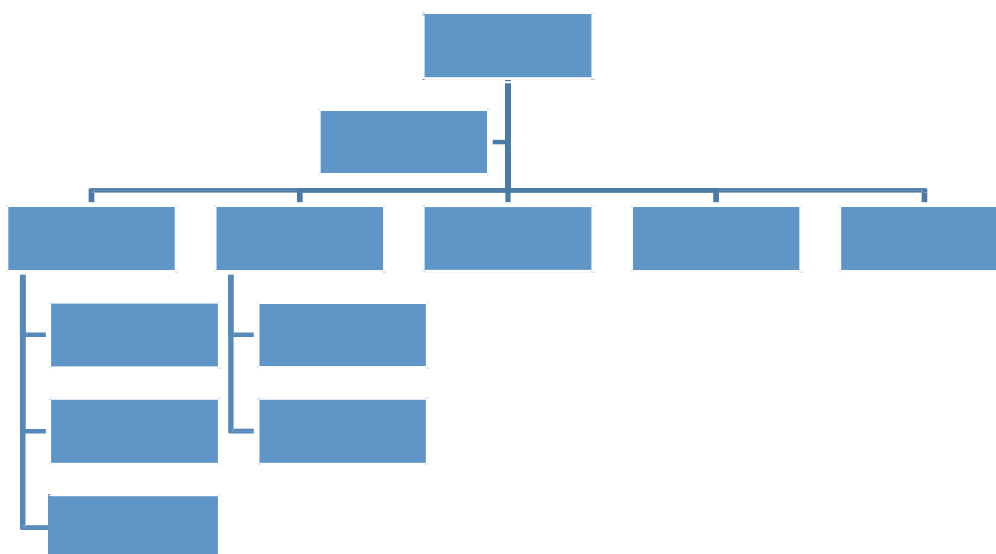
### 2.2 ACTIVITÉS (CODE APE : 7022 Z)

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

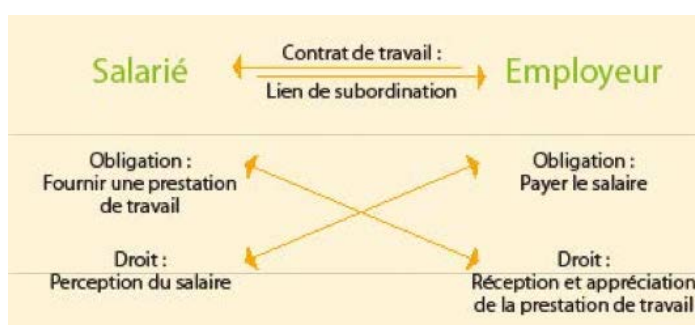
### 3.1 NOS DEVOIRS & VOS DEVOIRS

#### ➤ 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 hierarchique.
- 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 aussis 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 salaires bruts
- ♦ 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.

The image shows a sample French payslip (Bulletin de Paie) with the following structure:

- Header:** Includes fields for Employer (Employeur) and Salarié (Salarié) with their respective addresses.
- Employee Information:** Fields for Name (NOM), SIRET, and other identification details.
- Salary Breakdown Table:** A table with columns for 'MONTANT', 'COTISATIONS', 'RENTES', 'L'ÉCHÉANCE', and 'COTISATIONS PATRONALES'. It lists various components like 'Salaire mensuel', 'Prise d'ancienneté', 'Indemnité de congés payés', etc., with their respective amounts.
- Summary:** A section at the bottom showing the total net salary (NET) and the total amount of social security contributions (COTISATIONS PATRONALES).

# 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 :

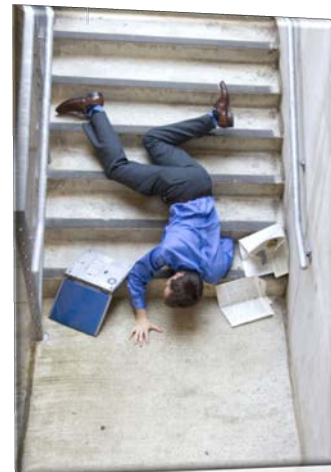
- La précipitation
- L'inattention
- La non préparation du travail

##### 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...

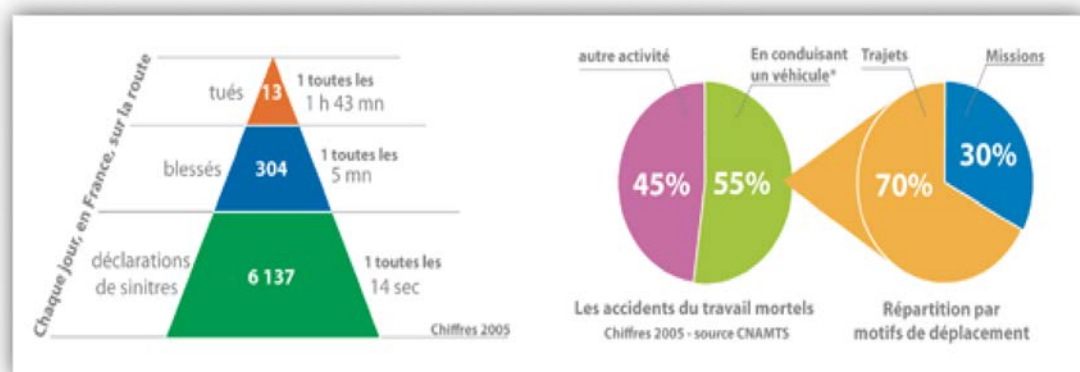


Prodiguer les premiers soins

##### 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)

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



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

*Antoine de Saint-Exupéry*

*Ensemble, nous relèverons ce défi...*

## CHARTRE DE L'ENCADREMENT

### *Preamble*

**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



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)



## 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 1/4 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 :

- Position statique assise prolongée au niveau du rachis et des cervicales
- 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 fmpcisme.org, Téléopérateur

	-----> +				NON EVALUE	COMMENTAIRE
	1	2	3	4		
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 PERSONNALISES*						

**COMMENTAIRE GENERAL**

\*critères liés à l'handicap du salariés et critères demandé par la hierarchie.

## 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- Le décroché						
Accessibilité au service du centre de relation client dans un délai maximum de 20 secondes (équivalent à 5 sonneries) en 5 tentatives maximum en situation normale non dégradée. Le top étant de 3 sonneries.						
2- La mise en relation						
Prise en charge de la demande en moins d' 1 minute si boîte vocale / moins de 30 sec si opérateur (hors phase d'identification de l'appelant)						
3- Accueil du client personnalisé						
Le téléconseiller se présente avec son prénom et/ou nom, le nom de la société et un bonjour enthousiaste						
4- Identification du client						
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 !)						

**COMMENTAIRE GENERAL**

**SIGNATURE DU SALARIE**  
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 envisage 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 l'association 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**  
**IMMATRICULATION PRINCIPALE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES**

Extrait du 02 Février 2011

**IDENTIFICATION**

Dénomination sociale : MARKETACT  
Numero 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 (tixé)  
Adresse du siège : 48 A, allée de la Roberteau - 67000 Strasbourg  
Date de la société : 99 ans du 28 Septembre 2004 au 27 Septembre 2103  
Date de clôture de l'exercice : 31 Décembre  
Début 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 née(e) CIRIE  
né(e) le 15 mai 1961 à STRASBOURG (67), de nationalité FRANÇAISE  
demeurant 48 A, allée de la Roberteau - 67000 Strasbourg  
Co-Gérant : Monsieur BAUMBERGER Stanislas  
né(e) le 03 février 1972 à STRASBOURG (67), de nationalité FRANÇAISE  
demeurant 48 A, allée de la Roberteau - 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 Roberteau - 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 Roberteau 67000 Strasbourg  
Modifié : BAUMBERGER Stanislas, Co-Gérant, demeurant 48 A allée de la Roberteau 67000 Strasbourg

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

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

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

**IMMATRICULATIONS SECONDAIRES**

Numero d'identification : R.C.S. COLMAR TI (2000) B 658)  
Numero 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 HABILE A DELIVRER DES EXTRAIT S 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. SEEBOLTZ

*h-*

EXEMPLAIRE A CONSERVER PAR LE DECLARANT

Formulaire obligatoire entité 3 A (à code général des impôts)		Désignation de l'entreprise : <b>MARETACT SARL</b>		Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois : <b>12</b>	
Adresse de l'entreprise : <b>48a, Allée de La Roberteau</b>		<b>67000 STRASBOURG</b>		Durée de l'exercice précédent * <b>12</b>	
N° SIRET : <b>41785912300078</b>		N° 1 : <b>31122010</b>		N° 2 : <b>31122010</b>	
Capital souscrit non appelé		1		2	
Frans déductionnement *		AB		AC	
Frans de développement *		CX		CO	
Concessions, brevets et droits similaires		AP		MO	
Fonds commercial (1)		AM		MI	
Autres immobilisations incorporelles		AI		AK	
Avances et acomptes sur immobilisations matérielles		AL		AM	
Terrains		AN		AO	
Constructions		AP		AQ	
Installations techniques, matériel et outillage industriels		AR		AS	
Autres immobilisations corporelles		AT		AU	
Immobilisations en cours		AV		AW	
Avances et acomptes		AN		AY	
Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence		CS		CT	
Autres participations		CC		CV	
Créances rattachées à des participations		BB		BC	
Autres titres immobilisés		BO		BE	
Prêts		BP		BG	
Autres immobilisations financières *		BI		BH	
TOTAL (II)		BJ		BK	
Matères premières, approvisionnements		BL		BM	
En cours de production de biens		BN		BO	
En cours de production de services		BR		BQ	
Produits intermédiaires et finis		BS		BT	
Marchandises		BT		BU	
Avances et acomptes versés sur commandes		BV		BW	
Clients et comptes rattachés (3) *		BX		BY	
Autres créances (3)		BZ		CA	
Capital souscrit et appelé, non versé		CB		CC	
Valeurs mobilières de placement (dont autres postes : .....)		CD		CE	
Disponibilités		CF		CG	
Charges constatées d'avance (3) *		CH		CI	
TOTAL (III)		CJ		CK	
Frans d'émission, décaissement à établir		CV		CX	
Primes de remboursement des obligations (V)		CW		CY	
Ecart de conversion actif *		CA		CB	
TOTAL GÉNÉRAL (I & VI)		CO		CP	
297 543		15 896		281 646	
15 896		281 646		168 411	

SAGE Experts-comptables janvier 2012

\* Des explications concernant cette rubrique sont demandées dans la notice n° 2012

EXEMPLAIRE A CONSERVER PAR LE DECLARANT

Formulaire obligatoire entité 3 A (à code général des impôts)		Désignation de l'entreprise : <b>MARETACT SARL</b>		Exercice N : <b>11 000</b>		Exercice N-1 : <b>11 000</b>	
Capital social ou individuel (1) * (Dont versé : .....11.000,00...)		DA		DB		DC	
Primes d'émission, de fusion, d'apport, ....		DE		DF		DG	
Ecart de réévaluation (2) * (dont écart d'équivalence <b>EK</b> )		DH		DI		DJ	
Réserve légale (3)		DK		DL		DM	
Réserves statutaires ou contractuelles		DN		DO		DP	
Réserves réglementées (3) * (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours)		DQ		DR		DS	
Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'ouvrages originaires d'artistes vivants *)		DT		DU		DV	
Report à nouveau		DV		DW		DX	
RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)		DY		DZ		EA	
Subventions d'investissement		EB		EC		ED	
Provisions réglementées *		EE		EF		EG	
Produit des émissions de titres participatifs		EH		EI		EJ	
Autres fonds propres		EK		EL		EM	
Avances conditionnées		EN		EO		EP	
Provisions pour risques		EQ		ER		ES	
Provisions pour charges		ET		EU		EV	
TOTAL (I)		EW		EX		EY	
Emprunts obligataires convertibles		EZ		FA		FB	
Autres emprunts obligataires		FC		FD		FE	
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)		FF		FG		FH	
Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs)		FI		FJ		FK	
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		FL		FM		FN	
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		FO		FP		FQ	
Dettes fiscales et sociales		FR		FS		FT	
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		FU		FV		FW	
Autres dettes		FX		FY		FZ	
Produits constatés d'avance (4)		GA		GB		GC	
TOTAL (IV)		GD		GE		GF	
Ecart de conversion passif *		GG		GH		GI	
TOTAL GÉNÉRAL (I & V)		GJ		GK		GL	
Ecart de réévaluation incorporé au capital		GM		GN		GO	
Réserve spéciale de réévaluation (1959)		GP		GQ		GR	
Ecart de réévaluation libre		GS		GT		GU	
Réserve de réévaluation (1976)		GV		GW		GX	
Dont réserve spéciale des plus-values à long terme *		GY		GZ		HA	
Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP		HB		HC		HD	
TOTAL (V)		HE		HF		HG	
187 300		281 646		168 411		93 056	
187 300		281 646		168 411		93 056	

SAGE Experts-comptables janvier 2012

\* Des explications concernant cette rubrique sont demandées dans la notice n° 2012





ACTIF	Exercice clos le 31/12/2012 (12 mois)		Exercice précédent 31/12/2011 (12 mois)	
	Brut	Amort. & Pro	Net	%

Capital souscrit non appelé	(0)					
<b>Actif Immobilisé</b>						
Frais de débatement						
Recherche et développement						
Concessions, brevets, marques, logiciels et droits similaires	27 000		27 000	9,24	27 000	9,99
Fonds commercial						
Autres immobilisations incorporelles						
Avances & acomptes sur immobilisations incorporelles						
Terrains						
Constructions						
Installations techniques, matériel & outillage industriels						
Autres immobilisations corporelles	28 598		10 246	3,51	7 959	2,85
Immobilisations en cours		18 352				
Avances & acomptes						
Participations évaluées selon mise en équivalence						
Autres Participations						
Créances rattachées & des participations						
Autres titres immobilisés						
Prêts						
Autres immobilisations financières					5 085	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	150 486		150 486	51,50	147 354	52,32
Clients et comptes rattachés						
Autres créances	2 440		2 440	0,83	8 083	2,87
Fourisseurs débiteurs	938		938	0,32		
Personnel						
Organismes sociaux						
Etat, impôts sur les bénéfices	20 611		20 611	7,05	8 241	2,93
Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	26		26	0,01		
Autres						
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						
Primes de remboursement des obligations						
Ecart de conversion actif						
<b>TOTAL ACTIF (I 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)	
	Brut	Amort. & Pro	Net	%

Capital social ou individuel (dont versé : )	11 000	3,76	11 000	3,91
Primes de fusion, de fusion, d'apport ...				
Ecart de réévaluation	1 100	0,38	1 100	0,39
Reserve légale				
Reserves statutaires ou contractuelles				
Reserves réglementées				
Autres réserves	79 246	27,12	60 255	21,39
Report à nouveau	<b>4 472</b>	1,53	<b>18 991</b>	6,74
<b>Résultat de l'exercice</b>				
Subventions d'investissement	3 000	1,03	3 000	1,07
Provisions réglementées				
<b>TOTAL (I)</b>	<b>98 817</b>	33,81	<b>94 246</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	21 185	7,25	26 186	9,30
Emprunts				
Découverts, concours bancaires				
Emprunts et dettes financières diverses				
Divers				
Associés	23 439	8,02	26 649	9,55
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	0,48	3 585	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
Ecart de conversion passif				
<b>TOTAL PASSIF (I à V)</b>	<b>292 233</b>	100,00	<b>281 646</b>	100,00

Période du 01/01/2012 au 31/12/2012

Présenté en Euros

Édité le 12/04/2013

COMPTE DE RÉSULTAT	Exercice clos le 31/12/2012 (12 mois)		Exercice précédent 31/12/2011 (12 mois)		Variation absolue (12 / 12)		%	
	Total	%	Total	%	Variation	%		
France								
Exportation								
Ventes de marchandises	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>100,00</b>	<b>379 560</b>	<b>100,00</b>	<b>90 199</b>	<b>23,76</b>		
Production stockée								
Production immobilisée								
Subventions décapitalisées								
Reprises sur amortis. et prov., transfert de charges	8	0,00	1 470	0,39	-1 470	-100,00		
Autres produits			90	0,02	-82	-91,10		
<b>Total des produits d'exploitation (I)</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	26,64	99 088	25,84	27 072	27,60		
Impôts, taxes et versements assimilés	10 530	2,24	9 280	2,44	1 270	13,71		
Salaires et traitements	254 797	54,24	184 841	48,70	69 956	37,85		
Charges sociales	63 122	13,44	64 091	16,89	-969	-1,50		
Dotations aux provisions 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	0,00	2	0,00		0,00		
<b>Total des charges d'exploitation (II)</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>2,82</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	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>122</b>	<b>0,03</b>	<b>490</b>	<b>401,64</b>		
Dotations financières aux amortissements et provisions								
Intérêts et charges assimilés	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>408</b>	<b>0,11</b>	<b>572</b>	<b>140,20</b>		
<b>RÉSULTAT FINANCIER (V-VI)</b>	<b>-369</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>22 488</b>	<b>5,82</b>	<b>-9 154</b>	<b>-40,70</b>		

Période du 01/01/2012 au 31/12/2012

Présenté en Euros

Édité le 12/04/2013

COMPTE DE RÉSULTAT (suite)	Exercice clos le 31/12/2012 (12 mois)		Exercice précédent 31/12/2011 (12 mois)		Variation 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>	<b>7 974</b>	<b>1,70</b>	<b>112</b>	<b>0,03</b>	<b>7 862</b>	<b>7,862</b>		
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion								
Charges exceptionnelles aux amortissements et provisions								
<b>Total des charges exceptionnelles (VIII)</b>	<b>7 974</b>	<b>1,70</b>	<b>112</b>	<b>0,03</b>	<b>7 862</b>	<b>7,862</b>		
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII-VIII)</b>	<b>-7 974</b>	<b>-1,69</b>	<b>-112</b>	<b>-0,02</b>	<b>-7 862</b>	<b>-7,862</b>		
Participation des salariés (X)								
Impôts sur les bénéfices (X)	888	0,19	3 365	0,89	-2 497	-74,76		
<b>Total des Produits (I-II+IV+V+VII)</b>	<b>470 380</b>	<b>100,13</b>	<b>381 241</b>	<b>100,44</b>	<b>89 139</b>	<b>23,38</b>		
<b>Total des Charges (II+IV+V+VIII+IX+X)</b>	<b>465 908</b>	<b>99,18</b>	<b>362 250</b>	<b>96,44</b>	<b>100 658</b>	<b>26,82</b>		
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>4 472</b>	<b>0,95</b>	<b>18 991</b>	<b>5,00</b>	<b>-14 519</b>	<b>-76,44</b>		
Dont Crédit-bail mobilier								
Dont Crédit-bail immobilier								



# STATUTS

SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉES

Siège social :

10 BIS RUE FRANTZ MALVEZIN  
PARC DU CONSUL  
33200 BORDEAUX CAUDERAN  
BORDEAUX n° ..... ..

## LES SOUSSIGNÉS :

- **BAUMBERGER, Alexandre**, né le 28 février 1974 à STRASBOURG,  
demeurant au 10 Bis rue Frantz MALVEZIN  
33200 BORDEAUX CAUDERAN  
marié sous le régime de la communauté légale  
de nationalité française
  
- **BAUMBERGER, Stanislas**, né le 03 février 1972 à STRASBOURG,  
demeurant au 48 A Allée de la Robertsau  
67000 STRASBOURG  
marié sous le régime de la communauté légale  
de nationalité française
  
- **LETZELTER, Benoit**, né le 20 aout 19453 à RAON L'ETAPE,  
demeurant au 18 avenue Guy de MAUPASSAN  
33120 ARCACHON  
marié sous le régime de la communauté légale  
de nationalité française
  
- **NAULLEAU, Thomas**, né le 13 Décembre 1974 à BORDEAUX,  
demeurant au 5 rue Aladin MIQUEAU  
33320 EYZINES  
marié sous le régime de la communauté légale  
de nationalité française

ont établi, ainsi qu'il suit, les statuts d'une société par actions simplifiée devant exister entre eux.

## ➤ PRÉAMBULE

La création de la **HANDIVIA SAS** 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.

**HANDIVIA SAS** 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 plus généralement toutes opérations industrielles, commerciales ou financières, mobilières ou immobilières, pouvant se rattacher directement ou indirectement à l'objet social ou susceptibles d'en faciliter son extension ou son développement.

Les activités, conformes à cet objet social sont réparties par établissements ou secteurs selon les nécessités, sur décision des dirigeants.

Ceci étant exposé, les soussignés ont établi, ainsi qu'il suit, les Statuts de la Société par Actions Simplifiée à capital variable (ci-après « la **Société** ») devant exister entre eux.

## ➤ ARTICLE 1 - FORME

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

Elle fonctionne sous la même forme avec un ou plusieurs associés.

Elle ne peut procéder à une offre au public de ses titres mais peut néanmoins procéder à des offres réservées à des investisseurs qualifiés ou à un cercle restreint d'investisseurs.

## ➤ ARTICLE 2 - OBJET

La société a pour objet, tant en France qu'à l'étranger :

Toutes opérations industrielles et commerciales se rapportant :

- 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 et dans toutes entreprises commerciales ou industrielles pouvant se rattacher à l'objet social ou à tout objet similaire ou connexe, de nature à favoriser son extension ou son développement [Cette rédaction est donnée à titre uniquement indicatif].
- toutes opérations quelconques contribuant à la réalisation de cet objet
- Ces opérations seront réalisées dans la mesure du possible dans le cadre d'une activité d'entreprise adaptée.

### ➤ ARTICLE 3 - DÉNOMINATION

La dénomination sociale est **HANDIVIA SAS** Son nom commercial est **HANDIVIA**

Dans tous les actes et documents émanant de la Société et destinés aux tiers, la dénomination sera précédée ou suivie immédiatement des mots écrits lisiblement "Société par actions simplifiées" ou des initiales "SAS" et de l'énonciation du montant du capital social.

En outre, la Société doit indiquer en tête de ses factures, notes de commandes, tarifs et documents publicitaires, ainsi que sur toutes correspondances et récépissés concernant son activité et signés par elle ou en son nom, le siège du tribunal au greffe duquel elle est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés, et le numéro d'immatriculation qu'elle a reçu.

### ➤ ARTICLE 4 - SIÈGE SOCIAL

Le siège social est fixé au : (adresse temporaire, dans l'attente de l'installation des locaux d'exploitation)

**10 BIS RUE FRANTZ MALVEZIN  
PARC DU CONSUL  
33200 BORDEAUX CAUDERAN**

Lié à un agrément d'état sur le territoire girondin, Il ne pourra être transféré en tout autre endroit du territoire français métropolitain. Le Président peut librement créer des succursales partout en France.

### ➤ ARTICLE 5 - DURÉE

La durée de la Société est fixée à quatre-vingt-dix-neuf années à compter de la date de son immatriculation au Registre du commerce et des sociétés, sauf les cas de dissolution anticipée ou de prorogation.

### ➤ ARTICLE 6 - APPORTS

Les soussignés font apport à la société, à savoir :

- M **BAUMBERGER** Alexandre, la somme en numéraire de 4500 euros,
- M **BAUMBERGER** Stanislas, la somme en numéraire de 4500 euros,
- M **LETZELTER** Benoit, la somme en numéraire de 500 euros,
- M **NAULLEAU** Thomas, la somme en numéraire de 500 euros,

Soit, au total, une somme de 10 000 euros correspondant à 1000 actions de 10 euros chacune, souscrite en totalité et libérée de moitié, ainsi qu'il résulte du certificat du dépositaire établi le 01 janvier 2014, laquelle somme a été déposée, pour le compte de la société en formation, à la banque CAISSE D'EPARGNE POITOU-CHARENTE AQUITAINE.

Madame **BAUMBERGER Juliette**, conjoint commun en biens de Monsieur **Alexandre BAUMBERGER**, apporteur de deniers pouvant provenir de la communauté intervient aux présentes et reconnaît avoir été averti, en application de l'article 1832-2 du code civil, de l'apport envisagé et avoir reçu une information complète sur cet apports.

Elle déclare ne pas vouloir être personnellement associé et renonce pour l'avenir à revendiquer cette qualité, la qualité d'associé devant être reconnue à son conjoint pour la totalité des parts souscrites.

Madame **BAUMBERGER Françoise**, conjoint commun en biens de Monsieur **Stanislas BAUMBERGER**, apporteur de deniers pouvant provenir de la communauté intervient aux présentes et reconnaît avoir été averti, en application de l'article 1832-2 du code civil, de l'apport envisagé et avoir reçu une information complète sur cet apports.

Elle déclare ne pas vouloir être personnellement associé et renonce pour l'avenir à revendiquer cette qualité, la qualité d'associé devant être reconnue à son conjoint pour la totalité des parts souscrites.

Madame **LETZELTER Marie-Catherine**, conjoint commun en biens de Monsieur **Benoit LETZELTER**, apporteur de deniers pouvant provenir de la communauté intervient aux présentes et reconnaît avoir été averti, en application de l'article 1832-2 du code civil, de l'apport envisagé et avoir reçu une information complète sur cet apports.

Elle déclare ne pas vouloir être personnellement associé et renonce pour l'avenir à revendiquer cette qualité, la qualité d'associé devant être reconnue à son conjoint pour la totalité des parts souscrites.

Madame **NAULLEAU Stéphanie**, conjoint commun en biens de Monsieur **Thomas NAULLEAU**, apporteur de deniers pouvant provenir de la communauté intervient aux présentes et reconnaît avoir été averti, en application de l'article 1832-2 du code civil, de l'apport envisagé et avoir reçu une information complète sur cet apports.

Elle déclare ne pas vouloir être personnellement associé et renonce pour l'avenir à revendiquer cette qualité, la qualité d'associé devant être reconnue à son conjoint pour la totalité des parts souscrites.

## ➤ ARTICLE 7 - CAPITAL SOCIAL

Le capital social est fixé à **10.000 euros**, divisé en **1000 actions** de **10 euros**. [ Toutes les actions sont de même catégorie. Les actions sont attribuées comme suit :

- |   |                   |
|---|-------------------|
| - M. <b>Alexandre BAUMBERGER</b> , quarante cinq actions, ci..... | <b>45 actions</b> |
| - M. <b>Stanislas BAUMBERGER</b> , quarante cinq actions, ci..... | <b>45 actions</b> |
| - M. <b>Benoit LETZELTER</b> , cinq actions, ci.....              | <b>5 actions</b>  |
| - M. <b>Thomas NAULLEAU</b> , cinq actions, ci.....               | <b>5 actions</b>  |

## ➤ ARTICLE 8 - MODIFICATIONS DU CAPITAL SOCIAL

I - Le capital social peut être augmenté par tous moyens et selon toutes modalités prévus par la loi.

Le capital social est augmenté soit par émission d'actions ordinaires ou d'actions de préférence, soit par majoration du montant nominal des titres de capital existants. Il peut également être augmenté par l'exercice de droits attachés à des valeurs mobilières donnant accès au capital, dans les conditions prévues par la loi.

La collectivité des associés est seule compétente pour décider, sur le rapport du Président, une augmentation de capital immédiate ou à terme. Elle peut déléguer cette compétence au Président dans les conditions fixées à l'article L. 225-129-2 du Code de commerce.

Lorsque la collectivité des associés décide l'augmentation de capital, elle peut déléguer au Président le pouvoir de fixer les modalités de l'émission des titres.

Les associés peuvent renoncer à titre individuel à leur droit préférentiel et la collectivité des associés qui décide l'augmentation de capital peut décider, dans les conditions prévues par la loi, de supprimer ce droit préférentiel de

souscription.

Si la collectivité des associés ou, en cas de délégation le Président, le décide expressément, les titres de capital non souscrits à titre irréductible sont attribués aux associés qui auront souscrit un nombre de titres supérieur à celui auquel ils pouvaient souscrire à titre préférentiel, proportionnellement aux droits de souscription dont ils disposent et, en tout état de cause, dans la limite de leurs demandes.

Si l'augmentation du capital est réalisée par incorporation de réserves, bénéfiques ou primes d'émission, la collectivité des associés délibère aux conditions de quorum et de majorité prévues pour les décisions ordinaires.

Le droit à l'attribution d'actions nouvelles, 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.

II - La réduction du capital est autorisée ou décidée par la collectivité des associés délibérant dans les conditions prévues pour les décisions extraordinaires et ne peut en aucun cas porter atteinte à l'égalité des associés. Les associés peuvent déléguer au Président tous pouvoirs pour la réaliser.

III - La collectivité des associés délibérant dans les conditions prévues pour les décisions extraordinaires peut également décider d'amortir tout ou partie du capital social et substituer aux actions de capital des actions de jouissance partiellement ou totalement amorties, le tout en application des articles L. 225-198 et suivants du Code de commerce.

## ➤ ARTICLE 9 - LIBERATION DES ACTIONS

Lors de la constitution de la Société, les actions de numéraire sont libérées, lors de la souscription, de la moitié au moins de leur valeur nominale.

Lors d'une augmentation de capital, les actions de numéraire sont libérées, lors de la souscription, d'un quart au moins de leur valeur nominale et, le cas échéant, de la totalité de la prime d'émission.

La libération du surplus doit intervenir en une ou plusieurs fois sur appel du Président, dans le délai de cinq ans à compter de l'immatriculation au Registre du commerce et des sociétés en ce qui concerne le capital initial, et dans le délai de cinq ans à compter du jour où l'opération est devenue définitive en cas d'augmentation de capital.

Les appels de fonds sont portés à la connaissance du ou des souscripteurs quinze jours au moins avant la date fixée pour chaque versement, par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à chaque associé.

Tout retard dans le versement des sommes dues sur le montant non libéré des actions entraîne de plein droit 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.

Conformément aux dispositions de l'article 1843-3 du Code civil, lorsqu'il n'a pas été procédé dans un délai légal aux appels de fonds pour réaliser la libération intégrale du capital, tout intéressé peut demander au Président du tribunal statuant en référé soit d'enjoindre sous astreinte aux dirigeants de procéder à ces appels de fonds, soit de désigner un mandataire chargé de procéder à cette formalité.

## ➤ ARTICLE 10 - 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 la loi et les règlements en vigueur.

Tout associé peut demander à la Société la délivrance d'une attestation d'inscription en compte.

## ➤ ARTICLE 11 - TRANSMISSION DES ACTIONS

Les actions ne sont négociables qu'après l'immatriculation de la Société au Registre du commerce et des sociétés. En cas d'augmentation du capital, les actions sont négociables à compter de la réalisation de celle-ci.

Les actions demeurent négociables après la dissolution de la Société et jusqu'à la clôture de la liquidation.

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.

En cas de transmission des actions, le transfert de propriété résulte de l'inscription des titres au compte de l'acheteur à la date fixée par l'accord des parties et notifiée à la Société.

Les actions résultant d'apports en industrie sont attribuées à titre personnel. Elles sont inaliénables et intransmissibles.

Elles seront annulées en cas de décès de leur titulaire comme en cas de cessation par ledit titulaire de ses prestations à l'issue d'un délai de 2 mois suivant mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, de poursuivre lesdites prestations dans les conditions prévues à la convention d'apport.

## ➤ ARTICLE 12 - PREEMPTION

La cession d'actions de la Société à un tiers est soumise au respect du droit de préemption des associés défini ci-après :

L'associé cédant doit notifier son projet au Président par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en indiquant les informations sur le cessionnaire (nom, adresse et nationalité ou, s'il s'agit d'une personne morale, dénomination, siège social, capital, numéro RCS, identité des associés et des dirigeants), le nombre d'actions dont la cession est envisagée, le prix et les conditions de la cession projetée.

Dans un délai de un mois de ladite notification, le Président notifiera ce projet aux autres associés, individuellement, par lettre recommandée avec accusé de réception, qui disposeront d'un délai de un mois pour se porter acquéreurs des actions à céder, dans la proportion de leur participation au capital.

Chaque associé exerce son droit de préemption en notifiant au Président le nombre d'actions qu'il souhaite acquérir, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

A l'expiration du délai de un mois, le Président devra faire connaître par lettre recommandée avec demande d'avis de réception les résultats de la préemption à l'associé cédant.

Si les droits de préemption sont supérieurs au nombre d'actions proposées à la vente, les actions concernées sont réparties par le Président entre les associés qui ont notifié leur intention d'acquérir au prorata de leur participation au capital et dans la limite de leurs demandes.

Si les offres d'achat sont inférieures au nombre d'actions proposées à la vente, les droits de préemption seront réputés n'avoir jamais été exercés. Dans ce cas, et sous réserve de l'agrément ci-après prévu, l'associé cédant pourra librement céder ses actions au cessionnaire mentionné dans la notification.

Toutefois, l'associé cédant peut demander le bénéfice de l'exercice du droit de préemption à concurrence du nombre de titres pour lequel il aura été notifié par les autres associés et procéder à la cession du solde des actions qu'il envisageait de céder, conformément aux dispositions des statuts.

Lorsque tout ou partie des actions dont la cession est projetée n'aura pas été préemptée dans les conditions ci-dessus prévues, le cédant devra, si le cessionnaire est non associé, se soumettre à la procédure d'agrément suivante :

## ➤ ARTICLE 13 - AGREMENT

La cession de titres de capital et de valeurs mobilières donnant accès au capital à un tiers à quelque titre que ce soit est soumise à l'agrément préalable de la collectivité des associés.

Le cédant doit notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception une demande d'agrément au Président de la Société en indiquant les nom, prénoms et adresse du cessionnaire, le nombre des titres de capital ou valeurs mobilières donnant accès au capital dont la cession est envisagée et le prix offert. Cette demande d'agrément est transmise par le Président aux associés.

L'agrément résulte d'une décision collective des associés statuant à la majorité des voix des associés disposant du droit de vote.

La décision d'agrément ou de refus d'agrément n'a pas à être motivée. Elle est notifiée au cédant par lettre recommandée. A défaut de notification dans les trois mois qui suivent la demande d'agrément, l'agrément est réputé acquis.

En cas d'agrément, l'associé cédant peut réaliser librement la cession aux conditions prévues dans la demande d'agrément.

En cas de refus d'agrément, la Société est tenue, dans un délai de trois mois à compter de la notification du refus, de faire acquérir les titres de capital ou valeurs mobilières donnant accès au capital, soit par un associé ou par un tiers, soit, avec le consentement du cédant, par la Société, en vue d'une réduction du capital.

A défaut d'accord entre les parties, le prix des titres de capital ou valeurs mobilières donnant accès au capital est déterminé par voie d'expertise, dans les conditions prévues à l'article 1843-4 du Code civil.

Le cédant peut à tout moment aviser le Président, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, qu'il renonce à la cession de ses titres de capital ou valeurs mobilières donnant accès au capital.

Si, à l'expiration du délai de trois mois, l'achat n'est pas réalisé, l'agrément est considéré comme donné. Toutefois, ce délai peut être prolongé par ordonnance du Président du Tribunal de commerce statuant en la forme des référés, sans recours possible, l'associé cédant et le cessionnaire dûment appelés.

Les dispositions qui précèdent sont applicables à toutes les cessions, que lesdites cessions interviennent en cas de dévolution successorale ou de liquidation d'une communauté de biens entre époux, par voie d'apport, de fusion, de partage consécutif à la liquidation d'une société associée, de transmission universelle de patrimoine d'une société ou par voie d'adjudication publique en vertu d'une décision de justice ou autrement.

Elles peuvent aussi s'appliquer à la cession des droits d'attribution en cas d'augmentation de capital par incorporation de réserves, primes d'émission ou bénéfiques, ainsi qu'en cas de cession de droits de souscription à une augmentation de capital par voie d'apports en numéraire ou de renonciation individuelle au droit de souscription en faveur de personnes dénommées.

La présente clause d'agrément ne peut être supprimée ou modifiée qu'à l'unanimité des associés.

Toute cession réalisée en violation de cette clause d'agrément est nulle.

## ➤ ARTICLE 14 - DROITS ET OBLIGATIONS ATTACHÉS AUX ACTIONS

La location des actions est interdite.

## ➤ ARTICLE 15 - EXCLUSION D'UN ASSOCIE

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

- défaut d'affectio societatis ;
- mésentente durable entre associés ;
- désaccord persistant sur la gestion, les objectifs et la stratégie de la Société ;
- manquements d'un associé à ses obligations et violation des dispositions statutaires ;
- dissolution, redressement ou liquidation judiciaires ;
- exercice d'une activité concurrente à celle de la Société, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une société filiale ou apparentée ;
- violation d'une disposition statutaire ;
- opposition continue aux décisions proposées par le Président pendant deux exercices consécutifs,
- condamnation pénale prononcée à l'encontre d'un associé personne physique ou morale (ou à l'encontre de l'un de ses dirigeants) ;
- l'associé devient et que son contrat de travail est rompu pour quelle que cause que ce soit ;
- le salarié devient associé et que son contrat de travail est rompu pour quelle que cause que ce soit ;
- plus généralement, la condamnation judiciaire prononcée à l'encontre d'un associé personne physique ou d'un dirigeant de l'associé personne morale, susceptible de mettre en cause l'image ou la réputation de la Société.

L'exclusion est prononcée par décision du Président, après notification à l'associé concerné, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée 30 jours avant la date prévue pour la décision d'exclusion, de la procédure d'exclusion en cours, des griefs invoqués à son encontre et de la date prévue pour la décision, afin qu'il puisse faire valoir ses arguments en défense, lesquels doivent, en tout état de cause, être mentionnés dans la décision du Président.

La décision d'exclusion prend effet à compter de son prononcé ; elle est notifiée à l'associé exclu par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'initiative du Président.

En outre, cette décision doit également statuer sur le rachat des actions de l'associé exclu et désigner le ou les acquéreurs des actions ; il est expressément convenu que la cession sera valable sans qu'il y ait lieu d'appliquer les procédures statutaires prévues en cas de cession (agrément, préemption ...).

La totalité des actions de l'associé exclu doit être cédée dans les 30 jours de la décision d'exclusion.

Le prix de cession des actions de l'exclu sera déterminé d'un commun accord ou, à défaut, à dire d'expert dans les conditions de l'article 1843-4 du Code civil.

Si la cession des actions de l'associé exclu ou le paiement du prix ne sont pas réalisés dans le délai prévu, la décision d'exclusion sera nulle et de nul effet.

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

Les dispositions du présent article s'appliquent dans les mêmes conditions à l'associé qui a acquis cette qualité à la suite d'une opération de fusion, de scission ou de dissolution.

La présente clause ne peut être annulée ou modifiée qu'à l'unanimité des associés.

## ➤ ARTICLE 16 - DROITS ET OBLIGATIONS ATTACHÉS AUX ACTIONS

Toute action donne droit, dans les bénéfices et l'actif social, à une part nette proportionnelle à la quotité de capital qu'elle représente.

Le cas échéant, et pour parvenir à ce résultat, il est fait masse de toutes exonérations fiscales comme de toutes taxations pouvant être prises en charge par la Société et auxquelles les répartitions au profit des actions pourraient donner lieu.

Sauf dispositions contraires de l'acte d'apport, les droits attachés aux actions résultant d'apports en industrie sont égaux à ceux de l'associé ayant le moins apporté.

Chaque action donne en outre le droit au vote et à la représentation dans les consultations collectives ou assemblées générales, ainsi que 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.

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 l'action quel qu'en soit le titulaire.

La propriété d'une action comporte de plein droit adhésion aux statuts de la Société et aux décisions de la collectivité des associés.

Les créanciers, ayants droit ou autres représentants d'un associé ne peuvent, sous quelque prétexte que ce soit, requérir l'apposition de scellés sur les biens et valeurs sociales, ni en demander le partage ou la licitation ; ils doivent s'en rapporter aux inventaires sociaux et aux décisions de la collectivité des associés.

Chaque fois qu'il sera nécessaire de posséder plusieurs actions pour exercer un droit quelconque, en cas d'échange, de regroupement ou d'attribution de titres ou en conséquence d'augmentation ou de réduction de capital, de fusion ou autre opération sociale, les associés propriétaires de titres isolés, ou en nombre inférieur à celui requis, ne peuvent exercer ces droits qu'à la condition de faire leur affaire personnelle du groupement, et éventuellement de l'achat ou de la vente du nombre d'actions ou droits nécessaires.

## ➤ ARTICLE 17 - INDIVISIBILITE DES ACTIONS

Les actions sont indivisibles à l'égard de la Société.

Les associés propriétaires indivis d'actions sont tenus de se faire représenter auprès de la Société par un seul d'entre eux, considéré comme seul propriétaire ou par un mandataire unique ; en cas de désaccord, le mandataire unique peut être désigné à la demande de l'indivisaire le plus diligent.

La désignation du représentant de l'indivision doit être notifiée à la Société dans le mois de la survenance de l'indivision. Toute modification dans la personne du représentant de l'indivision n'aura d'effet, vis-à-vis de la Société, qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de sa notification à la Société, justifiant de la régularité de la modification intervenue.

Le droit de vote attaché aux actions démembrées appartient au nu-proprétaire pour toutes les décisions collectives, sauf pour celles concernant l'affectation des bénéfices où il appartient à l'usufruitier.

Cependant, les associés concernés peuvent convenir de toute autre répartition du droit de vote aux consultations collectives. La convention est notifiée par lettre recommandée à la Société, qui sera tenue d'appliquer cette convention pour toute consultation collective qui aurait lieu après l'expiration d'un délai d'un mois suivant l'envoi de cette lettre.

Toutefois, dans tous les cas, le nu-proprétaire a le droit de participer aux consultations collectives.

## ➤ ARTICLE 18 - PRÉSIDENT DE LA SOCIÉTÉ

La société est représentée, dirigée et administrée par un Président, personne physique ou morale, associée ou non de la Société.

### Désignation

- Le premier Président de la Société sera désigné aux termes des présents statuts.
- La personne morale Président est représentée par son représentant légal sauf si, lors de sa nomination ou à tout moment en cours de mandat, elle désigne une personne spécialement habilitée à la représenter en qualité de représentant.
- Lorsqu'une personne morale est nommée Président, ses dirigeants sont soumis aux mêmes conditions et obligations et encourent les mêmes responsabilités civile et pénale que s'ils étaient Président en leur propre nom, sans préjudice de la responsabilité solidaire de la personne morale qu'ils dirigent.

Le mandat du Président est renouvelable sans limitation.

- Le Président, personne physique, ou le représentant de la personne morale Président, peut être également lié à la Société par un contrat de travail à condition que ce contrat corresponde à un emploi effectif.

### Durée des fonctions

- La durée des fonctions du Président est fixée dans la décision de nomination.
- Les fonctions de Président prennent fin soit par le décès, la démission, la révocation, l'expiration de son mandat, soit par l'ouverture à l'encontre de celui-ci d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaires.
- Le Président peut démissionner de son mandat sous réserve de respecter un préavis de quatre mois lequel pourra être réduit lors de la consultation de la collectivité des associés qui aura à statuer sur le remplacement du Président démissionnaire.
- La démission du Président n'est recevable que si elle est adressée à chacun des associés par lettre recommandée.

### Révocation

- Le Président peut être révoqué pour un motif grave, par décision de la collectivité des associés prise à l'initiative d'un ou plusieurs associés réunissant au moins 51 % du capital et des droits de vote de la Société et statuant à la majorité absolue. Toute révocation intervenant sans qu'un motif grave soit établi ouvrira droit à une indemnisation du Président.
- En outre, le Président est révoqué de plein droit, sans indemnisation, dans les cas suivants :
  - interdiction de diriger, gérer, administrer ou contrôler une entreprise ou personne morale, incapacité ou faillite personnelle du Président personne physique,

- mise en redressement ou liquidation judiciaire, interdiction de gestion ou dissolution du Président personne morale,
- exclusion du Président associé.

#### Rémunération

- Le Président peut recevoir une rémunération dont les modalités sont fixées par la décision de nomination. Elle peut être fixe ou proportionnelle ou à la fois fixe et proportionnelle au bénéfice ou au chiffre d'affaires.
- En outre, le Président est remboursé de ses frais de représentation et de déplacement sur justificatifs.

#### Pouvoirs du Président

- Le Président dirige la Société et la représente à l'égard des tiers. A ce titre, il est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la Société dans les limites de l'objet social et des pouvoirs expressément dévolus par la loi et les statuts à la collectivité des associés. L'acte de nomination du Président pourra comporter des limitations de pouvoir.
- Les dispositions des présents statuts limitant les pouvoirs du Président sont inopposables aux tiers.
- La Société est engagée même par les actes du Président 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, la seule publication des statuts ne suffisant pas à constituer cette preuve.
- Le Président peut déléguer à toute personne de son choix certains de ses pouvoirs, hormis le pouvoir de représentation de la société, pour l'exercice de fonctions spécifiques ou l'accomplissement de certains actes.

### ➤ **ARTICLE 19 - DIRECTEUR GENERAL**

#### Désignation

- Le Président donne mandat à une personne physique ou à une personne morale de l'assister en qualité de Directeur Général.
- La personne morale Directeur Général est représentée par son représentant légal sauf si, lors de sa nomination ou à tout moment en cours de mandat, elle désigne une personne spécialement habilitée à la représenter en qualité de représentant.
- Lorsqu'une personne morale est nommée Directeur Général, ses dirigeants sont soumis aux mêmes conditions et obligations et encourent les mêmes responsabilités civile et pénale que s'ils étaient Directeur Général en leur propre nom, sans préjudice de la responsabilité solidaire de la personne morale qu'ils dirigent.
- Le Directeur Général personne physique peut être lié à la Société par un contrat de travail.

#### Durée des fonctions

- La durée des fonctions du Directeur Général est fixée dans la décision de nomination et ne peut excéder celle du mandat du Président.
- Toutefois, en cas de cessation des fonctions du Président, le Directeur Général conserve ses fonctions jusqu'à la nomination du nouveau Président, sauf décision contraire des associés.
- Les fonctions de Directeur Général prennent fin soit par le décès, la démission, la révocation, l'expiration de son mandat, soit par l'ouverture à l'encontre de celui-ci d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaires.
- Le Directeur Général peut démissionner de son mandat par lettre recommandée adressée au Président,

sous réserve de respecter un préavis de 3 mois, lequel pourra être réduit lors de la décision du Président qui nommera un nouveau Directeur Général en remplacement du Directeur Général démissionnaire.

### Révocation

- Le Directeur Général peut être révoqué à tout moment, sans qu'il soit besoin d'un juste motif, par décision du Président. Cette révocation n'ouvre droit à aucune indemnisation.
- En outre, le Directeur Général est révoqué de plein droit, sans indemnisation, dans les cas suivants :
  - interdiction de diriger, gérer, administrer ou contrôler une entreprise ou personne morale, incapacité ou faillite personnelle du Directeur Général personne physique,
  - mise en redressement ou liquidation judiciaire, interdiction de gestion ou dissolution du Directeur Général personne morale,
  - exclusion du Directeur Général associé.

### Rémunération

- Le Directeur Général peut recevoir une rémunération dont les modalités sont fixées dans la décision de nomination. Elle peut être fixe ou proportionnelle ou à la fois fixe et proportionnelle au bénéfice ou au chiffre d'affaires.
- En outre, le Directeur Général est remboursé de ses frais de représentation et de déplacement sur justificatifs.

### Pouvoirs du Directeur Général

- Le Directeur Général dispose des mêmes pouvoirs que le Président, sous réserve des limitations éventuellement fixées par la décision de nomination ou par une décision ultérieure.
- Le Directeur Général ne dispose pas du pouvoir de représenter la Société à l'égard des tiers.

## ➤ **ARTICLE 20 - CONVENTIONS ENTRE LA SOCIETE ET SES DIRIGEANTS OU ASSOCIES**

En application des dispositions de l'article L. 227-10 du Code de commerce, le Président ou, s'il en existe un, le Commissaire aux Comptes présente aux associés un rapport sur les conventions, intervenues directement ou par personne interposée entre la Société et son Président, l'un de ses dirigeants, l'un de ses associés disposant d'une fraction des droits de vote supérieure à dix pour cent ou, s'il s'agit d'une société associée, la Société la contrôlant au sens de l'article L. 233-3 dudit code.

Les associés statuent sur ce rapport lors de la décision collective statuant sur les comptes de l'exercice écoulé.

Le Président ou, s'il en existe un, le Commissaire aux Comptes établit un rapport sur les conventions conclues au cours de l'exercice écoulé ; la collectivité des associés statue chaque année sur ce rapport lors de sa consultation annuelle sur les comptes sociaux dudit exercice écoulé.

Les dispositions qui précèdent ne sont pas applicables aux conventions portant sur les opérations courantes de la Société et conclues à des conditions normales.

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

## ➤ ARTICLE 21 - COMMISSAIRES AUX COMPTES

La nomination d'un ou plusieurs Commissaires aux Comptes titulaires est obligatoire dans les cas prévus par la loi et les règlements. Elle est facultative dans les autres cas.

Un ou plusieurs Commissaires aux Comptes suppléants appelés à remplacer le ou les titulaires en cas de refus, d'empêchement, de démission ou de décès, sont nommés en même temps que le ou les titulaires pour la même durée.

Les Commissaires aux Comptes sont nommés pour six exercices sociaux ; leurs fonctions expirent à l'issue de la consultation annuelle de la collectivité des associés appelée à statuer sur les comptes du sixième exercice social.

Les Commissaires aux Comptes exercent leur mission de contrôle conformément à la loi. Ils ont notamment pour mission permanente de vérifier les valeurs et les documents comptables de la Société, de contrôler la régularité et la sincérité des comptes sociaux et d'en rendre compte à la Société. Ils ne doivent en aucun cas s'immiscer dans la gestion de la Société.

Les Commissaires aux Comptes sont invités à participer à toute consultation de la collectivité des associés.

## ➤ ARTICLE 22 - REPRESENTATION SOCIALE

Les délégués du comité d'entreprise, s'il en existe un, exercent les droits prévus par l'article L. 2323-62 du Code du travail auprès du Président. A cette fin, celui-ci les réunira une fois par trimestre au moins, et notamment lors de l'arrêté des comptes annuels.

Le comité d'entreprise doit être informé des décisions collectives dans les mêmes conditions que les associés.

Les demandes d'inscription des projets de résolutions présentées par le comité d'entreprise doivent être adressées par tous moyens écrits par un représentant du comité au Président et accompagnées du texte des projets de résolutions.

Elles doivent être reçues au siège social 20 jours au moins avant la date fixée pour la décision des associés. Le Président accuse réception de ces demandes dans les 15 jours de leur réception.

## ➤ ARTICLE 23 - DECISIONS COLLECTIVES

La collectivité des associés est seule compétente pour prendre les décisions suivantes :

- approbation des comptes annuels et affectation des résultats,
- approbation des conventions réglementées,
- nomination des Commissaires aux Comptes,
- augmentation, amortissement et réduction du capital social,
- transformation de la Société,
- fusion, scission ou apport partiel d'actif,
- dissolution et liquidation de la Société,
- agrément des cessions d'actions,

- inaliénabilité des actions,
- suspension des droits de vote et exclusion d'un associé ou cession forcée de ses actions,
- augmentation des engagements des associés,
- nomination, révocation et rémunération du Président,
- modification des statuts, sauf transfert du siège social,

Toutes autres décisions relèvent de la compétence du Président

## ➤ ARTICLE 24 - FORME ET MODALITES DES DECISIONS COLLECTIVES

Les décisions collectives sont prises, au choix du Président 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 et être prises par tous moyens de télécommunication électronique.

Toutefois, devront être prises en assemblée générale les décisions relatives à l'approbation des comptes annuels et à l'affectation des résultats, aux modifications du capital social, à des opérations de fusion, scission ou apport partiel d'actif, à l'exclusion d'un associé.

Tout associé a le droit de participer aux décisions collectives, personnellement ou par mandataire, quel que soit le nombre d'actions qu'il possède. Il doit justifier de son identité et de l'inscription en compte de ses actions au jour de la décision collective.

## ➤ ARTICLE 25 - CONSULTATION ECRITE

En cas de consultation écrite, le Président adresse à chaque associé, 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 réception du projet de résolutions pour transmettre leur vote 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 26 - ASSEMBLEE GENERALE

Les Assemblées Générales sont convoquées, 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 cinq pour cent au moins du capital ou à la demande du comité d'entreprise en cas d'urgence, soit par le Commissaire aux Comptes, s'il en existe un.

Pendant la période de liquidation, l'Assemblée est convoquée par le liquidateur.

La convocation est effectuée par tous procédés de communication écrite 15 jours avant la date de la réunion et mentionne le jour, l'heure, le lieu et l'ordre du jour de la réunion.

Toutefois, l'Assemblée Générale se réunit valablement sur convocation verbale et sans délai si tous les associés y consentent.

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

Un ou plusieurs associés représentant au moins 15 % du capital ont la faculté de requérir l'inscription à l'ordre du

jour de l'Assemblée de projets de résolutions par tous moyens de communication écrite. Ces demandes doivent être reçues au siège social 20 jours au moins avant la date de la réunion. Le Président accuse réception de ces demandes dans les 15 jours de leur réception.

L'Assemblée ne peut délibérer sur une question qui n'est pas à l'ordre du jour. Elle peut cependant, en toutes circonstances, révoquer le Président, un ou plusieurs dirigeants, et procéder à leur remplacement.

Les associés peuvent se faire représenter aux délibérations de l'Assemblée par un autre associé ou par un tiers justifiant d'un mandat. Chaque mandataire peut disposer d'un nombre illimité de mandats.

Les mandats peuvent être donnés par tous procédés de communication écrite, et notamment par télécopie.

En cas de vote à distance au moyen d'un formulaire de vote électronique ou d'un vote par procuration donné par signature électronique, celui-ci s'exerce dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, soit sous la forme d'une signature électronique sécurisée au sens du décret 2001-272 du 30 mars 2001, soit sous la forme d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache.

Une feuille de présence est émargée 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.

Les réunions des assemblées générales ont lieu au siège social ou en tout autre endroit indiqué dans la convocation.

L'Assemblée est présidée par le Président ou, en son absence par un associé désigné par l'Assemblée.

L'Assemblée désigne un secrétaire qui peut être pris en dehors de ses membres.

## ➤ **ARTICLE 27 - REGLES DE MAJORITE**

Le droit de vote attaché aux actions est proportionnel à la quotité de capital qu'elles représentent. Chaque action donne droit à une voix.

Les décisions collectives entraînant modification des statuts, à l'exception de celles pour lesquelles l'unanimité est exigée par la loi, seront prises à la majorité absolue. Les autres décisions seront prises à la majorité simple.

## ➤ **ARTICLE 28 - PROCES VERBAUX DES DECISIONS COLLECTIVES**

Les décisions collectives prises en assemblée sont constatées par des procès-verbaux signés par le Président et le secrétaire et établis sur un registre spécial, ou sur des feuillets mobiles numérotés.

Les procès-verbaux doivent indiquer le lieu et la date de la consultation, l'identité des associés présents et représentés et celle de toute autre personne ayant assisté à tout ou partie des délibérations, les documents et informations communiqués préalablement aux associés, un exposé des débats ainsi que le texte des résolutions et pour chaque résolution le résultat du vote.

En cas de décision collective résultant du consentement unanime des associés exprimé dans un acte, cet acte doit mentionner les documents et informations communiqués préalablement aux associés. Il est signé par tous les associés et retranscrit sur le registre spécial ou les feuillets numérotés.

Les copies ou extraits des procès-verbaux des décisions collectives sont valablement certifiés par le Président, ou un fondé de pouvoir habilité à cet effet.

## ➤ ARTICLE 29 - DROIT D'INFORMATION DES ASSOCIES

Quel que soit le mode de consultation, toute décision des associés doit faire l'objet d'une information préalable comprenant l'ordre du jour, le texte des résolutions et tous documents et informations leur permettant de se prononcer en connaissance de cause sur la ou les résolutions soumises à leur approbation.

Les rapports établis par le Président doivent être communiqués aux frais de la Société aux associés 15 jours avant la date de la consultation, ainsi que les comptes annuels et, le cas échéant, les comptes consolidés du dernier exercice lors de la décision collective statuant sur ces comptes.

Les associés peuvent, à toute époque, consulter au siège social, et, le cas échéant prendre copie, des statuts à jour de la Société ainsi que, pour les trois derniers exercices, des registres sociaux, des comptes annuels, du tableau des résultats des cinq derniers exercices, des comptes consolidés, des rapports et documents soumis aux associés à l'occasion des décisions collectives.

## ➤ ARTICLE 30 - EXERCICE SOCIAL

Chaque exercice social a une durée d'une année, qui commence le premier janvier et finit le trente et un décembre.

Par exception, le premier exercice commencera le jour de l'immatriculation de la Société au Registre du commerce et des sociétés et se terminera le 31 décembre 2015.

## ➤ ARTICLE 31 - INVENTAIRE - COMPTES ANNUELS

Il est tenu une comptabilité régulière des opérations sociales, conformément à la loi et aux usages du commerce.

A la clôture de chaque exercice, le Président dresse l'inventaire des divers éléments de l'actif et du passif existant à cette date et établit les comptes annuels comprenant le bilan, le compte de résultat et l'annexe, conformément aux lois et règlements en vigueur.

Il dresse également le bilan décrivant les éléments actifs et passifs et faisant apparaître de façon distincte les capitaux propres, le compte de résultat récapitulatif des produits et les charges de l'exercice, ainsi que l'annexe complétant et commentant l'information donnée par le bilan et le compte de résultat.

Il est procédé, même en cas d'absence ou d'insuffisance du bénéfice, aux amortissements et provisions nécessaires. Le montant des engagements cautionnés, avalisés ou garantis est mentionné à la suite du bilan.

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

En application des dispositions de l'article L. 225-184 du Code de commerce, il établit un rapport spécial qui informe chaque année la collectivité des associés des opérations réalisées dans le cadre des options de souscription ou d'achat d'actions consenties par la Société à chacun des mandataires sociaux.

Tous ces documents sont mis à la disposition du ou des Commissaires aux Comptes de la Société, s'il en existe, dans les conditions légales et réglementaires.

Dans les six mois de la clôture de l'exercice ou, en cas de prolongation, dans le délai fixé par décision de justice, les associés doivent statuer par décision collective sur les comptes annuels, au vu du rapport de gestion et, le cas échéant, du rapport du ou des Commissaires aux Comptes. Lorsque la Société établit des comptes consolidés, ceux-ci sont présentés, lors de cette décision collective, avec le rapport de gestion du groupe et le rapport des Commissaires aux Comptes.

## ➤ ARTICLE 32 - AFFECTATION ET REPARTITION DU RESULTAT

Le compte de résultat qui récapitule les produits et charges de l'exercice fait apparaître par différence, après déduction des amortissements et des provisions, le bénéfice ou la perte de l'exercice clos.

Sur le bénéfice de l'exercice diminué, le cas échéant, des pertes antérieures, il est prélevé cinq pour cent au moins pour constituer le fonds de réserve légale. Ce prélèvement cesse d'être obligatoire lorsque le fonds de réserve atteint le dixième du capital social ; il reprend son cours lorsque, pour une cause quelconque, la réserve légale est descendue au-dessous de ce dixième.

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

Sur ce bénéfice, la collectivité des associés peut prélever toutes 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.

Le solde, s'il en existe, est réparti entre tous les associés proportionnellement à leurs droits dans le capital.

En outre, la collectivité des associés peut décider la mise en distribution de sommes prélevées sur les réserves disponibles, en indiquant expressément les postes de réserves sur lesquels les prélèvements sont effectués. Toutefois, les dividendes sont prélevés par priorité sur les bénéfices de l'exercice.

Hors le cas de réduction du 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 augmenté des réserves que la loi ou les statuts ne permettent pas de distribuer. L'écart de réévaluation n'est pas distribuable. Il peut être incorporé en tout ou partie au capital.

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

## ➤ ARTICLE 33 - PAIEMENT DES DIVIDENDES - ACOMPTES

Les modalités de mise en paiement des dividendes en numéraire sont fixées par décision collective des associés ou, à défaut, par le Président.

Toutefois, la mise en paiement des dividendes en numéraire doit avoir lieu dans un délai maximal de neuf mois après la clôture de l'exercice, sauf prolongation de ce délai par autorisation de justice.

Lorsqu'un bilan établi au cours ou à la fin de l'exercice et certifié par un Commissaire aux Comptes fait apparaître que la Société, depuis la clôture de l'exercice précédent, après constitution des amortissements et provisions nécessaires et déduction faite s'il y a lieu des pertes antérieures ainsi que des sommes à porter en réserve, en application de la loi ou des statuts, a réalisé un bénéfice, il peut être distribué sur décision du Président des acomptes sur dividende avant l'approbation des comptes de l'exercice. Le montant de ces acomptes ne peut excéder le montant du bénéfice ainsi défini.

Aucune répétition de dividende ne peut être exigée des associés sauf lorsque la distribution a été effectuée en violation des dispositions légales et que la Société établit que les bénéficiaires avaient connaissance du caractère irrégulier de cette distribution au moment de celle-ci ou ne pouvaient l'ignorer compte tenu des circonstances. Le cas échéant, l'action en répétition est prescrite trois ans après la mise en paiement de ces dividendes.

Les dividendes non réclamés dans les cinq ans de leur mise en paiement sont prescrits.

## ➤ ARTICLE 34 - CAPITAUX PROPRES INFÉRIEURS A LA MOITIÉ DU CAPITAL SOCIAL

Si, du fait des pertes constatées dans les documents comptables, les capitaux propres de la Société deviennent inférieurs à la moitié du capital social, le Président doit, dans les quatre mois qui suivent l'approbation des comptes ayant fait apparaître ces pertes, consulter la collectivité des 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, 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 ne sont pas redevenus au moins égaux à la moitié du capital social.

Dans tous les cas, la décision collective des associés doit être publiée dans les conditions légales et réglementaires.

En cas d'inobservation de ces prescriptions, tout intéressé peut demander en justice la dissolution de la Société. Il en est de même si la collectivité des associés n'a 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 DE LA SOCIÉTÉ

La Société peut se transformer en société d'une autre forme sur décision collective des associés aux conditions fixées par la loi.

La transformation en société en nom collectif nécessite l'accord de tous les associés. En ce cas, les conditions prévues ci-dessus ne sont pas exigibles.

La transformation en société en commandite simple ou par actions est décidée dans les conditions prévues pour la modification des statuts et avec l'accord de chacun des associés qui acceptent de devenir commandités en raison de la responsabilité solidaire et indéfinie des dettes sociales.

La transformation en société à responsabilité limitée est décidée dans les conditions prévues pour la modification des statuts des sociétés de cette forme.

La transformation qui entraînerait, soit l'augmentation des engagements des associés, soit la modification des clauses des présents statuts exigeant l'unanimité des associés devra faire l'objet d'une décision unanime de ceux-ci.

## ➤ ARTICLE 36 - DISSOLUTION - LIQUIDATION

La Société est dissoute dans les cas prévus par la loi et, sauf prorogation, 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.

Le liquidateur représente la Société. Il est investi des pouvoirs les plus étendus pour réaliser l'actif, même à l'amiable. Il est habilité à payer les créanciers et à répartir le solde disponible entre les associés.

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.

Le produit net de la liquidation, après remboursement à chacun des associés du montant nominal et non amorti de leurs actions, est réparti entre les associés en proportion de leur participation dans le capital social.

Les pertes, s'il en existe, sont supportées par les associés jusqu'à concurrence du montant de leurs apports.  
En cas de réunion de toutes les actions en une seule main, la dissolution de la Société entraîne, lorsque l'associé unique est une personne morale, la transmission universelle du patrimoine de la Société à l'associé unique, conformément aux dispositions de l'article 1844-5 du Code civil.

## ➤ ARTICLE 37 - CONTESTATIONS

Toutes les contestations qui pourraient s'élever pendant la durée de la Société ou lors de sa liquidation, soit entre la Société et les associés titulaires de ses actions, soit entre les associés titulaires d'actions eux-mêmes, concernant les affaires sociales, l'interprétation ou l'exécution des présents statuts, seront jugées conformément à la loi et soumises à la juridiction des tribunaux compétents.

## ➤ ARTICLE 38 - NOMINATION DES DIRIGEANTS

### Nomination du Président

Le premier Président de la Société nommé aux termes des présents statuts, est :

**Monsieur Alexandre BAUMBERGER**

demeurant 10 Bis rue Frantz Malvezin, Parc du consul – 33200 BORDEAUX CAUDERAN

né le 28/02/1974 à STRASBOURG( 67)

De nationalité française

Monsieur Alexandre BAUMBERGER accepte les fonctions de Président et déclare, en ce qui le concerne, n'être atteinte d'aucune incompatibilité ni d'aucune interdiction susceptibles d'empêcher sa nomination et l'exercice de ses fonctions.

## ➤ ARTICLE 39 - REPRISE DES ENGAGEMENTS ACCOMPLIS POUR LE COMPTE DE LA SOCIETE EN FORMATION

Conformément à la loi, la Société ne jouira de la personnalité morale qu'à compter du jour de son immatriculation au Registre du commerce et des sociétés.

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.

Cet état a été tenu à la disposition des associés dans les délais légaux à l'adresse prévue du siège social.

La signature des présents statuts emportera reprise de ces engagements par la Société, lorsque celle-ci aura été immatriculée au Registre du commerce et des sociétés.

## ➤ ARTICLE 40 - MANDAT DE PRENDRE DES ENGAGEMENTS POUR LE COMPTE DE LA SOCIETE

Les soussignés donnent mandat à **Alexandre BAUMBERGER** à l'effet de passer les actes et de prendre pour le compte de la Société, les engagements utiles.

Ces engagements seront repris par la Société du seul fait de son immatriculation au Registre du commerce et des sociétés.

➤ **ARTICLE 41 - FORMALITES DE PUBLICITE - POUVOIRS - FRAIS**

Tous pouvoirs sont donnés au porteur d'un original ou d'une copie certifiée conforme des présentes pour effectuer l'ensemble des formalités légales relatives à la constitution de la Société et notamment :

- procéder à l'enregistrement des statuts auprès du Service des impôts compétent ;
- signer et faire publier l'avis de constitution dans un journal d'annonces légales dans le département du siège social ;
- procéder à toutes déclarations auprès du Centre de Formalités des Entreprises compétent ;
- effectuer toutes formalités en vue de l'immatriculation de la Société au Registre du commerce et des sociétés ;
- à cet effet, signer tous actes et pièces, acquitter tous droits et frais, et plus généralement faire tout ce qui sera nécessaire afin de donner à la Société présentement constituée son existence légale en accomplissant toutes autres formalités prescrites par la loi.

Tous pouvoirs sont conférés au porteur d'un original ou d'une copie certifiée conforme des présentes à l'effet d'accomplir l'ensemble des formalités de publicité, de dépôt et autres pour parvenir à l'immatriculation de la Société au Registre du commerce et des sociétés.

Fait en 4 exemplaires, originaux, à BORDEAUX le 01 mai 2014

**M Alexandre BAUMBERGER**

**M Stanislas BAUMBERGER**

**M Thomas NAULLEAU**

**M Benoit LETZELTER**

## PACTE D'ASSOCIES

### ENTRE LES SOUSSIGNEES

- **BAUMBERGER**, Alexandre, né le 28 février 1974 à STRASBOURG,
- **BAUMBERGER**, Stanislas, né le 03 février 1972 à STRASBOURG,
- **LETZELTER**, Benoit, né le 20 aout 19453 à RAON L'ETAPE,
- **NAULLEAU**, Thomas, né le 13 decembre1974 à BORDEAUX,

### IL EST PREALABLEMENT RAPPELE

Que les soussignées ont constitué entre elles une société à responsabilité limitée dénommée ;

Que le capital de cette société est, au jour des présentes, réparti comme suit :

- |                                   |                   |
|-----------------------------------|-------------------|
| - Monsieur BAUMBERGER, Alexandre  | à hauteur de 45%, |
| - Monsieur BAUMBERGER, Stanislas, | à hauteur de 45%  |
| - Monsieur LETZELTER, Benoit      | à hauteur de 5 %  |
| - Monsieur NAULLEAU, Thomas       | à hauteur de 5 %  |

Que les présentes ont pour objet de définir les modalités de détention et de gestion de leur participation dans cette Société,

Que les soussignées ont, en conséquence, arrêté ce qui suit, étant expressément entendu que toutes les dispositions objet des présentes forment un tout indissociable et qu'elles ne pourront, en aucun cas, faire l'objet d'une exécution partielle, de l'une quelconque des soussignées.

*Les dispositions des présentes sont de rigueur, aucune d'entre elles ne peut être réputée de style ; chacune est une condition déterminante du consentement des signataires sans laquelle ils n'auraient pas contracté en conséquence les présentes ne pourront faire l'objet d'une exécution partielle par l'une ou l'autre des parties.*

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

**PREMIERE PARTIE**  
**DISPOSITIONS RELATIVES AU CAPITAL SOCIAL**

***ARTICLE 1 : DROIT DE PREEMPTION RECIPROQUE***

---

Les dispositions du présent article ont vocation à s'appliquer pour toute cession de participation composant le capital de la société **HANDIVIA SAS**, avec effet au jour des présentes.

I - Les signataires du présent pacte créent entre elles un droit de préemption réciproque portant sur leur participation respective, et s'interdisent donc de transmettre directement ou indirectement sous quelque forme que ce soit, et, notamment, par voie de cession, d'apport ou d'échange, au profit de toute personne physique ou morale signataire ou non du pacte, tout ou partie des titres de la société **HANDIVIA SAS** dont elles sont ou seront propriétaires, sans en offrir préalablement la cession aux autres soussignés dans les conditions précisées ci-après.

Le présent droit de préemption porte sur les titres de la société **HANDIVIA SAS** et sur tous ceux qui en seraient issus ou qui s'y substitueraient comme suite à des opérations de toute nature qui pourraient affecter lesdits titres. Il en serait ainsi, notamment, en cas de fusion, scission, apport partiel d'actif, échange, conversion, réduction de capital, ainsi que sur tous titres qui seraient attribués gratuitement à titre d'augmentation de capital.

II - Toute transmission de titres consentie au profit d'un tiers ou d'un associé ne peut être réalisée que si les signataires du pacte ont été préalablement invitées à exercer leur droit préférentiel d'acquisition, dans les conditions suivantes :

**1/ NOTIFICATION DU PROJET DE CESSION :**

La transmission projetée par un signataire des présentes doit être notifiée par son auteur aux autres signataires (cette notification étant ci-après dénommée « notification initiale »), avec indication :

- -des noms, prénoms et domicile des bénéficiaires de la transmission,
- -du nombre de titres et du prix par titre retenu pour l'opération,
- -des conditions de paiement ainsi que de toutes conditions particulières dérogatoires du droit commun,
- -de toute justification sur la réalité de l'offre d'acquisition.

**2/ MISE EN ŒUVRE DU DROIT DE PREEMPTION :**

- Tout signataire du pacte voulant exercer son droit préférentiel d'acquisition doit, dans un délai de TRENTE jours à compter de la réception de la notification, faire connaître à l'auteur du projet de transmission son intention de se porter acquéreur de la totalité des titres offerts.
- En tout état de cause, la préemption devra porter sur l'ensemble des titres.

**3/ PRIX DE CESSION :**

**PROJET DE CONTRAT D'ASSOCIES – HANDIVIA SAS – [WWW.HANDIVIA.FR](http://WWW.HANDIVIA.FR)**

Les transmissions seront effectuées au prix fixé conformément à l'article 3 ci-dessous.

#### **4/ ABSENCE DE PREEMPTION :**

En cas d'absence de préemption à l'issue des délais stipulés au présent article, comme dans le cas où la totalité des titres offerts ne serait pas préemptée, la préemption ne pourrait être exercée par l'autre signataire du pacte et la transmission primitivement envisagée pourrait librement intervenir.

Cette transmission devra être réalisée dans les quatre mois de l'expiration du délai de réponse des préempteurs. Passé ce délai, elle ne pourra être réalisée qu'après renouvellement de la procédure de préférence.

#### **5/ DISPOSITIONS DIVERSES :**

Toutes les notifications sont envoyées par lettre recommandée avec avis de réception. Les délais courent à compter de la réception des notifications.

### ***ARTICLE 2 : CLAUSE DE SORTIE CONJOINTE***

---

Au cas où un ou plusieurs associés détenant ensemble dans la société une participation majoritaire envisageraient de céder cette participation dans la Société à un tiers, comme en cas de réalisation projetée de toute opération financière, et notamment de toute fusion, absorption, augmentation ou réduction de capital, qui aurait pour effet, immédiatement ou à terme, de transférer à un tiers la majorité du capital de la Société, les associés respectivement cédants majoritaires ou ayant voté favorablement à l'opération financière, s'engagent à permettre également à chacun des autres associés, s'ils le souhaitent, de céder leur propre participation dans la Société, ce dont ils se porteraient solidairement garants.

Le projet de cession ou l'opération financière projetée devront être notifiés à chacun des associés, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, 90 jours au moins avant la date prévue pour la réalisation, afin de leur permettre, le cas échéant, l'exercice de la faculté de sortie qui leur est conférée aux termes des présentes.

Cette notification devra préciser la nature de l'opération projetée, le nombre de titres concernés par celle-ci, leur prix ou leur valeur, telle que retenue dans le cadre de ladite opération, les conditions de paiement, l'identité précise et l'adresse des bénéficiaires de celle-ci et des personnes qui les contrôlent si nécessaire ainsi que toute autre condition ou modalité de la transaction.

### ***ARTICLE 3 : VALEUR DES PARTS***

---

La valeur des parts sociales de la Société **HANDIVIA SAS** sera fixée annuellement, à l'occasion de l'Assemblée Générale Ordinaire, par les associés statuant à l'unanimité.

Le prix ainsi déterminé est fixé pour une durée comprise entre deux assemblées générales ordinaires annuelles.

A défaut d'accord, la valeur des parts sera déterminée à dire d'expert conformément à l'article 1843-4 du Code civil, l'expert étant désigné à l'initiative de la partie la plus diligente.

***ARTICLE 4 : ORGANISATION DE LA GERANCE***

---

**1) REMUNERATION DE LA GERANCE**

Chaque gérant percevra, tant pour l'exercice de son mandat de gérance qu'au titre de ses fonctions techniques, une rémunération identique dont le montant mensuel est fixé à la somme de                   EUROS (euros) minimum, sous réserve de ne pas porter atteinte à l'équilibre des comptes sociaux.

Cette clause s'appliquera tant que le capital demeurera réparti entre les associés de façon égalitaire et que tous les associés seront gérants de la Société.

Les soussignés s'engagent, chacun en ce qui le concerne, à confirmer à l'occasion de chaque assemblée générale dont l'ordre du jour serait, notamment, la fixation de la rémunération de la gérance, ce montant minimum,

Les gérants feront leur affaire personnelle des cotisations sociales obligatoires et facultatives liées à cette rémunération,

**2) REVOCATION D'UN GERANT**

Si la révocation d'un gérant intervient en l'absence de juste motif au sens de l'article L. 223-25 du Code de commerce, le gérant évincé percevra une indemnité équivalente au montant de la dernière rémunération brute annuelle, le cas échéant ramenée aux douze (12) derniers mois.

Il est précisé que les soussignés s'obligent, préalablement à toute décision de révocation d'un co-gérant, à informer celui-ci de la mesure envisagée à son encontre et à négocier avec lui de bonne foi sur les moyens à mettre en oeuvre en vue du règlement amiable de leur différend, dans les conditions prévues aux présentes.

Les parties conviennent de définir le principe de cession de ses titres par tout soussigné en cas de révocation de celui-ci de ses fonctions de gérant.

En application de ce principe, les parties conviennent de définir :

- d'une part, une promesse unilatérale de vente de ses titres aux autres associés par celui des soussignés qui aura cessé toutes fonctions au sein de la Société ;
- d'autre part, un engagement unilatéral d'achat par les autres associés des titres de celui des soussignés qui aura cessé toutes fonctions au sein de la Société.

**A. PROMESSE UNILATERALE DE VENTE**

**A1. PROMESSE DE VENTE**

Chacun des associés soussignés concède aux autres associés, chacun à proportion de sa participation au capital de la Société, la faculté d'acquérir ou de faire acquérir, pendant le temps et selon les modalités ci-après, la pleine propriété de ses titres en cas de révocation de son mandat de gérant au sein de la Société.

La présente promesse est irrévocable.

## A2. DUREE DE L'OPTION D'ACHAT

La présente option d'achat est consentie pour une durée de douze (12) mois qui prendra cours au jour où la révocation sera devenue définitive.

Passé ce délai sans que l'intéressé ait reçu de la part des bénéficiaires de la présente promesse de cession la déclaration d'intention d'acquérir ou de faire acquérir les titres promis, la présente promesse de vente sera considérée comme caduque, sans indemnité de part ni d'autre.

## A3. MODALITES D'EXERCICE DE LA PROMESSE

L'exercice de la présente promesse devra, à défaut d'accord pour sa réalisation sur notification verbale, être notifié à l'intéressé avant le terme indiqué ci-dessus.

L'associé révoqué s'oblige à donner, dès la notification de la levée de l'option, tous concours et signatures nécessaires en vue de la réalisation de la cession.

Toutefois, la cession sera parfaite en vertu de la présente promesse et de la notification de la levée d'option, en sorte qu'en cas de défaillance de l'intéressé ou de ses héritiers et ayants-droits, il pourra être fait désigner en justice un mandataire avec mission de constater cette cession et de signer tous actes et pièces nécessaires pour rendre la cession opposable à la société.

## A4. TRANSFERT DE PROPRIETE - ENTREE EN JOUISSANCE

Le transfert de propriété et de jouissance des titres s'opérera au jour de signature des actes de cession.

## A5. PRIX

La cession, si elle a lieu, sera réalisée moyennant un prix qui sera déterminé dans les conditions prévues à l'article 3 des présentes.

## A6. MODALITES DE PAIEMENT DU PRIX

Le prix sera payable comptant le jour de la remise de toutes pièces et documents nécessaires pour opérer le transfert régulier de la propriété des titres cédés et rendre cette cession opposable à la Société. Dans le cas de révocation pour juste motif le prix sera payé en deux fois, pour moitié comptant au jour de la régularisation des cessions, l'autre moitié douze (12) mois après la régularisation, sans intérêt.

## A7. FACULTE DE SUBSTITUTION

Les bénéficiaires de la présente promesse de vente auront la faculté de se substituer toute personne physique ou morale de leur choix dans le bénéfice de ladite promesse.

# **B. ENGAGEMENT D'ACHAT**

## B1. ENGAGEMENT D'ACHAT

Les associés soussignés se consentent mutuellement, chacun à proportion de sa participation au capital de la Société, un engagement d'achat pendant le temps et selon les modalités ci-après, de la pleine propriété de ses titres en cas de révocation de l'un d'eux de son mandat de gérant.

La présente promesse est irrévocable.

## B2. DUREE DE L'ENGAGEMENT

Passé ce délai sans que les auteurs de la présente promesse d'achat aient reçu de la part de l'associé révoqué la déclaration d'intention de céder les titres objet de la présente promesse, celle-ci sera considérée comme caduque, sans indemnité de part ni d'autre.

### **B3. MODALITES D'EXERCICE DE LA PROMESSE**

L'exercice de la présente promesse devra, à défaut d'accord pour sa réalisation sur notification verbale, être notifié aux associés avant la terme indiqué ci-dessus.

### **B4. TRANSFERT DE PROPRIETE - ENTREE EN JOUISSANCE**

Le transfert de propriété et de jouissance des titres s'opérera au jour de signature des actes de cession.

### **B5. PRIX**

La cession, si elle a lieu, sera réalisée moyennant un prix qui sera déterminé dans les conditions prévues à l'article 3 des présentes.

### **B6. MODALITES DE PAIEMENT DU PRIX**

Le prix sera payable comptant le jour de la remise de toutes pièces ou documents nécessaires pour opérer le transfert régulier de la propriété des titres cédés et rendre cette cession opposable à la Société **HANDIVIA SAS**. Dans le cas de révocation pour juste motif le prix sera payé en deux fois, pour moitié comptant au jour de la régularisation des cessions, l'autre moitié douze (12) mois après la régularisation, sans intérêt.

### **B7. FACULTE DE SUBSTITUTION**

Les associés soussignés auront la faculté de se substituer toute personne physique ou morale de leur choix dans l'exécution de la présente promesse d'achat.

## **ARTICLE 5 : ASSURANCES CROISEES**

---

Les associés devront souscrire, chacun au bénéfice des autres, une assurance croisée « décès-invalidité ».

Dans cette hypothèse, en cas de réalisation du risque, les bénéficiaires disposeront d'un délai de six mois, soit pour trouver ou accepter un successeur à l'associé décédé ou invalide, soit pour se porter eux-mêmes acquéreurs des droits de leur associé, étant rappelé qu'à défaut au terme de ce délai, ils devront se porter obligatoirement eux-mêmes acquéreurs de ces droits.

Dès le versement de l'indemnité par la compagnie d'assurances aux associés restants, ces derniers reverseront à l'associé invalide ou aux ayants-droit, à titre de garantie, la totalité du capital perçu.

Dans le cas où un successeur serait accepté dans le délai de six mois évoqué plus haut, les ayants-droit de l'associé décédé ou invalide, indemnisés directement par le praticien successeur, devront reverser aux associés restants les fonds mis à leur disposition par ces derniers, les sommes ainsi prêtées ne pouvant être productives d'intérêts.

En aucun cas, le montant du reversement ne pourra être supérieur au montant de l'indemnité perçue.

Si après le délai de six mois prévu au deuxième paragraphe ci-dessus, les associés se portaient acquéreur des droits de l'associé décédé ou invalide, le capital assuré représenterait alors la valeur des droits cessibles liés à l'activité professionnelle de son auteur au jour de l'événement, à l'exclusion des droits, parts ou actions de

société à prépondérance immobilière, ainsi que les droits d'enregistrement et les frais de formalités.

Dans les trois premiers mois de chaque année civile, les associés se réuniront pour évaluer les droits composant chaque cabinet et décideront d'un commun accord s'il y a lieu ou non de réviser le capital assuré. Ils consigneront leur décision sur le registre d'assemblées.

## TROISIEME PARTIE DISPOSITIONS DIVERSES

### *ARTICLE 6 : TRANSMISSION DU PACTE*

---

Les présentes obligeront les héritiers, successeurs et ayants-droit des soussignés.

En cas de transfert entre vifs, sous quelque forme que ce soit, des parts sociales donnant vocation au capital de la société **HANDIVIA SAS**, les soussignés s'engagent à rapporter l'adhésion, expresse et par écrit, des bénéficiaires aux présentes.

La justification de cette adhésion devra être produite aux soussignés préalablement à la réalisation de l'opération envisagée.

Toute cession ou transmission réalisée en infraction avec les dispositions qui précèdent sera inopposable aux soussignés.

### *ARTICLE 7 : CONCILIATION*

---

Les contestations auxquelles pourraient donner lieu l'interprétation ou l'exécution des présentes entre les associés seront d'abord soumises préalablement à toute action contentieuse et pour tentative de conciliation seulement au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires. En cas d'échec de cette tentative de conciliation, le litige sera soumis à la juridiction du tribunal compétent du siège social de la société **HANDIVIA SAS**.

A cet effet, tout associé doit faire élection de domicile dans le ressort du siège social et toutes assignations et significations sont valablement faites au domicile élu.

### *ARTICLE 8 : NOTIFICATIONS*

---

Pour l'exécution des dispositions des présentes :

- Toutes les notifications sont faites par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par acte extrajudiciaire au domicile ou au siège social de la partie concernée, ou à toute adresse qui pourra être notifiée par chaque partie à l'autre ;
- - Les notifications peuvent également résulter d'une remise en mains propres et signature conjointe des parties ;
- - Les délais courent à compter de l'envoi des notifications (le cachet de la Poste faisant foi) ;

- La computation des délais s'opère dans les conditions édictées par les articles 640 à 642 du Nouveau Code de Procédure Civile.

### ***ARTICLE 9 : FRAIS***

---

Les frais, droits et honoraires des présentes et de leurs suites seront supportés par chacun des soussignés.

### ***ARTICLE 10 : ELECTION DE DOMICILE***

---

Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile en leurs demeures respectives indiquées en tête des présentes.

### ***ARTICLE 11 : DECLARATION SUR L'HONNEUR***

---

Chaque signataire déclare sur l'honneur :

- Que ses titres sont libres de tout acte ayant pour objet ou pour effet la cession de ses titres, notamment promesse, avant-contrat, contrat, ou simples pourparlers ;
- Qu'il n'est pas engagé par ailleurs par tout acte contraignant portant sur sa participation actuelle ou future dans la société.

Il est expressément précisé que sont exclues du présent article les dispositions testamentaires, laissées à la discrétion des signataires, peut important qu'elles soient ou non contradictoires aux présentes.

### **ARTICLE 12: DUREE - MODIFICATION**

Le présent pacte est conclu pour une durée égale à celle de la Société **HANDIVIA SAS**.

Il ne peut être modifié qu'à l'unanimité de ses signataires.

M Alexandre BAUMBERGER

M STANISLAS BAUMBERGER

M Benoit LETZELTER

M Thomas NAULLEAU

FAIT A BORDEAUX,  
Le 1 mai 2014

SUR HUIT PAGES  
EN QUATRE EXEMPLAIRES

**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 côté 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 DEPPE 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'économique 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'économique 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.

Et depuis plus de 2 ans avec mon frère, nous avons ce projet de créer une permanence téléphonique au statut d'entreprise adaptée, lui par son expérience du métier et techniques de plus de 10 ans et moi sur la gestion et le développement économique d'une entreprise adaptée et de son environnement solidaire et social.

Je devrais être libéré de mes obligations contractuelles avec LA DIFFERENCE pour le 26 mars 2014.

Personne ne peut se garantir de son succès, mais nous allons tenter d'y parvenir...

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

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 : MS SQL, 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, FRAN CETEL, 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,...)

## 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 importantes

#### 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 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)**

## 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 Bâti 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 ADN.
- 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. 2236) 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) ADV, 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)**



MIXTE

## Maîtrise et affirmation de soi - Assertivité niveau 1

Oser s'exprimer et maîtriser les situations difficiles

### ► 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)**