

DEMANDE D'AGREMENT **ENTREPRISE ADAPTEE**

PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL:

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

DIRECTEUR GENERAL :

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

PLAN

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

INTRODUCTION

« LA 1^{ère} PERMANENCE TELEPHONIQUE ADAPTEE EN AQUITAINE »

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

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

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

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

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

- **L'EXPERIENCE PROFESSIONNELLE ET COMMERCIALE** de la permanence BELENOS appartenant au groupe BELENOS, dont le dirigeant majoritaire est M. Stanislas BAUMBERGER,
- **L'AVANTAGE CONCURRENTIEL TECHNOLOGIQUE** par les équipes d'ingénieurs informatiques d'IDENOVIA dans le développement de l'outil SERENOVIA et son statut d'opérateur téléphonique auprès de l'ARCEP.
- **L'EXPERIENCE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE & SOCIAL en ENTREPRISES D'INSERTION** et **ADAPTEES** (*des coassociés HANDIVIA*),

LES 3 FONDEMENTS DU PARADIGME D'HANDIVIA

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

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

A. PRESENTATION D' HANDIVIA (SAS)

LES INFORMATIONS JURIDIQUES

Dénomination de l'entreprise adaptée	HANDIVIA
Siège Social	10 BIS Rue Frantz MALVZIN - 33200 BORDEAUX
N° de téléphone & Télécopie	05 32 26 12 41
Courriel	contact@handivia.fr
Numéro SIRET	En constitution
Code NAF	82.99Z Autres activités de soutien aux entreprises
Convention(s) collective(s) appliquée(s)	3301
Nom et qualité du dirigeant de l'EA	ALEXANDRE BAUMBERGER
Statut fiscal de l'EA	OUI
TVA	OUI
Taxe professionnelle	OUI
Impôt sur les sociétés	OUI
Nom et adresse du comptable de l'EA C	NC
Nom et adresse du commissaire aux comptes de l'EA	NC
Statut juridique de l'organisme gestionnaire	S.A.S
Adresse du siège social de l'organisme gestionnaire	Communauté urbaine de Bordeaux
Nom et qualité du DG	M Stanislas BAUMBERGER

- **LE STATUT DE SAS** a été choisi pour offrir aux dirigeants à la fois toutes les garanties de la SA, mais également la souplesse dans son fonctionnement et son organisation proche de celle de la SARL (Cf. Annexe 9 et 10 des statuts et du contrat d'associés).

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

➤ 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...

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

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

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

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

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

- ALEXANDRE BAUMBERGER, Président d'HANDIVIA SAS, 45% du capital social,
- STANISLAS BAUMBERGER, Directeur Général d'HANDIVIA SAS, 45% du capital social,
- THOMAS NAULLEAU, associé et chef d'entreprise, 5% du capital social,
- BENOIT LETZELTER, associé retraité et ex-cadre dirigeant EUROPE-ASIE du groupe ASHLAND INC durant 30 ans, 5% du capital social.

- LE CONTRAT D'ASSOCIE encadrera les devoirs et obligations de chacun des associés (*Cf. Annexe 10 contrat d'associés*).

L'APPROCHE HUMAINE ET SOCIALE

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

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

L'AVANTAGE CONCURRENTIEL

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

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

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

LE RESEAU HANDIVIA

Depuis le territoire d'Aquitaine, la création de la première «Permanence téléphonique adaptée de France» résulte de l'impulsion de 2 dirigeants, à la fois expérimenté à la gestion de la relation client et l'autre par son expérience de la gestion économique et sociale d'entreprise adaptée.

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

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

Actuellement le groupe BELENOS spécialisé principalement dans le domaine médical, est présent sur l'EST de la France. HANDIVIA qui sera implanté en Gironde, va affiner son processus de production en Gironde pour proposer le concept à d'autres EA et ESAT de France.

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

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



LE MARCHÉ CONCURRENTIEL EN FRANCE ET EN GIRONDE

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

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

- **HANDIRECT** effectue principalement des prestations de mailing, de routage de courriers avec de la saisie dactylographique de documents, gestions de fichiers et quelques opérations téléphoniques sortants sur ses 18 agences (Lyon, Orleans, Toulouse, Strasbourg,...)
- **HANDICALL** entreprise adaptée, créé en 2004, avec un effectif actuel de + de 150 salariés et un CA de - de 4 M€ sur ses 3 structures situées à Bordeaux, Tours, et Chartres. Cette EA se présente comme le leader des centres d'appels adaptés pour des opérations de télévente, prise de rendez-vous, d'enquêtes de satisfactions, de Quality-monitoring et encore de recouvrement auprès principalement d'opérateur téléphoniques (SFR, BOUYGUES), et d'organismes bancaires (CCM, Crédit Agricole, Caisse d'Epargne,...)
- **CECIPHONE CONTACT** association déclarée en avril 2011, avec plus de 15 personnes actuellement présent exclusivement sur Bordeaux, communique principalement comme centre d'appels sortants.

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

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

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

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

B. VOLET ECONOMIQUE

NOTRE TYPOLOGIE DE MARCHÉ

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

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

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

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

• **PROFESSIONS LIBERALES** (AVOCATS, ARTISANS, TPE/PME de -20 salariés,...),

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sur l'Aquitaine, nous avons pointé plus de 6692 entreprises de plus de 20 salariés. Si nous appliquons un taux de transformations excessivement prudent de 3% sur 5 ans, HANDIVIA pourrai avoir 200 entreprises clientes en 5 ans avec un minimum de 0,70ETP/entreprise soit un CA de 6M€ en 5 ans.

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

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

NOS OFFRES

HANDIVIA va orienter son offre de services en 3 Axes :

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

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

agenda multi-utilisateurs | MAC/PC • Smartphones

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



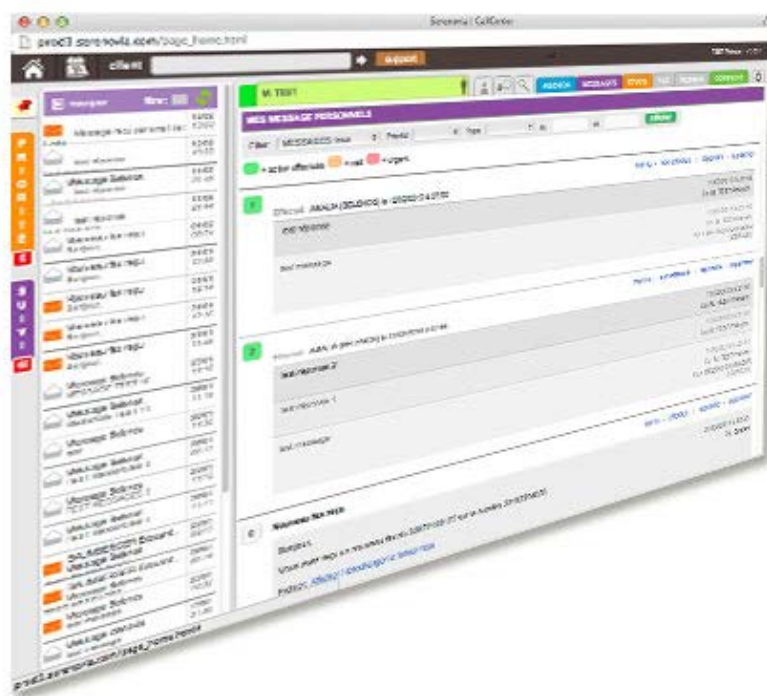
Avec les outils de statistique d'HANDIVIA, le client d'HANDIVIA pourra suivre l'état de sa relation client, les nouveaux entrants, les cycles d'appels, les fréquences, les durées moyennes par typologie d'appels les difficultés rencontrées, le résumé des appels et de les croiser avec son chiffre d'affaires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

LA GESTION DES APPELS ENTRANTS

1/5 des appels en entreprise était perdu chez les professionnels (source ORANGE).

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

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



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

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

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

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

PRENEZ OU ANNULEZ VOS RENDEZ-VOUS

Vérifiez vos coordonnées:

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

Les coordonnées de votre professionnel:

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

Choisissez un rendez vous le: 06-04-2011

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

Remarque:

Votre plan d'accès

Liste de vos rendez vous:

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

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

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

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

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

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

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

L'ANALYSE DE NOTRE VOLUME D'AFFAIRES.

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

	12 mois Exercice 1	12 mois Exercice 2	12 mois Exercice 3
REPARTITION DE CHIFFRE D'AFFAIRE PAR TYPOLOGIE DE CLIENTS			
Entreprises - 20 salariés	58%	45%	33%
<i>Artisans, TPE</i>	15%	10%	8%
<i>Professions libérales</i>	20%	15%	10%
<i>PME de -20 salariés</i>	23%	20%	15%
Entreprises + 20 salariés	30%	45%	60%
<i>PME de + de 20 salariés</i>	15%	20%	25%
<i>GROUPE</i>	15%	25%	35%
Collectivités	12%	10%	7%
REPARTITION DES ACTIVITES			
<i>Permanence</i>	80%	80%	75%
<i>Appels Sortants, enquêtes</i>	15%	8%	5%
<i>Autres prestations complémentaires</i>	5%	12%	20%
CA PREVISIONNEL	136.800	372.960	559.440
		173%	50%

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

- **58 %** du CA s'adossera sur les 10 années d'expériences du groupe BELENOS, auprès des entreprises de moins de 20 salariés, telles que les professions libérales, les TPE.
- **12 %** sur les collectivités. Avec des budgets revus à la baisse, ces collectivités sont à la chasse au gaspillage et cherche à externaliser ou optimiser des services peu rentables. Ainsi, HANDIVIA proposera des standards adaptés pendant les horaires de bureaux pour permettre aux fonctionnaires de se consacrer exclusivement au service dédié à leur contribuable, mais également pour les horaires de 16h à 20h afin de proposer un service sans interruption. Nous n'avons pas assez d'antériorité pour valider le bien fondé de cette cible mais certaines mairies veulent tenter l'expériences sur des créneaux horaires spécifiques.
- HANDIVIA va concentrer sur son cœur de cible qui est celui des entreprises de + de 20 salariés, avec un potentiel de + de 6692 entreprises en aquitaine. Ainsi, notre chiffre d'affaires devrait représenter au moins **50%** auprès des entreprises de + 20 salariés. Nous proposerons plus facilement des contrats stables sur la durée et pour un volume de poste dédié et que des prestations variables au fil des heures consommées.

L'objectif d'HANDIVIA est de cibler les grands groupes par des approches directes (prospection) et également par des réponses ciblées à des appels d'offres. Depuis janvier 2013, nous avons comptabilisé près de 6 à 10 appels d'offres par mois pour des prestations de centre d'appels et de réception d'appels entrants en accueils téléphoniques et gestion d'agenda.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

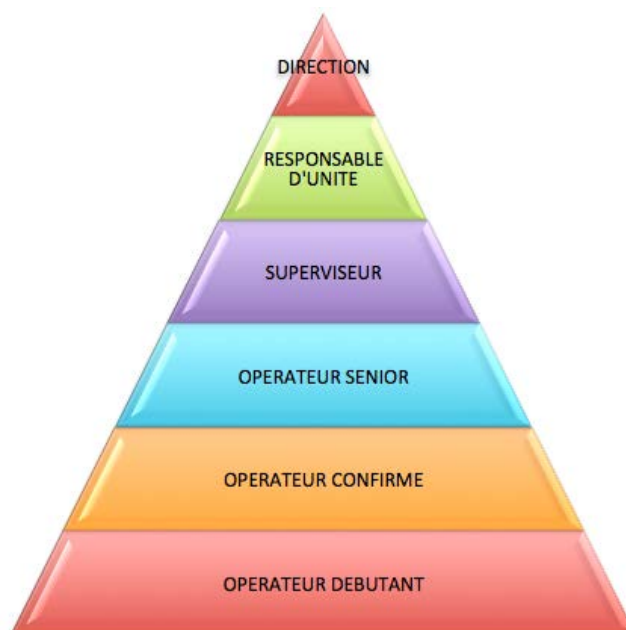
C. VOLET SOCIAL

L'ORGANIGRAMME

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

A cet organigramme, le BELENOS et IDENOVIA interviendront en transversale, en appui technique, auprès d'HANDIVIA pour sa technologie, ses connaissances du marché, son expérience sur la gestion de la relation client.

Par segment de marché, il sera mis également, à la disposition des collaborateurs HANDIVIA, toutes les FAQ par typologie de clients (Foire aux questions) enrichies par les opératrices de BELENOS depuis plus de 10 ans, sous forme de glossaire et mots clés sur l'outil SERENOVIA.



L'INTEGRATION DES PERSONNES OPERATIONNELLES TH

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'HADAPTATION DE L'HANDICAP

- **LE LIEU DE TRAVAIL**

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

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

- **LE POSTE DE TRAVAIL**

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

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



	EXERCICE 1				EXERCICE 2				EXERCICE 3			
	Travailleurs			Total	Travailleurs			Total	Travailleurs			Total
	TH	Valide	Sans Aide*		TH	Valide	Sans Aide*		TH	Valide	Sans Aide*	
DIRECTION		1		1		1		1		1		1
Administration générale		1		1		1		1		2		2
SUPERVISEUR	1			1	2			2	3			3
OPERATEUR	6			6	12			12	21			21
TOTAL	7	2	0	9	14	2	0	16	24	3	0	27
Dont production	7				14				24			
Total ETP production TH en fin de période	3,92				10,08				17,75			
Taux d'encadrement	50%				33%				29%			
Taux TH sur Eff. Production	100%				100%				100%			

• **LES POSTES DE PERSONNELS EN PRODUCTION**

Les Postes de personnels en production seront tous occupés par des travailleurs handicapés. Avec une progression constante du Chiffre d'affaires, nous tablons également sur des embauches constantes et régulières de travailleurs handicapés de 7 postes par an représentant 3,92 ETP pour le 1^{er} exercice, puis de 10,08 ETP et 17,75 ETP pour l'année suivante.

	Exercice 1												Exercice 2												Exercice 3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
	MOIS 1	MOIS 2	MOIS 3	MOIS 4	MOIS 5	MOIS 6	MOIS 7	MOIS 8	MOIS 9	MOIS 10	MOIS 11	MOIS 12	MOIS 13	MOIS 14	MOIS 15	MOIS 16	MOIS 17	MOIS 18	MOIS 19	MOIS 20	MOIS 21	MOIS 22	MOIS 23	MOIS 24	MOIS 25	MOIS 26	MOIS 27	MOIS 28	MOIS 29	MOIS 30	MOIS 31	MOIS 32	MOIS 33	MOIS 34	MOIS 35	MOIS 36																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
PRODUCTION	<table border="1"> <tr> <td>NOMBRE DE POSTE PRODUCTION (TH)</td> <td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>6</td><td>6</td><td>7</td> <td>7</td><td>7</td><td>8</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td> <td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>16</td><td>17</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>21</td> </tr> <tr> <td>ETP PRODUCTION CUMULE (TH)</td> <td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,83</td><td>2,58</td><td>2,58</td><td>3,17</td><td>3,17</td><td>3,58</td><td>3,58</td><td>3,83</td><td>3,83</td><td>3,92</td> <td>7,00</td><td>7,00</td><td>7,83</td><td>7,83</td><td>8,50</td><td>9,08</td><td>9,08</td><td>9,50</td><td>9,83</td><td>9,83</td><td>10,00</td><td>10,08</td> <td>14,00</td><td>14,92</td><td>15,75</td><td>15,75</td><td>16,42</td><td>16,42</td><td>16,92</td><td>17,33</td><td>17,33</td><td>17,58</td><td>17,75</td><td>17,75</td> </tr> <tr> <td>SALAIRE PRODUCTION</td> <td>1470,5</td><td>1470,5</td><td>2941</td><td>4412</td><td>4412</td><td>5882</td><td>5882</td><td>7353</td><td>7353</td><td>8823</td><td>8823</td><td>10294</td> <td>12938</td><td>11550</td><td>12529</td><td>13509</td><td>14488</td><td>15468</td><td>16448</td><td>17427</td><td>18407</td><td>19386</td><td>20366</td><td>21345</td> <td>23657</td><td>24628</td><td>25559</td><td>26489</td><td>27420</td><td>28350</td><td>29281</td><td>30211</td><td>31142</td><td>32073</td><td>33003</td><td>33934</td> </tr> </table>																																				NOMBRE DE POSTE PRODUCTION (TH)	1	1	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	7	8	8	9	10	10	11	12	12	13	14	14	15	16	16	17	17	18	19	19	20	21	21	ETP PRODUCTION CUMULE (TH)	1,00	1,00	1,83	2,58	2,58	3,17	3,17	3,58	3,58	3,83	3,83	3,92	7,00	7,00	7,83	7,83	8,50	9,08	9,08	9,50	9,83	9,83	10,00	10,08	14,00	14,92	15,75	15,75	16,42	16,42	16,92	17,33	17,33	17,58	17,75	17,75	SALAIRE PRODUCTION	1470,5	1470,5	2941	4412	4412	5882	5882	7353	7353	8823	8823	10294	12938	11550	12529	13509	14488	15468	16448	17427	18407	19386	20366	21345	23657	24628	25559	26489	27420	28350	29281	30211	31142	32073	33003	33934																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
NOMBRE DE POSTE PRODUCTION (TH)	1	1	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	7	8	8	9	10	10	11	12	12	13	14	14	15	16	16	17	17	18	19	19	20	21	21																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
ETP PRODUCTION CUMULE (TH)	1,00	1,00	1,83	2,58	2,58	3,17	3,17	3,58	3,58	3,83	3,83	3,92	7,00	7,00	7,83	7,83	8,50	9,08	9,08	9,50	9,83	9,83	10,00	10,08	14,00	14,92	15,75	15,75	16,42	16,42	16,92	17,33	17,33	17,58	17,75	17,75																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
SALAIRE PRODUCTION	1470,5	1470,5	2941	4412	4412	5882	5882	7353	7353	8823	8823	10294	12938	11550	12529	13509	14488	15468	16448	17427	18407	19386	20366	21345	23657	24628	25559	26489	27420	28350	29281	30211	31142	32073	33003	33934																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
SUPERVISEUR TH	<table border="1"> <tr> <td>SUPERVISEUR N°1 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>SUPERVISEUR N°2 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>SUPERVISEUR N°3 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>NOMBRE SUPERVISEUR (TH)</td> <td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td> <td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td> <td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td> </tr> <tr> <td>NB ETP SUPERVISEUR CUMULE (TH)</td> <td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td> <td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td> <td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td> </tr> </table>																																				SUPERVISEUR N°1 (TH)																																						SUPERVISEUR N°2 (TH)																																						SUPERVISEUR N°3 (TH)																																						NOMBRE SUPERVISEUR (TH)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	NB ETP SUPERVISEUR CUMULE (TH)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
SUPERVISEUR N°1 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
SUPERVISEUR N°2 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
SUPERVISEUR N°3 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
NOMBRE SUPERVISEUR (TH)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
NB ETP SUPERVISEUR CUMULE (TH)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
OPERATEUR TH	<table border="1"> <tr> <td>OPERATEUR N°1 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°2 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°3 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°4 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°5 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°6 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°7 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°8 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°9 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°10 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°11 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°12 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°13 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°14 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°15 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°16 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°17 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>OPERATEUR N°18 (TH)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>NOMBRE OPERATEUR (TH)</td> <td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>2</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>6</td> <td>5</td><td>5</td><td>6</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td> <td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>13</td><td>14</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>18</td> </tr> <tr> <td>NB ETP OPERATEUR CUMULE (TH)</td> <td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,83</td><td>1,58</td><td>1,58</td><td>2,17</td><td>2,17</td><td>2,58</td><td>2,58</td><td>2,83</td><td>2,83</td><td>2,92</td> <td>5,00</td><td>5,00</td><td>5,83</td><td>5,83</td><td>6,50</td><td>7,08</td><td>7,08</td><td>7,50</td><td>7,83</td><td>7,83</td><td>8,00</td><td>8,08</td> <td>11,00</td><td>11,92</td><td>12,75</td><td>12,75</td><td>13,42</td><td>13,42</td><td>13,92</td><td>14,33</td><td>14,33</td><td>14,58</td><td>14,75</td><td>14,75</td> </tr> </table>																																				OPERATEUR N°1 (TH)																																						OPERATEUR N°2 (TH)																																						OPERATEUR N°3 (TH)																																						OPERATEUR N°4 (TH)																																						OPERATEUR N°5 (TH)																																						OPERATEUR N°6 (TH)																																						OPERATEUR N°7 (TH)																																						OPERATEUR N°8 (TH)																																						OPERATEUR N°9 (TH)																																						OPERATEUR N°10 (TH)																																						OPERATEUR N°11 (TH)																																						OPERATEUR N°12 (TH)																																						OPERATEUR N°13 (TH)																																						OPERATEUR N°14 (TH)																																						OPERATEUR N°15 (TH)																																						OPERATEUR N°16 (TH)																																						OPERATEUR N°17 (TH)																																						OPERATEUR N°18 (TH)																																						NOMBRE OPERATEUR (TH)	0	0	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	5	5	6	6	7	8	8	9	10	10	11	12	11	12	13	13	14	14	15	16	16	17	18	18	NB ETP OPERATEUR CUMULE (TH)	0,00	0,00	0,83	1,58	1,58	2,17	2,17	2,58	2,58	2,83	2,83	2,92	5,00	5,00	5,83	5,83	6,50	7,08	7,08	7,50	7,83	7,83	8,00	8,08	11,00	11,92	12,75	12,75	13,42	13,42	13,92	14,33	14,33	14,58	14,75	14,75
OPERATEUR N°1 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°2 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°3 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°4 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°5 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°6 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°7 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°8 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°9 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°10 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°11 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°12 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°13 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°14 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°15 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°16 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°17 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
OPERATEUR N°18 (TH)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
NOMBRE OPERATEUR (TH)	0	0	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	5	5	6	6	7	8	8	9	10	10	11	12	11	12	13	13	14	14	15	16	16	17	18	18																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
NB ETP OPERATEUR CUMULE (TH)	0,00	0,00	0,83	1,58	1,58	2,17	2,17	2,58	2,58	2,83	2,83	2,92	5,00	5,00	5,83	5,83	6,50	7,08	7,08	7,50	7,83	7,83	8,00	8,08	11,00	11,92	12,75	12,75	13,42	13,42	13,92	14,33	14,33	14,58	14,75	14,75																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						

Pour le 1^{er} exercice, sur les 3,92 ETP TH en CDI, il est prévu 1ETP au poste d'encadrant (superviseur) et 2,92 ETP au poste d'opérateur. Sur ce prévisionnel, il n'est prévu que des embauches en CDI. Il sera proposé aux futurs salariés en accord avec les services de l'état et nos autres partenaires des contrats aidés du **Plan de Cohésion Sociale** et des contrats de professionnalisation adaptés.

Ces contrats de professionnalisation permettront à HANDIVIA de se constituer une main d'œuvre qualifiée, anticiper l'accroissement futur d'activité, adapter l'organisation aux évolutions technologiques programmées et à la sortie du salarié (entreprise du monde ordinaire, retraite,...)

LES REFERENTS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Dès le premier exercice, l'accompagnement social sera orchestré par la direction en appui avec les centres d'action social Grand Parc sur Bordeaux, sis 44 place de l'Europe (contact Mme SCHOEPFER), la médecine du travail.

Durant la 3^{ème} année, si les objectifs sont atteints, il sera prévu l'embauche d'une responsable administrative pour seconder M Alexandre BAUMBERGER sur l'accompagnement social et à la gestion administrative et comptable de la structure de Bordeaux. Ce référent social HANDIVIA poursuivra les actions de « réseautage » entamées auprès des associations spécialisées dans l'aide aux personnes en difficultés sur des problématiques récurrentes :

- A l'addiction aux tabacs, alcools et autres drogues par le docteur PRULIERE (tabacologue) avec l'Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie à Bordeaux (ANPAA 33),
- Aux difficultés de relogements (régies de quartiers, ADIL 33, PLIE,...)
- Aux procédures de surendettement avec les CCAS St Augustin et St Michel, les services de la CUB,
- Aux handicaps (Centre de rééducation professionnelle, l'AGEFIPH,...)
- A des problématiques médico-sociales (avec la médecine du travail,...) ou familiaux ou de maltraitances (décès, divorces, abandons,...) auprès des organismes de tutelles ou de curatelles.

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

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

LA REPARTITION DES SALARIES TH / TRANCHES D'AGE

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

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

	CLASSE D'AGE		
	NB SALARIE TH EN PRODUCTION		
	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3
- moins de 30 ans	3	6	9
- de 30 à 49 ans	1	5	7
- de 50 à 55 ans	3	3	4
- plus de 55 ans			1
TOTAL	7	14	21

D. VOILET FINANCIER

Même si avec un démarrage au 1 juillet 2014, risque d'engendrer un premier exercice de 18 mois pour respecter un cadrage sur une année civile et conformément au contrat d'objectif triennal.

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

LA DECOMPOSITION DU CHIFFRE D'AFFAIRE.

DECOMPOSITION DU CHIFFRE D'AFFAIRE MENSUEL - EXERCICE 1												
	mois 1	mois 2	mois 3	mois 4	mois 5	mois 6	mois 7	mois 8	mois 9	mois 10	mois 11	mois 12
	juillet	Août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin
Nb clients	5	10	14	24	31	35	41	46	52	57	63	68
Nb clients équivalent Gd cpte	1	1	1	2	3	4	4	5	5	6	6	7
ETP Théorique en production	0,52	0,97	1,34	2,31	2,91	3,35	3,88	4,40	4,92	5,44	5,96	6,48
Effectif réel	1	1	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7
Nbre d'heures facturées	70	130	180	310	390	450	520	590	660	730	800	870
Nb d'appels	1 600	2 971	4 114	7 086	8 914	10 286	11 886	13 486	15 086	16 686	18 286	19 886
CHIFFRE D'AFFAIRES REALISE en €	1 680	3 120	4 320	7 440	9 360	10 800	12 480	14 160	15 840	17 520	19 200	20 880
ETP	1,00	1,00	1,83	2,58	2,58	3,17	3,17	3,58	3,58	3,83	3,83	3,92
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
AIDES AU DEMARRAGE				18 017								
TOTAL DES RECETTES	2 837	4 277	6 634	28 928	12 832	15 428	17 108	19 945	21 625	24 462	26 142	28 978
Cumulé	2 837	7 115	13 749	42 677	55 509	70 937	88 046	107 991	129 616	154 078	180 220	209 198

L'objectif commercial est de concrétiser un minimum de 5,67 contrats clients mensuels auprès des TPE, Artisans ou de professions libérales d'un panier moyen de 307€ HT pour donner du travail à 3,92 ETP au terme des 12 premiers mois.

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

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

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

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

Dans les semaines consécutives à la création d'HANDIVIA et de son agrément, pas moins de 104K€ de Chiffres d'affaires pourra être déployer immédiatement 2,03 ETP.

DECOMPOSITION DU CHIFFRE D'AFFAIRE MENSUEL - EXERCICE 2

	mois 13	mois 14	mois 15	mois 16	mois 17	mois 18	mois 19	mois 20	mois 21	mois 22	mois 23	mois 24
	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin
Nb clients	69	73	77	81	85	98	105	113	120	124	133	139
Nb clients équivalent Gd cpte	7	7	8	8	9	10	11	11	12	12	13	14
ETP Théorique en production	6,56	6,93	7,30	7,68	8,05	9,32	9,99	10,81	11,40	11,85	12,67	13,27
Effectif réel	7	7	8	8	9	10	10	11	12	12	13	14
Nbre d'heures facturées	880	930	980	1 030	1 080	1 250	1 340	1 450	1 530	1 590	1 700	1 780
Nb d'appels	23 467	24 800	26 133	27 467	28 800	33 333	35 733	38 667	40 800	42 400	45 333	47 467
CHIFFRE D'AFFAIRES REALISE en €	21 120	22 320	23 520	24 720	25 920	30 000	32 160	34 800	36 720	38 160	40 800	42 720
ETP	7,00	7,00	7,83	7,83	8,50	9,08	9,08	9,50	9,83	9,83	10,00	10,08
AIDES AUX POSTES	8 094	8 094	9 251	9 251	10 407	11 563	11 563	12 720	13 876	13 876	15 032	16 189
AIDES AU DEMARRAGE				46 000								
TOTAL DES RECETTES	29 221	30 421	32 778	79 978	36 335	41 572	43 732	47 529	50 606	52 046	55 842	58 919
Cumulé	29 221	59 643	92 421	172 400	208 735	250 308	294 040	341 569	392 175	444 221	500 063	558 982

Un téléopérateur en ETP devrait atteindre une CA mensuel moyen de 3.360€ HT à terme pour près de 3000 appels par mois (soit 1,12€ l'appel). Le prévisionnel du CA constant (+50 heures/mois), ne tient pas compte de la productivité des collaborateurs liée à leur efficacité et leur efficience.

DECOMPOSITION DU CHIFFRE D'AFFAIRE MENSUEL - EXERCICE 3

	mois 25	mois 26	mois 27	mois 28	mois 29	mois 30	mois 31	mois 32	mois 33	mois 34	mois 35	mois 36
	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin
Nb clients	145	152	160	167	171	176	183	191	198	205	213	220
Nb clients équivalent Gd cpte	15	15	16	17	17	18	18	19	20	21	21	22
ETP Théorique en production	13,79	14,50	15,20	15,91	16,25	16,73	17,44	18,15	18,86	19,57	20,27	20,98
Effectif réel	14	15	16	16	17	17	18	19	19	20	21	21
Nbre d'heures facturées	1 850	1 945	2 040	2 135	2 180	2 245	2 340	2 435	2 530	2 625	2 720	2 815
Nb d'appels	49 333	51 867	54 400	56 933	58 133	59 867	62 400	64 933	67 467	70 000	72 533	75 067
CHIFFRE D'AFFAIRES REALISE en €	44 400	46 680	48 960	51 240	52 320	53 880	56 160	58 440	60 720	63 000	65 280	67 560
ETP	14,00	14,92	15,75	15,75	16,42	16,42	16,92	17,33	17,33	17,58	17,75	17,75
AIDES AUX POSTES	16 189	17 345	18 501	18 501	19 658	19 658	20 814	21 970	21 970	23 127	24 283	24 283
AIDES AU DEMARRAGE												
TOTAL DES RECETTES	60 603	64 040	67 477	69 757	71 994	73 554	76 991	80 428	82 708	86 144	89 581	91 861
Cumulé	60 603	124 643	192 120	261 877	333 871	407 425	484 416	564 843	647 551	733 695	823 276	915 137

LE COMPTE DE RESULTAT PREVISIONNEL (SIG)

Dans ce secteur activité, la productivité avoisine les 25K€, les outils créés par le Groupe BELENOS devrait permettre d'atteindre une productivité à 36K€ à terme.

Les subventions d'exploitation dans ce volet financier se matérialise par 54 348 € d'aides aux postes et de 18 017K€ d'aides au démarrage pour 3,92 ETP pour 7 postes TH en fin de période :

- **AIDES AUX POSTES : 54 348 €** = 9,53€ x 1820 x 80% x 3,92 ETP TH en CDI,
- **AIDES AU DEMARRAGE : 18 017€** = 3,92 ETP x 4600€ payable en octobre pour l'année de référence,

Les charges de personnelles correspondent quasiment à la totalité du CA (soit 96% CA). La productivité de 19 K€ au 1^{er} exercice devrait atteindre ensuite à un rythme de croisière de 26 K€/an. Ceci s'explique par le déploiement de l'activité, la formation, l'accompagnement adapté des travailleurs TH et de leur mise en confiance. La productivité sur la valeur ajouté devrait passé de 10 K€/an à presque 23 K€/an pour les années suivantes.

Ainsi, L'EBE de démarrage est de seulement 10% du CA avec plus de 14K€. Avec le second versement des aides au démarrage de 46K€, l'EBE va subir un nouveau pic à 32% du CA pour se stabiliser à 11% du CA le 3^{ème} exercice.

Après déduction des charges financières pour l'emprunt de 50K€, le résultat net après impôt ressort à 1,8% du CA.

Pour le 2nd exercice, il est prévu une progression importante avec des charges de personnelles proportionnelles de 364 K€ et des subventions d'exploitation de 186K€ lié à un financement à 80% de l'ensemble des effectifs en production TH en ETP en CDI. Le résultat courant devrait être important avec plus de 29% du CA (111K€). Ce résultat dépendra des aides aux postes qui seront allouées par la DIRECCTE dans la limite des budgets de l'état destinés à HANDIVIA.

SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION

	EXERCICE 1	% C.A.	EXERCICE 2	% C.A.	EXERCICE 3	% C.A.
CHIFFRE D'AFFAIRES	136 800		372 960		559 440	
VENTES DE MARCHANDISES	0		0		0	
(-) COÛT D'ACHAT MARCHANDISES	3 000	2,2%	2 700	0,7%	2 000	0,4%
MARGE BRUTE TOTALE	132 000	96,5%	367 860	98,6%	553 840	99,0%
(-) Consommations externes	57 560	42,1%	65 798	17,6%	66 205	11,8%
VALEUR AJOUTÉE	74 440	54,4%	302 062	81,0%	487 635	87,2%
(+) Subventions d'exploitation	72 364	52,9%	186 300	50,0%	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%
E.B.E.	14 221	10,4%	122 302	32,8%	62 145	11,1%
(+) 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%
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	5 250	3,8%	111 628	29,9%	40 802	7,3%
(+) 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	
RÉSULTAT COURANT	2 490	1,8%	109 414	29,3%	39 166	7,0%
(+) Produits exceptionnels	0		0		0	
(-) Charges exceptionnelles	0		45	0,0%	0	
(-) impôt sur les sociétés	623		27 354		9 792	
RÉSULTAT NET	1 868	1,4%	82 016	22,0%	29 375	5,3%
(+) 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	
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	5 439	4,0%	85 489	22,9%	39 918	7,1%

COMPTE DE RESULTAT DETAILLE - EXERCICE 1

	mois												TOTAL	
	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin		
PRODUITS														
ETP THEORIQUE EN PRODUCTION	0,52	0,97	1,34	2,31	2,91	3,35	3,88	4,40	4,92	5,44	5,96	6,48	6,48	
Effectif réel (Postes en production TH)	1	1	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	
Nbre d'heures facturées	70	130	180	310	390	450	520	590	660	730	800	870	5 700	
Nb d'appels	1 600	2 971	4 114	7 086	8 914	10 286	11 886	13 486	15 086	16 686	18 286	19 886	122 143	
CHIFFRE D'AFFAIRES REALISE en €	24 €	1 680	3 120	4 320	7 440	9 360	10 800	12 480	14 160	15 840	17 520	19 200	20 880	136 800
AIDES AUX POSTES	1,00	1,00	1,83	2,58	2,58	3,17	3,17	3,58	3,58	3,83	3,83	3,92	3,92	
AIDE AU DEMARRAGE	3,92	1 156	1 156	2 313	3 469	3 469	4 625	4 625	5 782	5 782	6 938	6 938	8 094	54 348
		1	1	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	18 017
TOTAL DES PRODUITS		2 837	4 277	6 634	28 929	12 832	15 428	17 108	19 945	21 625	24 462	26 142	28 978	209 165
CHARGES														
SALAIRE ET TRAITEMENT - Opérateur TH	9,70 €		1 471	2 941	2 941	4 412	4 412	5 882	5 882	7 353	7 353	8 823	8 823	51 468
SALAIRE ET TRAITEMENT - Superviseur - Encadrants	1 471	1 471	1 471	1 471	1 471	1 471	1 471	1 471	1 471	1 471	1 471	1 471	1 471	17 646
DIRECTION (Alexandre)			1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	10 000
RESP TECHNIQUE (Stanislas)			300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3 000
CHARGES SOCIALES (+60% du Brut)	882	882	2 545	3 427	3 427	4 309	4 309	5 192	5 192	6 074	6 074	6 956	6 956	49 269
LOYER	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500	18 000
FRAIS AGENCE LOCATIVE (LOYER)	3 000													3 000
CHARGES LOCATIVE	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3 600
ELECTRICITE/ EAU	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1 800
FRAIS ENREGISTREMENT/STATUT	1 500													1 500
INTERNET CONNECTION	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2 400
TELECOM	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	7 200
FOURNITURES ADMINISTRATIVE	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	3 000
PUBLICITE	700		500		500		500		500		500		500	3 200
SITE INTERNET	2000													2 000
FRAIS DEPLACEMENT	600	800	800	1000	1000	800	1000	800	1000	800	1000	800	1000	10 400
LOGICIEL	80	80	160	240	240	320	320	400	400	480	480	560	560	3 760
COMPTABILITE			100			100			100				2200	2 500
IMPOTS TAXES														1 200
Autres Charges	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	5 400
Intérêts Emprunts	250	246	243	239	236	232	228	225	221	217	213	210	210	2 760
Dotation aux amortissements													3571	3 571
TOTAL DES DEPENSES		13 933	6 929	12 038	14 068	14 564	16 393	16 990	18 515	21 144	21 840	30 541	30 541	206 674
RESULTAT AVANT IMPOT		-11 095	-2 652	-5 404	14 861	-1 732	-965	119	1 227	2 110	3 318	4 301	-1 563	2 491
Résultat d'exploitation cumulé		-11 095	-13 747	-19 151	-4 291	-6 023	-6 988	-6 869	-5 642	-3 532	-214	4 087	2 525	

LE PLAN DE FINANCEMENT

PLAN DE FINANCEMENT

EMPLOIS	DEMARRAGE	RESSOURCES DURABLES	DEMARRAGE
FRAIS D'ETABLISSEMENT	7 500	APPORTS EN CAPITAUX	10 000
<i>Frais d'enregistrement, honoraire, statut</i>	1 000	EMPRUNT	50 000
<i>Frais agence immobilière (loyer)</i>	4 000	<i>AQUITAINE ACTIVE (Investissements)</i>	29 000
<i>Dépôt INPI</i>	500	<i>CAISSE D'EPARGNE</i>	21 000
<i>Publicité/ Site internet</i>	2 000	AIDE AU DEMARRAGE	0
INVESTISSEMENTS	29 000	<i>Paielement en octobre</i>	
<i>Incorporels</i>			
<i>Corporels</i>	25 000		
<i>Financiers (caution LOYER)</i>	4 000		
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT	23 500		
Total	60 000	Total	60 000

Pour financer les investissements de 29 K€, les frais d'établissement de 7,5 K€ d'HANDIVIA et le BFR de démarrage de 55,7 K€, les ressources seront composées des fonds propres de 10 K€ des associés, les dettes bancaires partagées entre AQUITAINE ACTIVE et la CAISSE D'EPARGNE POITOU-CHARENTE. Ces ressources permettront de supporter le Besoin en fonds de roulement au démarrage de 23K€, (soit 62 jours de CA annualisé ou les 5 premiers mois d'activité) et surtout le déploiement commercial au démarrage, recruter, former et rendre opérationnel les nouveaux collaborateurs.

- **LES INVESTISSEMENTS** (Immobilisations corporelles)

L'ensemble des immobilisations pour le premier exercice serait de 25 K€ pour financer l'outil de travail des 7 postes.

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

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

IMMOBILISATION

LIBELLE	Q	PU HT	TOTAL
			25 000 €
POSTE DE TRAVAIL(petit matériel)	7	80 €	560 €
ORDINATEUR	7	700 €	4 900 €
BUREAU	7	500 €	3 500 €
CASQUE	7	150 €	1 050 €
TELEPHONE	7	150 €	1 050 €
FAUTEUIL	7	150 €	1 050 €
IMPRMANTE	2	500 €	1 000 €
LOGICIEL ADMINISTRATIF	1	5 730 €	5 730 €
AMENAGEMENT BUREAU	1	1 700 €	1 700 €
SIGNALISATION BUREAU	1	400 €	400 €
MARGUERITES (BUREAU 6 postes)	1	2 500 €	2 500 €
AUTRES	1	1 560 €	1 560 €
PREVISION EXERCICE 2	7	1 700 €	11 900 €
PREVISION EXERCICE 3	7	1 700 €	11 900 €

DU BFR A LA TRESORERIE

• FONDS DE ROULEMENT

Avec un résultat courant avant impôt de 10K€ à la fin du 1^{er} exercice, les capitaux permanents, ajoutés aux dotations aux amortissements de 4K€ et les encours bancaires devrait générer des ressources de 63K€ pouvant supporter les emplois liés aux immobilisations pour atteindre un FDR de 34K€ (soit + de 84 jours du CA). Si la montée en puissance du volume d'affaires se vérifie durant le second exercice, avec la bonne prise en main de l'outil par les collaborateur, permettant d'accroître la productivité et le résultat courant avant impôt qui aura des répercussions favorable sur les capitaux permanents pour supporter les investissements des 7 postes supplémentaires, pour atteindre un FDR de 124K€ (soit de 124 jours de CA).



FONDS DE ROULEMENT

FONDS DE ROULEMENT	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3
<i>Capitaux permanents</i>	11 868	93 883	123 258
<i>Amortissements et Provisions</i>	4 615	8 908	17 808
<i>Dettes à plus d'un an</i>	41 160	31 774	21 810
RESSOURCES -->	57 643	134 565	162 876
<i>Immobilisations incorporelles</i>	0	0	0
<i>Immobilisations corporelles</i>	25 000	36 900	48 800
<i>Immobilisations financières</i>	4 000	4 000	4 000
<i>Charges à répartir</i>	0	0	0
EMPLOIS -->	29 000	40 900	52 800
FONDS DE ROULEMENT			
En valeur	28 643	93 665	110 076
En jours de C.A.	75,4	90,4	70,8

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

• BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT

Les 3 K€ de stocks correspondent aux fournitures administratives.

Pour le BFR du 1^{er} exercice, il est négatif en raison de dettes fiscales et sociales et fournisseurs à 69 jours des Achats TTC pouvant supporter aisément les 46 jours de CA TTC de créances clients.

Durant le 2nd exercice le BFR sera positif en raison d'un accroissement du CA de plus de 184% avec des incidences concomitantes avec les créances clientes de 66K€ même si elles restent stables à 45 jours du CA TTC. Il devrait atteindre 14 jours du CA à 16K€.

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

BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT

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

• **TRESORERIE**

Avec un FDR de 34K€ et un BFR négatif de 10K€, la trésorerie pour le 1^{er} exercice devrait atteindre les 44K€. Dans l'hypothèse où L'aide au démarrage de la DIRECCTE de 32K€ n'étant pas garantie, HANDIVIA pourra toutefois finir l'exercice avec une trésorerie active de 10K€, mais devrait utiliser 6 à 10 K€ de concours bancaires pendant les mois 7 et 10.



TRÉSORERIE

FONDS DE ROULEMENT	EXERCICE 1	EXERCICE 2	Variation	EXERCICE 3	Variation
En valeur	34 486	125 982	91 496	170 978	44 996
En jours de C.A.	84,5	108,0	23,5	97,8	-10,3
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT					
En valeur	-10 182	16 742	26 924	-42 216	-58 958
En jours de C.A.	-25,0	14,4	39,3	-24,1	-38,5
TRÉSORERIE D'EXPLOITATION					
En valeur	44 668	109 240	64 572	213 194	103 954
En jours de C.A.	109,5	93,7	-15,8	121,9	28,2
DISPONIBILITÉS	44 668	109 240	64 572	213 194	103 954
VALEURS DE PLACEMENT	0	0	0	0	0
ÉCART (Emp. - 1 an, bques créd., dividendes...)	0	0	0	0	0

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

Toutefois, HANDIVIA maintient sa demande de 7 postes aidés pour le 1^{er} exercice et 7 pour les suivantes.



TRESORERIE MENSUEL - EXERCICE 1

* Paiement à fin de mois

DEMARRAGE	TRESORERIE MENSUEL - EXERCICE 1												TOTAL	CR				
	mois 1	mois 2	mois 3	mois 4	mois 5	mois 6	mois 7	mois 8	mois 9	mois 10	mois 11	mois 12						
ENCAISSEMENT																		
CAPITAL SOCIAL													10 000	10 000				
EMPRUNT													50 000	50 000				
CA REALISES	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	136 800				
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	54 348				
AIDE AU DEMARRAGE													18 017	18 017				
TOTAL DES ENCAISSEMENTS	60 000	0	2 836	4 276	24 650	10 909	12 829	15 425	17 105	19 942	21 622	24 458	26 138	28 974	240 190	209 165		
DECAISSEMENT																		
FRAIS D'INSTALLATION													25 000	25 000				
Immobilisations													25 000	25 000				
Caution loyer													4 000	4 000				
AUTRES CHARGES	0	0	1471	2941	2941	4412	4412	5882	5882	7353	7353	8823	0	51 468	51 468			
SALAIRE ET TRAITEMENT - Opératrice	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	1471	0	17 646	17 646			
SALAIRE ET TRAITEMENT - Superviseur	0	0	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	0	10 000	10 000			
DIRECTION (Alexandre)	0	0	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	0	3 000	3 000			
RESP TECHNIQUE (Stanislas)	0	0	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	0	3 000	3 000			
CHARGES SOCIALES (+80% du Brut)													4309	11163	14692	19 104	49 269	49 269
LOYER	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	0	18 000	18 000			
FRAIS Agence Loyer	3 000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3 000	3 000			
CHARGES LOCATIVE	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	0	3 600	3 600			
ELECTRICITE/ EAU	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	0	1 800	1 800			
FRAIS ENREGISTREMENT/STATUT	1 500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 500	1 500			
INTERNET CONNECTION	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	0	2 400	2 400			
TELECOM	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	0	7 200	7 200			
FOURNITURES ADMINISTRATIVE	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	0	3 000	3 000			
PUBLICITE	700	0	500	0	500	0	500	0	500	0	500	0	0	3 200	3 200			
SITE INTERNET	2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2 000	2 000			
FRAIS DEPLACEMENT	600	800	800	1000	1000	800	1000	800	1000	800	1000	800	0	10 400	10 400			
LOGICIEL	80	80	180	240	240	320	320	400	400	480	480	560	0	3 760	3 760			
COMPTABILITE	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	2200	0	2 500	2 500			
IMPOTS TAXES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1200	0	1 200	1 200			
Autres Charges	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	0	5 400	5 400			
Intérêts Emprunts	250	246	243	239	236	232	228	225	221	217	213	210	0	2 760	2 760			
Dotation aux amortissements													3571	3571				
TOTAL DES DECAISSEMENTS	35 500	6 551	6 047	9 494	14 950	11 137	12 084	23 843	13 527	14 323	29 763	15 766	23 585	19 104	203 103	206 674		
TRESORERIE	24 500	-6 551	-3 211	-5 218	9 700	-228	745	-8 418	3 578	5 618	-8 141	8 692	2 553	9 870		2 491		
TRESORERIE CUMULEE	17 949	14 739	9 521	19 221	18 993	19 738	11 320	14 898	20 516	12 375	21 067	27 192	37 944					

Les créances clients sur le CA TTC ont été estimées à un délai de 46 jours en moyenne sur les 3 premiers exercices. Même si des paiements par prélèvement automatique seront prévus pour les forfaits et les petits contrats. Le délai de paiement pour les grands comptes devrait être au moins de 30 à 45 jours effectif avec un envoi de la facture en fin de mois et un paiement estimé entre le 20 et le 30 du mois suivant.

Avec les aides au démarrage de 18 K€ pour le premier exercice sur la base des 12 premiers mois de référence, la trésorerie cumulée ne devrait pas descendre au dessous des 19K€.

E. VOLET ORGANISATIONNEL

ORGANISATION ET PLANIFICATION DE LA PRODUCTION

- **ADAPTATION AUX CONDITIONS DE TRAVAIL:**

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

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

- **LES MODALITES D'EMBAUCHES**

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

handivia Fort de l'externalisation de la relation client	ORIGINE EMBAUCHE			NB SALARIE TH EN PRODUCTION		
	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3
POLE EMPLOI, PLIE	1	3	3			
ORGANISME DE PLACEMENT SPECIALISE (cap emploi 33)	6	10	14			
Sortie ESAT						2
Changement d'Entreprise Adaptée		1	2			
TOTAL	7	14	21			

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

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

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

Actuellement, nous travaillons sur la définition des fiches de postes d'embauche avec Mme Séverine ANDRIEU de l'association Rénovation (CAP EMPLOI 33 à Bordeaux).

Des contacts ont également été pris avec Catherine VERDIER, du PLIE Portes du Sud à GRADIGNAN pour des profils d'insertion handicapés.

• **LES MODALITES D'ENCADREMENT**

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

Durant les deux 1^{ères} années, des formations de l'encadrement de TH sera octroyées pour sensibiliser l'handicap visible ou invisible de ses collaborateurs.

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

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

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

handivia Fort de l'externalisation de la relation client	GRILLE D'EVALUATION					COMMENTAIRES
	1	2	3	4	NON OBTENU	
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						

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 débrièvement	2- La prise en relation	3- Accueil du client personnalisé	4- Identification du client
Présenter le service de manière claire et concise, en précisant le nom de l'entreprise, le nom du responsable et le numéro de téléphone.	Établir un lien de communication rapide et efficace à l'aide de mots-clés et de questions précises pour identifier le client.	Présenter le service de manière personnalisée en utilisant le nom du client et de ses coordonnées.	Préciser le nom du client et de son entreprise.

FICHE DESCRIPTIVE DE POSTE :

TELECONSEILLER / TELEOPERATEUR

handivia
Fort de l'externalisation de la relation client

Comme son nom l'indique, le Téléopérateur ou Téléconseiller d'appels entrants, récupe 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 écoute
- 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

LIVRET D'ACCUEIL

Pour chaque Nouveau collaborateur.

de M. Mlle Mme.

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

LE PROCESSUS D'ÉVOLUTION

• L'ÉVOLUTION EN EXTERNE

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

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

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

• L'ÉVOLUTION EN INTERNE

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



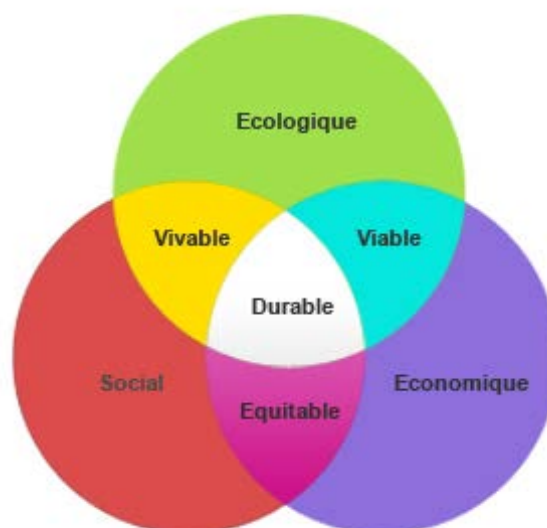
ECHELON 1 : OPERATEUR DEBUTANT : Tous les nouveaux collaborateurs, novices dans ce métier, entre dans l'entreprise avec le statut d'opérateur débutant (*durée de 3 à 12 mois avant changement d'échelon*).

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

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

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

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



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

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

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

EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL

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

• L' EVALUATION DE L'INTEGRATION SOCIALE

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

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

handivia		GRILLE D'EVALUATION					
Fort de l'externalisation de la relation client		1	2	3	4	NON EVALUE	COMMENTAIRE
PONCTUALITE							
ESPRIT D'ESQUISE							
DISPONIBILITE							
INITIATIVE							
CONCENTRATION							
APPRENTISSAGE							
TECHNIQUE							
AUTONOMIE							
PROGRESSION DU PROJET PROFESSIONNEL							
INTEGRATION DU RAPPORT HIERARCHIQUE							
QUALITE DU SERVICE PRODUIT							
POLYVALENCE							
CONVIVIALITE							
NOTES D'INTERPERSONALISÉ*							
COMMENTAIRE GÉNÉRAL							

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 déblocage	Prélever le numéro de service de l'appel client dans un délai maximum de 30 secondes du début à l'annonce et 5 secondes maximum en situation d'attente non équilibrée, à l'exception de 3 secondes.					
2- La mise en relation	Prélever l'agent de la demande en moins de 1 minute d'attente sociale / moins de 30 secondes d'attente d'attente de l'agent.					
3- Accueil du client personnalisé	Se présenter et saluer le client en utilisant son nom, le nom de la société et le prénom du client.					
4- Identification du client	Se présenter avec le numéro de la relation personnelle pour un client particulier.					

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

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

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

• **LES FORMATIONS**

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

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

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

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

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

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

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

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

- Réussir la relation avec le client (14 heures - N° de Module 8509),
- Traiter efficacement les appels clients difficiles (14 heures - N° de Module 7128),

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

• **L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL:**

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

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

F. LES ANNEXES

	<i>Page</i>
1. Les éléments financiers supplémentaires & détaillés,	31
2. La fiche de présentation du groupe BELENOS, porteur du projet HANDIVIA,	36
3. Le livret d'accueil HANDIVIA pour les nouveaux collaborateurs,	40
4. La charte d'encadrement,	60
5. La fiche de poste « Téléopérateur », « Superviseur » et des risques métiers,	62
6. La grille d'évaluation des appels entrants,	67
7. Le règlement intérieur	69
8. Le k-bis et liasse fiscale BELENOS-MARKET'ACT Sarl, (2010-2011-2012)	75
9. Les statuts de la SAS HANDIVIA,	96
10. Le pacte d'associe ,	105
11. La lettre de motivation & curriculum de M Alexandre BAUMBERGER,	107
12. La liste des formations de la gestion de la relation clients	111