

DOSSIER

VIVRE SON

**ENTREPRISE**

**F I B A**

EXPERTS-COMPTABLES, COMMISSAIRES AUX COMPTES,  
CONSEILS EN ÉCONOMIE D'ENTREPRISE

Un regard différent sur votre gestion

Mars 2023

# Préambule

Ce livret a un objectif simple : rappeler ou mieux vous faire connaître, les bases indispensables à la mise en place d'une organisation simple et adaptée au bon fonctionnement de votre entreprise.

Ce livret ne prétend pas être exhaustif et son contenu est volontairement simplifié.

Il aborde toutefois de nombreux aspects de la vie de votre entreprise : Comptabilité, gestion, fiscalité, juridique, questions sociales, assurances, finances et même marketing et développement, en rappelant, à chaque fois, les obligations légales et réglementaires du chef d'entreprise dans chaque domaine concerné.

Les informations figurant dans ce livret sont naturellement très générales. Seul le contact direct avec votre expert-comptable et ses collaborateurs permettra d'adapter ces méthodes au cas particulier que constitue chaque entreprise.

Bonne lecture et n'hésitez pas à consulter votre expert-comptable pour toutes précisions utiles.

# Sommaire

## Comptabilité & Gestion

La Comptabilité.....	4
Les Dépenses .....	5
Les Recettes .....	5
La Trésorerie .....	8
Les Stocks .....	9
L'Informatique .....	9
Bonnes Pratiques de Gestion.....	10

## Fiscalité

Le Régime d'imposition .....	11
La Taxe sur la Valeur Ajoutée .....	14
La Contribution Economique Territoriale (CET et CVAE) .....	15
Le Contrôle fiscal .....	16

## Personnel & Social

L'Embauche d'un Salarié .....	18
La Vie du Contrat .....	20
Le Contrôle Social .....	23
La Rupture du Contrat .....	24
Le Statut de l'Employeur .....	25

## Juridique

Le Choix du statut Juridique .....	28
Les Livres Obligatoires .....	30
La Conservation des Documents .....	32
Prix et Concurrence .....	35
Contentieux et Litiges .....	36
Contracter un Bail .....	38
Défaillances d'Entreprises .....	38

## Assurances & Finances

Choisir son partenaire Bancaire .....	41
Les moyens de Paiement .....	41
Financer sa Trésorerie .....	42
Assurances.....	44

## Développement & Marketing

Connaître son Marché .....	45
Soigner sa Communication Externe .....	45
Fidéliser les Clients .....	47
Maîtriser les six Phases de la Vente .....	47
Connaître son Style de Management .....	47
S'entourer des Meilleures Compétences .....	48

# Comptabilité & Gestion

## LA COMPTABILITÉ

La tenue d'une comptabilité est une exigence légale, imposée par le Code du commerce. Elle permet de conduire à la présentation des documents de synthèse appelés « comptes annuels » qui se composent d'un bilan, d'un compte de résultat et éventuellement d'une annexe, et de situations intermédiaires. Elle joue un rôle d'information majeur auprès des partenaires de l'entreprise.

La comptabilité retrace toutes les transactions de l'entreprise selon un formalisme règlementé.

Elle permet ainsi d'établir un Bilan et un Compte de Résultat pour une période donnée, appelée "exercice", d'une durée généralement de douze mois. Le Bilan représente le patrimoine de l'entreprise depuis sa création alors que le Compte de Résultat retrace la performance économique de chaque exercice.

### Ce que vous devez faire :

- Classer, Conserver et Archiver soigneusement tous les documents comptables : factures d'achats et de ventes, relevés quotidiens de caisse, relevés bancaires, etc. ;
- Pour les assujettis à la TVA, cette organisation conduit à une procédure définie appelée Piste d'Audit Fiable (PAF) qui permet de reconstituer dans un ordre chronologique tout le processus de facturation, de la négociation contractuelle jusqu'au complet paiement et fermeture du dossier ;
- Tenir compte des délais exigés par les administrations pour transmettre au cabinet l'intégralité des documents nécessaires à l'établissement de vos diverses déclarations.

Et, au moindre doute, toujours solliciter l'avis de votre expert-comptable...

---

## LES DÉPENSES

Les dépenses sont engagées dans le cadre de l'activité de l'entreprise ou de son intérêt.

Elles sont enregistrées dans les livres "achats et frais généraux" et "banque".

### Ce que vous devez faire :

- Veiller à ce que toutes les dépenses soient justifiées par des documents (factures, note de frais, etc.) et classer ces documents selon un ordre à définir avec votre cabinet d'expertise-comptable ;
- Contrôler l'exactitude des factures avant de les régler (coordonnées de votre entreprise, quantités livrées, prix convenus, etc.) et vérifier notamment que la TVA y est bien mentionnée, condition indispensable pour que cette TVA soit récupérable. Une facture pro forma ne permet pas la déductibilité de la TVA ;
- Veiller à vérifier que le nom de votre entité figure sur chaque facture pour donner droit à la déduction de la TVA. Une tolérance existe pour les tickets de caisse dont le montant est inférieur à 150 € HT ;
- Porter la date et le mode de paiement sur ladite facture (numéro du chèque par exemple) quand vous procédez à son règlement ;
- **Attention aux tickets de restaurant :** conserver la facture mentionnant les modalités de règlement et non la facture provisoire ;
- Pour les dépenses de restaurants et autres dépenses ne donnant pas lieu à une facture, indiquer dessus le nom de la société et des participants.

---

## LES RECETTES

Les recettes sont enregistrées à partir des factures ou notes d'honoraires émises ou à partir d'une caisse.

### Les factures

L'émission d'une facture, pour les commerçants ou artisans, ou d'une note d'honoraires, pour les professions libérales, est obligatoire dans les

cas suivants :

- Ventes qui ne sont pas au comptant ;
- Ventes comptant à des professionnels qui font la demande d'une facture justificative ;
- Ventes à distance ;
- Prestation de services rendues à des particuliers supérieures à 25 € TTC (coiffeur, esthéticienne, etc.) ; il s'agit d'une note sur en-tête de l'entreprise comportant le nom du client, la désignation du service et des articles, la date, le total HT et TTC.

**Les factures doivent :**

- Comporter un certain nombre de mention obligatoires, à défaut vous risquez une amende de 15 € par omission ou inexactitude par facture concernée (cf. service-public.fr) ;
- Être établies en double exemplaire ;
- Être conservées dix ans dans leur version originale.

Elles doivent être numérotées et suivre une suite numérique et chronologique sans rupture.

### Ce que vous devez faire :

- Classer et archiver les factures papier chronologiquement. Un archivage numérique n'est possible qu'à la condition d'utiliser une signature électronique qui assure l'intégrité de la facture d'origine ;
- Indiquer la date et le mode de règlement sur la facture ;
- Veiller au respect des dates d'échéance par vos clients et, au besoin, les relancer régulièrement.

**Conseil :** Soyez sensible à la solvabilité de vos clients.

## La caisse

### Le livre de caisse « Recettes »

Les recettes qui ne sont pas issues de factures doivent figurer dans un livre de caisse de façon détaillée.

Il n'est pas obligatoire d'avoir une caisse enregistreuse, mais il est alors nécessaire d'avoir un cahier avec des pages numérotées. Les opérations de la journée seront détaillées dans un ordre chronologique, à l'aide d'un stylo non effaçable, sans rature ni correcteur.

Le livre de caisse, ticket Z, main courante ou le logiciel d'encaissement

doit détailler :

- La nature de l'opération : article vendu ;
- Les recettes encaissées selon le mode de paiement : distinguer espèces, chèques, cartes bleues, tickets restaurant ;
- Les recettes encaissées par taux de TVA : HT, TVA, TTC ;
- Le nombre de paniers : CA par client.

Ces opérations seront comptabilisées selon le total de chaque journée à l'exception des recettes espèces supérieures à 76 €, qui elles doivent faire l'objet d'un enregistrement individuel complémentaire.

Si vous utilisez une caisse enregistreuse, celle-ci doit être certifiée (NF 525).

### Le livre de caisse « Espèces »

En complément le livre de caisse « Espèces » permet de suivre en permanence le montant des espèces encaissées et décaissées non encore remises en banque.

#### Ce que vous devez faire :

- Effectuer chaque fin de journée le contrôle des existants en caisse avec le solde du livre espèce, il peut être opportun de le recontrôler à l'ouverture le matin !
- L'administration peut procéder à un contrôle inopiné dans les locaux de l'entreprise du solde des existants en caisse ;
- Le solde de la caisse ne peut être négatif : une caisse négative peut engendrer un rejet de comptabilité ou une taxation d'office.

Si votre logiciel de caisse ou caisse enregistreuse ne permet pas de suivre le solde journalier de vos espèces, il est conseillé d'utiliser un livre de caisse « Espèces » qui fera le lien avec les enregistrements comptables.

Une tenue incorrecte de caisse peut entraîner de lourdes sanctions, qui peuvent aller jusqu'au rejet de la comptabilité.

#### Ce que vous devez faire :

- Conserver les bandes de caisse enregistreuse et le détail du livre de caisse « Recettes » ;
- Mentionner dans le livre de caisse « Espèces » les dépôts d'espèce à la banque et les dépenses espèces ;

- Limiter le règlement de vos dépenses professionnelles en espèce et éviter le règlement de vos dépenses personnelles.

## LA TRÉSORERIE

Pour bien gérer une entreprise, il faut d'abord bien gérer sa trésorerie, et donc mettre en place des outils et procédures pour suivre en détail les différents mouvements financiers.

### Ce que vous devez faire :

- Scinder le compte professionnel et le compte personnel, et ne pas alourdir la comptabilité par des dépenses établies à des fins personnelles ;
- Privilégier les encaissements et décaissements par virements et prélèvements ;
- Remplir systématiquement vos talons de chèques, en n'oubliant pas de mentionner le nom du bénéficiaire ;
- Classer chronologiquement vos relevés bancaires, vos carnets de chèques et tous les autres documents bancaires ;
- N'utiliser qu'un seul carnet de chèques à la fois ;
- Distinguer les remises de chèques des clients de celles émanant d'autres tiers (remboursement d'assurances, charges sociales, etc.).

Au-delà des outils et procédures nécessaires au suivi de la trésorerie, la direction d'une entreprise repose également sur quelques règles élémentaires de saine gestion financière.

### Ce que vous devez faire :

- Surveiller vos prélèvements personnels et les limiter aux possibilités dégagées par votre entreprise ;
- Privilégier les virements périodiques plutôt que les versements ponctuels de montant plus élevé ;
- Anticiper vos besoins de trésorerie et privilégier la transparence dans vos relations avec votre banquier ;
- Contrôler vos relevés de banque et y apposer les noms des bénéficiaires en face des chèques tirés.

---

## LES STOCKS

Le stock comprend :

- Les marchandises, matériaux, emballages, fournitures achetés et non vendus ou utilisés à la date d'arrêté des comptes ;
- Les prestations de services en cours de réalisation à la date de clôture de votre exercice.

Dans le cadre de l'arrêté annuel de vos comptes, vous devez déterminer votre stock.

### Ce que vous devez faire :

- Recenser les existants physiques à la date de clôture (quantité en stock pour chaque référence) ;
- Organiser le comptage un jour de fermeture pour ne pas être perturbé par des mouvements liés à la poursuite de l'activité et communiquer à votre expert-comptable la date choisie ;
- Recenser les prestations (et les chantiers pour les secteurs liés au bâtiment) réalisés ou en cours de réalisation mais non facturés à la date de clôture ;
- Valoriser ces différents éléments selon une des méthodes définies en collaboration avec votre cabinet d'expertise-comptable ;
- Établir un document récapitulatif en conservant les feuilles de comptage.

---

## L'INFORMATIQUE

L'évolution des technologies et la baisse des coûts des matériels facilitent aujourd'hui la tenue informatisée et la gestion des entreprises. L'informatique est un outil essentiel, facilitateur, mais non obligatoire qui a besoin de données fiables et correctement traitées au préalable pour être efficace.

Son utilisation est normée (cf. Livre de procédure fiscale) et nécessite l'usage de logiciels agréés. Le recours aux outils bureautiques est à proscrire. Les comptabilités informatisées doivent permettre de reconstituer, à partir des pièces justificatives appuyant les données entrées, les éléments des comptes, états et renseignements, soumis à la vérification, ou à partir de ces comptes, états, enregistrements, de retrouver ces données et les pièces justificatives.

## Ce que vous devez faire :

- Consulter votre cabinet d'expertise-comptable pour le choix des logiciels et des matériels ;
- Investir dans la formation, la maintenance et la mise à jour de vos outils numériques ;
- Ne pas négliger les sauvegardes et surtout penser à tester vos solutions afin de confirmer la restitution des données ;
- Protéger votre environnement informatique pour vous prémunir contre la cyber-criminalité ; vous pouvez consulter les sites ci-dessous :
  - [www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr)
  - [www.ssi.gouv.fr](http://www.ssi.gouv.fr)
- Tenir compte des besoins réels et de ses propres compétences pour obtenir la meilleure adéquation "besoin/coût".

## BONNES PRATIQUES DE GESTION

En tant que chef d'entreprise, il est recommandé de bien suivre le niveau de sa trésorerie et de veiller à la rentabilité de son entreprise. Pour cela, il est conseillé de :

### Trésorerie

- Suivre l'évolution de votre solde bancaire ;
- Mettre en place une politique de relance de vos clients sur les impayés ;
- Respecter les échéances de paiement de vos fournisseurs et organismes ;
- Communiquer avec son banquier sur les besoins de trésorerie ;
- Anticiper les opérations à venir.

### Rentabilité

- Évaluer le prix de revient de vos biens et de vos services ;
- Vérifier que la marge dégagée est suffisante pour faire face à vos charges de fonctionnement et à votre rémunération ;
- Une fluctuation importante à la baisse de votre trésorerie doit vous alerter.

**Conseil :** Sollicitez votre expert-comptable pour la mise en place d'outils de gestion.

# Fiscalité

## LE RÉGIME D'IMPOSITION

On distingue, pour les **entrepreneurs individuels**, trois catégories de revenus professionnels :

- Les Bénéfices Industriels et Commerciaux (BIC), qui proviennent de l'exercice d'une profession commerciale, industrielle ou artisanale ;
- Les Bénéfices Agricoles (BA), provenant d'une exploitation agricole ;
- Les Bénéfices Non Commerciaux (BNC), qui concernent les activités des professions libérales proprement dites et toutes celles ne relevant d'aucune autre catégorie.

Dans tous les cas, le bénéfice professionnel net s'ajoute au revenu global de votre foyer fiscal et est soumis à l'Impôt sur le Revenu (IR).

L'activité peut être exercée sous forme **d'Entreprise Individuelle** de plein droit à l'Impôt sur le Revenu (IR) ou sur option à l'Impôt sur les Sociétés (IS).

L'activité peut également être exercée **sous forme de société** et son bénéfice sera soumis alors à l'IS. Le taux d'imposition varie de 15% pour un bénéfice jusqu'à 42.500 € (sous conditions) à 25% au-delà. Le dirigeant ne sera fiscalisé, à titre personnel, que sur les revenus perçus (dividendes ou rémunérations).

## Les différents régimes et leurs obligations comptables et fiscales

### Le régime micro ou anciennement auto-entrepreneur

Les petites entreprises (à l'exception des sociétés et des agriculteurs) sont placées sous un régime d'imposition, dit des "micro-entreprises", dont les formalités comptables sont allégées, si le chiffre d'affaires hors taxes de l'année civile en cours est inférieur à :

- 188.700 € pour les entreprises d'achat-revente de marchandises ;
- 77.700 € pour les autres entreprises prestataires de services et les titulaires de revenus non commerciaux.

Le bénéfice est imposé après un abattement forfaitaire égal à :

- 71% pour les activités d'achat-revente ;
- 50% pour les prestataires de services ;
- 34% pour les professions non commerciales.

**Son principe :** Les charges sociales et fiscales sous certaines conditions, sont calculées en fonction du seuil de chiffre d'affaires réalisé :

- 13,30% pour les activités d'achat/revente dont 1% de charges fiscales (sur option) ;
- 22,9% pour les services dont 1,7% de charges fiscales ;
- 23,4% pour les activités libérales qui relèvent de la CIPAV dont 2,20% de charges fiscales.

Le paiement de ces taxes est libératoire. Il peut intervenir mensuellement ou trimestriellement. La possibilité de bénéficier du prélèvement forfaitaire fiscal est limitée si les autres revenus du foyer fiscal dépassent un certain montant.

Le régime micro ne tenant pas compte des dépenses réelles mais d'un montant forfaitaire, les entreprises concernées peuvent opter au régime du réel simplifié pour en tenir compte si cela leur est plus favorable.

Les entrepreneurs soumis à ce régime sont également tenus de verser une contribution formation professionnelle. Cette contribution s'ajoute aux cotisations versées au titre du régime micro-social et est égale à un pourcentage du chiffre d'affaires annuel :

- 0,3 % pour les entrepreneurs exerçant une activité artisanale (0,176 % en Alsace),
- 0,1 % pour ceux exerçant une activité commerciale,
- 0,2 % pour ceux exerçant une activité de prestation de services et les professionnels libéraux.

## TVA

Le régime de droit est la franchise en base.

Une option est possible.

La TVA devient obligatoire en cas de dépassement des seuils suivants :

- 91.900 € de chiffre d'affaires pour les ventes de marchandises ;
- 36.800 € de chiffre d'affaires pour les prestations de services.

## Le réel simplifié

Le régime du réel simplifié s'applique aux entreprises dont le chiffre d'affaires annuel hors taxes ne dépasse pas :

- 840.000 € pour les activités d'achat et de ventes de marchandises et de fourniture de logement ;
- 254.000 € pour les autres entreprises prestataires de services et les titulaires de revenus non commerciaux.

Le régime du réel simplifié impose la tenue d'une comptabilité, sur des bases allégées, et l'entreprise est imposée selon la réalité de son activité.

Les entreprises concernées peuvent également opter pour le régime réel normal.

### Le réel normal

Le régime du réel normal s'applique (sans possibilité d'option) aux entreprises dont le chiffre d'affaires annuel hors taxes dépasse les plafonds ci-dessus.

Il impose la tenue d'une comptabilité complète.

### Les plus-values professionnelles

Les plus-values professionnelles sont exonérées quand le chiffre d'affaires réalisé ne dépasse pas 250.000 € HT pour les entreprises industrielles et commerciales de vente et de fourniture de logement, et les exploitants agricoles, et 90.000 € HT pour les entreprises de prestations de services et les titulaires de BNC.

Une exonération partielle dégressive est prévue quand les recettes excèdent ces seuils sans dépasser respectivement 350.000 € HT et 126.000 € HT.

Le régime d'exonération des plus-values professionnelles concernant les transmissions d'une branche complète d'activité ou d'éléments assimilés prévoit une exonération totale jusqu'à un montant de cession de 500.000 € et partielle sur une cession dont le montant est compris entre 500.000 € et 1.000.000 €. Ce régime concerne un champ plus large d'entreprises, dont les entreprises agricoles.

Les plus-values professionnelles peuvent être exonérées en cas de départ à la retraite d'un exploitant individuel ou d'un associé d'une société relevant de l'IR, à condition d'avoir exercé une activité pendant 5 ans avant la cession et de faire valoir ses droits à la retraite dans les 24 mois précédant ou suivant la cession. Dans ce cas, la plus-value est totalement exonérée (hors prélèvements sociaux).

## Les Centres et Associations de Gestion Agréés

Les entreprises qui ne dépassent pas le seuil du régime "Micro", si elles adhèrent à un Centre de Gestion Agréé (CGA pour les BIC ou les BA) ou une Association de Gestion Agréée (AGA pour les BNC), ont droit à une réduction d'impôt (maximum 915 €) au titre de 2/3 tiers des dépenses de tenue de comptabilité et frais d'adhésion si elles optent pour le régime réel.

---

## LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) est un impôt général sur la consommation. Le principe est simple : Sur le prix de vente calculé hors taxes (HT), l'entreprise rajoute la TVA pour obtenir le prix de vente toutes taxes comprises (TTC). C'est ce prix TTC qui est payé par l'acheteur.

À l'inverse, quand l'entreprise achète, elle paye un prix TTC, qui comprend la TVA perçue par le vendeur.

Tous les mois si elle est soumise au régime normal ou tous les semestres si elle relève du régime simplifié, l'entreprise doit reverser au Trésor Public la TVA collectée, déduction faite de la TVA payée. Quand le solde est négatif, elle dispose d'un crédit de TVA qui peut lui être remboursé ultérieurement sous certaines conditions.

On distingue principalement trois taux de TVA : Le taux normal (20%), le taux intermédiaire (10%) et le taux réduit (5,50%).

Certaines activités en sont exonérées, ainsi que les entreprises placées en franchise de TVA (seuils différents selon activité). Si elles ne facturent pas de TVA, ces entreprises ne peuvent pas non plus "récupérer" la taxe payée sur leurs achats.

### Comment calculer la TVA :

- Pour un taux à 20% :  $PV\ TTC = PV\ HT \times 1,20$   
 $PV\ HT = PV\ TTC \times 0,83333$   
 $PV\ HT = PV\ TTC / 1,20$
- Pour un taux à 10% :  $PV\ TTC = PV\ HT \times 1,10$   
 $PV\ HT = PV\ TTC \times 0,9091$   
 $PV\ HT = PV\ TTC / 1,10$
- Pour un taux à 5,5% :  $PV\ TTC = PV\ HT \times 1,055$   
 $PV\ HT = PV\ TTC \times 0,94787$   
 $PV\ HT = PV\ TTC / 1,055$

Les prestataires de services, qui doivent en principe payer la TVA sur les

encaissements effectifs, peuvent être autorisés à acquitter la taxe sur les débits par option (à la facturation).

## LA CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE TERRITORIALE (CFE ET CVAE)

La CET est composée de deux cotisations, ayant des règles différentes :

$$\text{CET} = \text{CFE} + \text{CVAE}.$$

1. **La cotisation foncière des entreprises (CFE)** est calculée en fonction des locaux utilisés ou sur une base minimum.

Dès la création de l'entreprise, le service des impôts demande au dirigeant de lister et de décrire les locaux qu'il utilise. C'est à partir de cette déclaration que sera calculé la valeur locative cadastrale, base de la CFE. Cette cotisation annuelle est à payer pour le 15 décembre.

**À noter :** la date de création est importante car la première année elle peut faire l'objet d'une exonération.

Dans certains cas, la CFE sera calculée sur une base minimale basée sur le chiffre d'affaires. Une exonération est prévue pour les chiffres d'affaires inférieurs à 5.000 €.

Un taux déterminé chaque année et par commune s'appliquera à la base de la CFE. Des variations significatives peuvent être constatées selon les communes.

2. **La cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE)**, dont le taux est fixé au niveau national.

Elle est au taux unique de 0.75 % et concerne les entreprises réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 152 500 €.

Le taux s'applique à la valeur ajoutée de l'entreprise.

À partir de 2023 cette taxe sera supprimée de façon étalée sur 2 ans.

### Les points de vigilance :

- Les activités de location et sous-location d'immeubles autres qu'à usage d'habitation entrent dans le champ d'application de la CFE et de la CVAE, si les recettes brutes annuelles sont supérieures à 100 000 € ;
- Pour permettre une mise à jour permanente des bases d'imposition, une déclaration DECLOYER doit être produite chaque année par les entreprises ;

Il est conseillé de vérifier chaque année les bases retenues.

---

## LE CONTRÔLE FISCAL

De même qu'elle contrôle les revenus des particuliers, l'Administration Fiscale peut aussi contrôler les déclarations des entreprises.

L'entreprise est tenue de présenter sa comptabilité sous forme dématérialisée en respectant des normes spécifiques. Il s'agit du FEC (Fichier des Ecritures Comptables).

### Le contrôle sur pièces : examen de comptabilité

Les services de l'Administration Fiscale disposent d'un certain nombre d'informations provenant de sources différentes, grâce aux nouvelles technologies. Ils peuvent également recueillir auprès de tiers ou constater sur les réseaux sociaux, tout renseignement utile à leurs vérifications.

Sans se déplacer, les contrôleurs peuvent donc s'assurer de l'exactitude des déclarations souscrites et le cas échéant, redresser les erreurs, omissions et insuffisances que contiennent ces déclarations.

### Le contrôle sur place : vérification de comptabilité

L'Administration peut aussi envoyer des contrôleurs pour vérifier, sur place, les documents comptables de l'entreprise (bilans, factures, etc.). Le contrôle fiscal sur place est soumis à une limitation de durée. La présence du vérificateur ne doit pas dépasser trois mois, quand le chiffre d'affaires hors taxes n'excède pas :

- 840.000 € pour une entreprise de vente de marchandises ;
- 254.000 € pour une entreprise de prestation de services ;
- 391.000 € pour une entreprise agricole.

Une procédure de régularisation permet de régulariser les erreurs ou omissions relevées pendant le contrôle dès lors que les déclarations ont été souscrites dans les délais et que la demande est faite expressément.

### Les délais de prescription

Les insuffisances, inexactitudes et erreurs d'imposition peuvent être corrigées par l'Administration. Mais ce pouvoir d'intervention est limité dans le temps par les délais de prescription.

Pour la TVA, l'impôt sur le revenu et l'impôt sur les sociétés, l'Administration ne peut effectuer de redressement que sur les années en cours et les trois années précédentes. Mais elle peut contrôler des années antérieures quand les opérations réalisées pendant ces années prescrites ont eu une influence sur les revenus ou les bénéfices des années suivantes non prescrites (report de déficit, amortissements, etc.).

Le délai de prescription est également de trois ans pour les droits d'enregistrement. Mais en cas d'absence de déclaration, le délai est prolongé à dix ans, à compter de l'opération assujettie.

Dans tous les cas, le délai normal de prescription est prolongé de deux ans quand l'Administration découvre des agissements frauduleux et dépose une plainte au pénal.

### **Le « rescrit » fiscal**

L'Administration Fiscale s'est engagée à répondre clairement à chaque entreprise qui l'interroge par courrier ou par Internet sur une situation précise.

# Personnel & Social

---

## L'EMBAUCHE D'UN SALARIÉ

**Précision préalable** : L'employeur doit communiquer au Pôle Emploi les caractéristiques du poste vacant s'il cherche à embaucher un salarié par voie de recrutement externe (petites annonces, etc.).

### Les différents contrats

#### Le contrat à durée indéterminée (CDI)

Comme son nom l'indique, le CDI, est un contrat "conclu sans détermination de durée".

C'est la forme normale du contrat de travail, qui doit être utilisée chaque fois que l'emploi proposé est stable.

Le CDI peut être à temps complet ou à temps partiel (24 heures minimum par semaine). Il prévoit généralement une période d'essai et sa rupture doit respecter les exigences imposées par le Code du Travail.

L'horaire légal est de 35 heures par semaine, mais l'entreprise peut choisir un horaire de 39 heures, soit 4 heures supplémentaires.

#### Le contrat à durée déterminée (CDD)

Obligatoirement écrit, le CDD n'est autorisé que dans les situations et les limites prévues par la loi.

L'employeur ne peut recourir à un CDD que dans les cas suivants :

- Remplacement d'un salarié absent temporairement ;
- Remplacement d'un salarié provisoirement à temps partiel ;
- Accroissement temporaire d'activité ;
- Activité saisonnière ;
- Recrutement d'ingénieurs et de cadres pour une mission à objet défini ;
- Embauche d'une personne de plus de 57 ans inscrite depuis plus de 3 mois comme demandeur d'emploi ou bénéficiant d'une CRP ;

- Usage en vigueur dans le secteur d'activité concerné.

À défaut de contrat de travail écrit, le salarié est réputé embauché en CDI à temps plein (Code du Travail, art. L 1245-1 et suivants).

## Les contrats aidés

Des différents dispositifs existent afin de promouvoir l'embauche de jeunes, de seniors, de personnes en difficultés, en reconversion ou en situation de handicap.

Les contrats aidés peuvent donner lieu à allègement de charges sociales ou à l'obtention d'une aide.

Les textes évoluant régulièrement, vous pouvez vous rapprocher de votre expert-comptable afin de définir le contrat qui répondra à vos besoins.

Pour citer les contrats aidés les plus connus :

### Le Contrat d'Apprentissage

Comme son nom l'indique, le contrat d'apprentissage permet au jeune embauché de 16 à 25 ans inclus d'obtenir une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme ou un titre. L'apprentissage junior permet de former un jeune sous statut scolaire dès 14 ans et de l'embaucher ensuite sous contrat d'apprentissage dès 15 ans.

### Le Contrat de professionnalisation

Il concerne les jeunes de 16 à 25 ans et les demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus.

Un CDD ou un CDI doit être conclu pour une durée entre 6 et 12 mois avec un employeur assujéti à la contribution de formation continue.

### Le Contrat Unique d'Insertion - Contrat Initiative Emploi

Il concerne les personnes en difficultés sociales et professionnelles pour l'accès à l'emploi. Le contrat peut-être à durée indéterminée ou à durée déterminée (24 mois maximum) et accompagné d'une convention préalable avec Pôle Emploi.

## Les principales formalités

### La Déclaration Préalable à l'embauche (DPAE)

Cette déclaration doit être établie et adressée à l'URSSAF avant toute embauche et dans les 8 jours précédents l'arrivée du salarié. Cette

première formalité obligatoire conditionne notamment, l'obtention d'éventuels allègements de charges sociales.

### La visite médicale d'embauche

L'employeur doit faire passer une visite médicale à tout nouveau salarié, en principe avant l'embauche et au plus tard avant la fin de la période d'essai.

### Le registre du personnel

Quel que soit l'effectif de l'entreprise, l'employeur doit tenir un registre du personnel dans lequel doivent figurer, dans l'ordre d'embauche, tous les salariés.

### Embauche d'un salarié étranger

Lors de cette embauche, les formalités sont différentes selon le pays d'origine du salarié. Parfois complexes, elles peuvent demander plusieurs semaines avant l'entrée du salarié dans l'entreprise.

---

## LA VIE DU CONTRAT

### Le bulletin de salaire

En même temps qu'il lui verse sa rémunération, l'employeur doit remettre à chaque salarié un bulletin de salaire. Celui-ci n'est soumis à aucune condition de forme. Il doit toutefois être établi avec un procédé d'écriture indélébile et comprendre des mentions obligatoires.

### Les charges sociales et le prélèvement à la source

Les charges sociales sont calculées sur le montant de la rémunération brute. On distingue les cotisations "salariales", qui viennent en déduction de la rémunération brute et qui sont prélevées et reversées par l'employeur, et les cotisations "patronales" à la charge de l'employeur. Le total de ces charges est versé aux organismes concernés tous les mois.

Le prélèvement à la source correspond à un acompte d'impôt sur le revenu déduit du net à payer et reversé directement à l'administration fiscale par l'employeur.

La déduction est calculée à partir du taux d'imposition transmis par l'administration fiscale à l'employeur.

Les cotisations salariales et le prélèvement à la source doivent être reversés à l'administration, même en cas de difficultés financières. A

défaut, ce manquement engage la responsabilité de l'entreprise et de son dirigeant.

## Les absences

### Maladie et accident du travail

Le contrat de travail est suspendu pendant les absences pour maladie ou accident du travail jusqu'à la visite de reprise à la médecine du travail.

Le salarié perçoit des indemnités journalières de Sécurité Sociale. Mais le maintien de tout ou partie du salaire est prévu par les Conventions Collectives ou, à défaut par l'accord de mensualisation.

En cas de maladies de longue durée, le contrat de prévoyance peut prévoir le versement d'indemnités journalières pour compléter le revenu du salarié.

### Congés payés

Un salarié présent un an sur la période de référence (qui va généralement du 1<sup>er</sup> juin au 31 mai) a droit en principe à cinq semaines de congés payés à la charge de l'employeur.

- Dans certaines activités (bâtiment, etc.), c'est une caisse des congés payés qui se substitue à l'employeur.

### Congés pour événement familial

Tout salarié bénéficie, sur justification, d'une autorisation exceptionnelle d'absence : 4 jours pour son mariage ou PACS, 3 jours pour chaque naissance auxquels s'ajoutent 25 jours de congé paternité dont 7 obligatoires, 5 à 7 jours pour le décès d'un enfant, 3 jours pour le décès du conjoint, d'un père ou d'une mère, d'un frère ou d'une sœur.

## Application de la convention collective

En fonction de leur activité principale, la plupart des entreprises dépendent d'une Convention Collective qui définit les conditions d'emploi et de rémunération des salariés. Elle a force de loi entre les parties et doit être mise à disposition des salariés.

Ce sont les règles légales définies par le Droit du Travail qui s'appliquent en l'absence de Convention Collective ou si celle-ci est moins avantageuse pour le salarié que les dispositions de la loi.

## La formation

La formation professionnelle continue permet à tous les salariés, sans condition d'âge, de recourir à des formations pouvant donner lieu à rémunération et pendant lesquels ils bénéficient d'une protection sociale.

Le salarié peut suivre une formation sur décision de l'employeur ou de sa propre initiative.

Le Compte Personnel de Formation (CPF) est un compteur d'heures permettant à tout salarié de suivre, à son initiative, une action de formation. Ce compteur est alimenté tous les ans en fonction du temps de travail et suit le salarié jusqu'à sa retraite.

Le financement est en partie assuré par une cotisation obligatoire de l'employeur sur les salaires bruts de 0.55% pour les employeurs jusqu'à 10 salariés et 1% pour les employeurs à partir de 11 salariés.

## L'entretien professionnel

Tous les 2 ans, l'entretien professionnel est un rendez-vous obligatoire entre le salarié et l'employeur. Il est destiné à envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent y contribuer afin d'assurer son employabilité future.

À défaut de mise en œuvre des entretiens professionnels, les employeurs encourent des sanctions.

## Affichage et documents obligatoires

L'employeur doit respecter le droit à l'information des salariés. Il doit mettre les informations qui concernent ces derniers dans des lieux qui sont facilement accessibles. Il risque de payer une amende s'il ne respecte pas cette obligation.

L'employeur doit afficher certaines informations. Il peut communiquer d'autres informations par tout moyen, par exemple à travers le site intranet de l'entreprise. Il y a des informations dont l'affichage ou la communication par tout moyen est obligatoire uniquement quand l'entreprise compte un certain nombre de salariés.

Les documents obligatoires en droit social sont indiqués dans le paragraphe « les livres obligatoires » du chapitre juridique ci-dessous.

## Document unique des risques

En tant qu'employeur, la loi vous impose d'évaluer les risques qui existent dans votre entreprise en matière de santé et de sécurité des salariés. Pour cela, vous devez établir et tenir à jour un document unique d'évaluation des risques (DUER).

---

## LE CONTRÔLE SOCIAL

### L'URSAFF

L'URSSAF est chargée de veiller au respect de l'ensemble des obligations sociales (assujettissement, détermination de l'assiette, calcul et versement des cotisations et contributions sociales, etc.).

Elle peut donc effectuer des contrôles au sein de l'entreprise après avoir envoyé un avis préalable de contrôle. Celui-ci porte sur l'année en cours et les trois années précédentes.

À l'issue du contrôle, l'agent de l'URSSAF remet une lettre d'observation à l'employeur. Celui-ci dispose d'un délai de 30 jours pour répondre à ces observations. A l'expiration de ce délai, un procès-verbal est dressé.

En outre, l'employeur en sa qualité de cotisant et hors contrôle peut demander à l'URSSAF de s'engager sur une question donnée, par la procédure dite de "rescrit social". L'URSSAF a 3 mois pour répondre.

### Inspection du Travail

L'Inspection du Travail est chargée de contrôler l'application des dispositions légales et réglementaires relatives au Droit du Travail, de conseiller les parties et d'arbitrer les éventuels litiges.

L'Inspecteur du Travail muni d'une pièce justificative de sa fonction est autorisé à pénétrer librement dans l'entreprise sans avertissement préalable. Il peut notamment vérifier la tenue des registres obligatoires et l'affichage des informations exigées par la loi.

## Document unique des risques

Les dispositions relatives à la médecine du travail, auxquelles les employeurs doivent se soumettre, ont un objet exclusivement préventif. Elles visent à éviter toute altération de la santé des salariés, notamment par la surveillance des conditions d'hygiène, des risques de contagion, des risques professionnels et de l'état de santé des travailleurs.

En cas d'embauche de tout type de salarié (CDD, CDI, apprentis y compris intérimaires), de reprise de travail après une absence de plus d'un mois, la visite médicale est obligatoire. Elle est renouvelée tous les 3 à 5 ans selon le cas. A défaut l'employeur peut être soumis à des sanctions.

---

## LA RUPTURE DU CONTRAT

### La démission

Seuls sont en principe concernés les salariés embauchés sous CDI.

Un salarié peut toutefois rompre unilatéralement un CDD s'il prouve qu'il a trouvé par ailleurs un contrat de travail à durée indéterminée.

Le salarié doit notifier sa démission à l'employeur et respecter le préavis prévu par la loi, la Convention Collective ou à défaut par les usages professionnels. La durée du préavis est souvent fixée à une semaine pour les ouvriers, un mois pour les employés.

À l'issue du préavis, l'employeur doit verser au salarié démissionnaire l'indemnité compensatrice de congés payés ainsi que les autres éléments du salaire prévus par le contrat de travail. Il doit également lui remettre un certificat de travail et une attestation Pôle Emploi.

### Le licenciement

Le licenciement du salarié par l'employeur doit reposer sur une cause réelle et sérieuse. Faute de quoi, l'employeur s'expose à verser d'importants dommages et intérêts.

La procédure à suivre diffère selon que le motif invoqué est d'ordre économique (difficultés de l'entreprise) ou individuel (motif lié à la personne même du salarié).

Dans tous les cas, le salarié doit être convoqué à un entretien préalable avant la mise en œuvre de la procédure de licenciement. Cette procédure dure environ deux mois pour un salarié ayant plus de deux ans d'ancienneté.

En général, le salarié a droit à un préavis, dont la durée dépend de l'ancienneté et de la Convention Collective, et doit également percevoir une indemnité de licenciement, en plus de son indemnité compensatrice de congés payés. L'employeur doit également lui

remettre un certificat de travail, l'attestation Pôle Emploi, et un reçu de solde de tout compte.

## La rupture conventionnelle

L'employeur et le salarié peuvent convenir d'un commun accord des conditions de la rupture du contrat de travail qui les lie.

Cette rupture conventionnelle du contrat de travail obéit à une procédure spécifique : entretien(s) entre les deux parties, homologation de la convention. Elle est entourée d'un certain nombre de garanties pour le salarié et lui ouvre droit au bénéfice de l'allocation d'assurance chômage.

L'accord des 2 parties est finalisé par la signature d'une convention. Celle-ci doit mentionner les conditions de rupture ainsi que le montant de l'indemnité spécifique accordée au salarié et calculée sur les mêmes bases que l'indemnité de licenciement.

À l'issue d'un délai de rétractation de 15 jours calendaires, une demande d'homologation est transmise à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) qui dispose d'un délai maximum de 15 jours ouvrables pour donner son accord.

Passé ce délai, le salarié quitte l'entreprise et bénéficie de l'allocation d'assurance chômage s'il remplit les conditions nécessaires pour l'obtention. Cette procédure dure environ 40 jours.

## Le départ à la retraite

Le salarié peut demander un départ volontaire en retraite dès l'âge de 62 ans (en vigueur en 2022), sauf carrières longues.

Jusqu'à ses 70 ans, l'employeur ne peut mettre son salarié à la retraite qu'avec son accord.

Les textes légaux étant régulièrement modifiés, il est important de vérifier les droits du salarié, notamment en fonction de sa date de naissance.

---

## STATUT DE L'EMPLOYEUR

Dans le cadre d'une création ou d'une reprise d'entreprise, le dirigeant peut bénéficier, sous certaines conditions, d'une exonération partielle de

charges sociales (ACRE – Aide à la Création ou à la Reprise d'Entreprise).

## **Le régime des salariés**

Sont soumis au régime des salariés certains dirigeants de société, tels que les gérants minoritaires de SARL ou les dirigeants de SAS. Assimilés à des salariés, ils reçoivent un bulletin de salaire et sont rattachés à la Sécurité Sociale des salariés.

En leur qualité de dirigeant, ils ne peuvent prétendre aux allocations chômage et donc peuvent être exonérés des cotisations afférentes. Seul un dossier constitué auprès de Pôle Emploi peut confirmer l'affiliation ou non du dirigeant au Pôle Emploi et son éventuelle exonération des cotisations chômage.

Le dirigeant salarié n'acquiert pas de congés payés.

Les dirigeants assimilés salariés peuvent adhérer à des régimes complémentaires facultatifs au titre de la retraite supplémentaire, de la prévoyance, de la mutuelle, ou de garantie chômage.

## **Le régime des non-salariés**

Sont soumis au régime des non-salariés : les dirigeants d'entreprise individuelle, les professions libérales, les associés de sociétés en nom collectif et les gérants majoritaires de SARL.

Ils doivent ainsi verser des cotisations aux organismes d'allocations familiales, d'assurance maladie-maternité et d'assurance vieillesse et invalidité, calculées sur la base de leurs revenus professionnels.

Les cotisations sont appelées par l'Urssaf. Certaines professions bénéficient de caisses de retraite spécifiques.

En début d'année civile, un échéancier appelle des cotisations provisionnelles calculées selon le dernier revenu professionnel connu.

Chaque année, le dirigeant doit déclarer ses revenus professionnels de l'année civile terminée. Les cotisations définitives sont alors calculées et donnent lieu à régularisation : soit remboursement, soit versement de cotisations complémentaires.

L'échéancier de cotisations provisionnelles de l'année en cours est également ajusté en fonction de ces revenus nouvellement connus.

Le décalage entre la perception des revenus et le paiement des cotisations doit être anticipé. De plus, en fonction de l'activité, le

dirigeant peut ajuster sa rémunération et ainsi solliciter auprès des organismes sociaux une modulation à la hausse ou à la baisse de ses cotisations sociales.

Les dirigeants non-salariés peuvent adhérer à des régimes complémentaires facultatifs au titre de la retraite supplémentaire, de la prévoyance et de la mutuelle.

Les cotisations obligatoires ou facultatives du dirigeant sont personnelles, même si elles peuvent être prises en charge et payées par la société, et ne s'effacent pas en cas de cessation d'activité.

## **Le statut du conjoint**

S'il participe de manière régulière à l'activité de l'entreprise, le conjoint a l'obligation de choisir un statut pour cette activité, qu'il exerce ou non un emploi salarié.

Le conjoint du dirigeant peut prendre l'un des 3 statuts suivants, selon la forme de l'entreprise :

### **Le conjoint salarié**

Il a les mêmes droits et devoirs que les autres salariés.

Son implication dans la gestion de l'entreprise peut remettre en cause ses droits aux allocations chômage.

Seul un dossier constitué auprès de Pôle Emploi peut confirmer l'affiliation ou non du conjoint salarié au Pôle Emploi et son éventuelle exonération des cotisations chômage.

### **Le conjoint collaborateur**

Pour les entreprises individuelles, le conjoint mentionné au Registre du Commerce ou au Répertoire des Métiers, reste ayant droit du chef d'entreprise mais il peut en plus adhérer à l'assurance volontaire vieillesse. Ce statut n'est accessible que pendant 5 ans.

### **Le conjoint associé**

Dans les sociétés, sa qualité d'associé lui attribue un droit de vote en assemblée, et des droits financiers en cas de dividendes. Comme le chef d'entreprise, le conjoint associé est personnellement affilié en tant que travailleur indépendant, même s'il n'est pas rémunéré. Le conjoint peut cumuler son statut d'associé avec un contrat de travail au sein de la société.

# Juridique

## LE CHOIX DU STATUT JURIDIQUE

Le choix du statut juridique est une étape préalable fondamentale. Car, même si ce statut peut être modifié au cours de la vie de l'entreprise, tout changement entraîne des conséquences financières et fiscales importantes.

### Les principaux statuts

Le dirigeant d'entreprise arbitre principalement entre trois statuts :

- L'entreprise individuelle, dont les auto-entrepreneurs, micro-entreprises ;
- La Société unipersonnelle : EURL et SASU ;
- La Société de deux associés et plus, dont les plus courantes sont : SNC, SARL et SAS.

Parmi les sociétés, la loi nous propose de nombreuses structures à choisir en fonction de l'activité, du nombre d'associés et de leur statut.

La souscription au capital d'une PME soumise à l'IS donne droit à une réduction d'impôt de 25% de l'investissement (jusqu'au 31 décembre 2023), pris dans la limite annuelle de 50 000 €uros (célibataire) ou 100 000 €uros (couple).

### Domiciliation

Le créateur peut domicilier son entreprise dans le local où il exploite son activité (qu'il en soit propriétaire ou locataire), auprès d'une société de domiciliation, en pépinière d'entreprises, dans un espace de coworking ou à son domicile.

Dans ce dernier cas, le créateur locataire doit obtenir l'accord de son bailleur pour utiliser son domicile personnel afin d'y héberger son activité, et ce avant son immatriculation.

Au sein d'une copropriété, le créateur s'assurera que son activité est autorisée par le règlement de copropriété.

## Les conséquences juridiques

Dans une entreprise individuelle classique, la résidence principale est automatiquement insaisissable. Le reste du patrimoine n'est pas protégé, sauf si le chef d'entreprise effectue une déclaration d'insaisissabilité auprès d'un notaire.

Dans les sociétés de personnes, les associés sont responsables indéfiniment des dettes, engageant ainsi leur patrimoine personnel.

Dans les sociétés de capitaux, comme la SARL ou les SAS, la responsabilité des associés est limitée au montant de leurs apports, toutefois :

- En cas de faute de gestion avérée, le patrimoine personnel du dirigeant peut être engagé par les créanciers ;
- Dans le cadre de prêts bancaires, le dirigeant et associés de société sont souvent amenés à se porter caution personnelle, ce qui engage alors leur patrimoine privé.

## Les conséquences fiscales

Les entreprises peuvent être soumises à l'impôt sur le revenu ou à l'impôt sur les sociétés.

À l'impôt sur le revenu, la totalité du bénéfice professionnel est imposable directement entre les mains du dirigeant et des associés.

- Sont concernées : les entreprises individuelles, les sociétés de personnes, les sociétés de capitaux sous certaines conditions.

À l'impôt sur les sociétés, la totalité du bénéfice professionnel, obtenu après déduction de la rémunération du dirigeant, est imposable par la société.

- Sont concernées : les sociétés de capitaux par défaut, ou les sociétés de personnes/EI sous certaines conditions.

Les associés de sociétés à l'IS peuvent percevoir tout ou partie de l'excédent dégagé sous forme de dividendes imposables à l'impôt sur le revenu.

## Les conséquences sociales

Les entrepreneurs individuels, les gérants majoritaires de SARL et les associés d'EURL ou de SNC sont soumis au régime des travailleurs non-salariés.

Les gérants minoritaires ou égalitaires des SARL et les mandataires sociaux de SAS, sont soumis au régime des salariés, mais ils ne bénéficient pas de l'assurance-chômage.

Selon la structure juridique, les dividendes peuvent entrer dans le revenu assujetti aux cotisations sociales.

---

## LES LIVRES OBLIGATOIRES

Les dirigeants d'entreprise doivent ouvrir et tenir à jour un certain nombre de livres et registres, sous peine de sanctions parfois lourdes. La liste figurant dans le tableau ci-après n'est pas exhaustive, certaines professions étant tenues à des formalités spécifiques (Livre des exportations, Registre de police, etc.).

Certains supports exigent une authentification par une autorité spécifique.

<b>Comptables</b>	
Livre-Journal	Enregistre les mouvements affectant le patrimoine de l'entreprise au jour le jour, opération par opération et de manière chronologique.
Grand Livre	Reprend les écritures du livre-journal, classées par compte.
Livre d'inventaire	Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2016, les commerçants (personnes physiques ou morales) sont dispensés de cette obligation.
<b>Juridique (sociétés)</b>	
Registre des Assemblées	Répertorie les procès-verbaux des décisions des associés.
Registre de présence	Signature des membres du Conseil d'Administration ou de Surveillance participant à la séance.
Livre Conseil d'Administration ou de Surveillance	Répertorie les procès-verbaux des décisions du Conseil d'Administration ou de Surveillance.
Registre des mouvements de titres	Retrace les cessions d'actions intervenues dans la société (SA et SAS).
Registre des Bénéficiaires Effectifs	Recense les personnes physiques ayant plus de 25% du capital ou des droits de vote (directement ou indirectement) ou exerçant un contrôle sur les organes de direction ou de gestion.
<b>Social</b>	
Registre unique du personnel	Par ordre d'embauche des salariés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• État civil</li> <li>• Qualification</li> <li>• Date d'entrée / sortie</li> </ul>
Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels	Regroupe l'inventaire de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des salariés de l'entreprise.
Registre d'Hygiène et de Sécurité	Regroupe les consignes relatives aux essais et exercices périodiques de sécurité ou aux vérifications techniques périodes de sécurité prévues par les textes.
Registre des délégués du personnel	Regroupe les notes des délégués du personnel à l'employeur et les réponses de ce dernier.
Registre du repos hebdomadaire	Pour les entreprises concernées, l'employeur doit tenir le registre par jour des horaires de repos des salariés.
Registre médical	Tous documents relatifs à la Médecine du travail (visite médicale notamment).
Registre de l'Inspection du Travail	Registre des observations et mises en demeure.

Les livres comptables peuvent être tenus soit sous format manuscrit soit sous format électronique.

## LA CONSERVATION DES DOCUMENTS

Une entreprise doit conserver tout document émis ou reçu durant l'exercice de son activité pendant une durée minimale. Ce délai varie selon la nature des papiers et les obligations légales. Pour plus d'information, n'hésitez pas à demander conseil auprès de votre expert-comptable.

### Documents comptables

Nature du document	Délai légal de conservation	Textes de référence	Commentaires
Livre-journal, Grand-livre, Livre d'inventaires, Bilan, compte de résultat, annexe Livre de caisse, Balances, ...	10 ans	Article L 123-22 du code du commerce	<p>Le délai court à compter de la date de clôture de l'exercice social.</p> <p>Les documents comptables peuvent être demandés en consultation par les associés ou actionnaires.</p> <p>L'entreprise peut être tenue de les communiquer en justice dans des affaires de succession, communauté, partage de société, litige sur le prix de parts cédées, et en cas de redressement ou liquidation judiciaires.</p> <p>Enfin, l'administration fiscale a un droit de communication, d'enquête et de contrôle sur les livres, registres, documents pendant 6 ans à compter de la date de la dernière opération, ou de la date à laquelle ils ont été établis. (article L102 B du LPF).</p> <p>Les entreprises qui tiennent leur comptabilité au moyen de systèmes informatisés, doivent, en cas de contrôle, présenter leur comptabilité sous une forme dématérialisée selon les normes fixées par l'article A 47 A-1 du LPF. Le défaut de présentation de la comptabilité selon les modalités prévues est passible d'une amende (article 1729 D du CGI).</p>
Toutes pièces comptables justificatives (factures, bons de commande, bons de livraison ou de réception, contrats de prêt/emprunt/avance, contrats d'assurance, de leasing, ...)	10 ans	Article L 123-22 du code du commerce	

## Documents fiscaux

Nature du document	Délai légal de conservation	Textes de référence	Commentaires
Justificatifs du paiement de : - l'impôt sur le revenu (IR) ou sur les sociétés (IS), - la CFE, la CVAE, - la taxe sur le chiffre d'affaires, - la TVA, - ...	6 ans	Article L 102B du livre des procédures fiscales	Délai de reprise de l'administration : Pour l'impôt sur le revenu et l'impôt sur les sociétés, le droit de reprise de l'administration des impôts s'exerce jusqu'à la fin de la troisième année qui suit celle au titre de laquelle l'imposition est due. Article L169 du livre des procédures fiscales.  Attention, en cas d'activité occulte (pas de dépôt de déclaration de revenus dans le délai légal, pas d'immatriculation de l'entreprise) ou illicite, l'administration fiscale peut contrôler les comptes sur une période de 10 ans en arrière.
Taxe foncière	1 an + l'année en cours	Article L 173 du livre des procédures fiscales	

## Documents sociaux

Nature du document	Délai légal de conservation	Textes de référence	Commentaires
Contrats de travail, lettres d'engagement, de démission, de sanction disciplinaire, de licenciement et fiche individuelle concernant l'intéressement et la participation	5 ans	Article 2224 du Code Civil	
Registre unique du personnel	5 ans à partir du départ du salarié	Article R 1221-26 du code du travail	
Bulletins de paie (remis sous forme papier ou électronique)	5 ans	Article L 3243-4 du code du travail	En pratique, l'entreprise conserve souvent un double à vie, dans le cas où les salariés en auraient besoin pour faire valoir leurs droits à la retraite.
Documents justifiant la comptabilisation des horaires de travail des salariés, des heures d'astreinte et leur compensation	1 an	Article D 3171-16 du code du travail	Ces documents peuvent être réclamés par l'Inspection du travail
Documents justifiant la comptabilisation des jours de travail des salariés sous convention de forfait	3 ans	Article D 3171-16 du code du travail	Ces documents peuvent être réclamés par l'Inspection du travail
Documents relatifs aux charges sociales	3 ans + l'année en cours	Article L 244-3 du code de la sécurité sociale	En cas d'infraction constatée pour travail illégal, ce délai passe à 5 ans + l'année en cours
Documents relatifs à la taxe sur les salaires	3 ans + l'année en cours	Article L 169 A du livre des procédures fiscales	

Déclarations et autres documents en rapport avec un accident du travail	5 ans	Article D 4711-3 du code du travail	Il est préférable de conserver indéfiniment tous les documents liés à un accident de travail, en cas de rechute ou d'aggravation de l'état de santé du salarié.
Documents émanant de l'inspection du travail (observation, mise en demeure...)	5 ans	Article D 4711-3 du code du travail	
Vérification et contrôle du CHSCT			

## Documents bancaires

Nature du document	Délai légal de conservation	Textes de référence	Commentaires
Remises de chèque Talons de chèques, relevés de comptes bancaires ou postaux, ordres de virement, ...	5 ans	Article L110-4 du code de commerce	Lorsqu'ils contiennent des informations sur des créances dont la nature fait courir une prescription plus longue, les talons de chèque et relevés de compte doivent être conservés plus longtemps.

## Documents relatifs à l'assurance

Nature du document	Délai légal de conservation	Textes de référence	Commentaires
Quittances, avis d'échéance, courriers de résiliation, preuves du règlement	2 ans	Article L114-1 du code des assurances	
Contrats	Durée du contrat + 2 ans	Article L114-1 du code des assurances	Attention, le contrat d'assurance est également une pièce comptable et à ce titre doit être conservé pendant 10 ans
Dossier de sinistre corporel (factures, expertises, certificats médicaux, ...)	10 ans après la fin de l'indemnisation	Article 2226 du code civil	Ces documents doivent être gardés plus longtemps si des séquelles sont prévisibles.

## Documents liés au fonctionnement d'une société

Nature du document	Délai légal de conservation	Textes de référence	Commentaires
Statuts de la société et pièces modificatives	5 ans à compter de la radiation de la société du RCS	Article 2224 du code civil	
Registre des procès-verbaux d'assemblées et de conseils d'administration	5 ans à compter du dernier PV enregistré	Article 2224 du code civil	
Feuilles de présence et pouvoirs	3 ans	Article L225-117 du code de	Tout associé ou actionnaire a le droit d'obtenir communication des comptes annuels, rapports du conseil d'administration ou directoire, des commissaires aux

Rapports du gérant ou du conseil d'administration, Rapport du commissaire aux comptes	3 ans	commerce Article L225-117 du code de commerce	comptes, soumis à l'assemblée qui concernent les 3 derniers exercices.
Conventions réglementées	3 ans	Article L225-42 du code de commerce	

## Contrats

Nature du document	Délai légal de conservation	Textes de référence	Commentaires
Contrats conclus dans le cadre d'une relation commerciale	5 ans	Article L110-4 du code de commerce	Les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants se prescrivent par 5 ans <u>si elles ne sont pas soumises à des prescriptions spéciales plus courtes.</u>
Contrats d'acquisition et de cession de biens immobiliers et fonciers	30 ans	Article 2227 du code civil	
Contrats conclus par voie électronique d'un montant égal ou supérieur à 120€	10 ans	Article L134-2 du code de la consommation	Cette obligation vise à protéger le consommateur qui a le droit de demander communication du contrat électronique.

## Divers

Nature du document	Délai légal de conservation	Textes de référence	Commentaires
Jugements ou ordonnances concernant l'entreprise, Actes de transaction amiable homologués	A conserver sans limitation dans le temps		

## PRIX ET CONCURRENCE

### Les prix

Le prix de vente du produit ou de la prestation de service dépend de la structure de votre entreprise et du marché, notamment des prix pratiqués par la concurrence. Mais en aucun cas, vous ne pouvez vendre un produit à un prix inférieur au prix d'achat : La vente "à perte" est strictement interdite.

## Les soldes

Les soldes sont destinés à accélérer l'écoulement de tout ou partie du stock. Leur pratique est strictement réglementée.

- Les soldes occasionnels sont soumis à une autorisation spéciale, accordée par le Maire de la commune où la vente doit avoir lieu.
- La Loi Pacte a modifié la détermination des périodes de soldes qui sont désormais fixées par arrêté ministériel pour une durée de 4 semaines et ce, sur la période hivernale et la période estivale.

## Promotion et rabais

La promotion ou le rabais consiste à accorder une réduction de prix sur un ou plusieurs produits pendant une durée limitée.

Aucune autorisation administrative n'est nécessaire. L'entreprise n'est pas soumise à une obligation de réapprovisionnement et à la fin de la période, les produits peuvent être vendus à leur prix normal

---

## CONTENTIEUX ET LITIGES

Le dirigeant doit s'assurer du bon règlement de ses créances. Il peut décider de refuser certains modes de paiement, sous condition d'en informer sa clientèle, et peut aussi privilégier certaines modalités plus sécurisées tels que le virement ou le prélèvement.

La loi propose un certain nombre d'outils de recouvrement auquel le dirigeant doit recourir en « bon père de famille ». Si la créance ne peut être encaissée malgré ses efforts, la TVA collectée pourra être récupérée et la charge déduite du résultat imposable.

## Les impayés

### Les chèques sans provision

L'impayé peut provenir d'un chèque sans provision.

Dans ce cas, le chèque vous sera retourné par votre banquier, accompagné d'une attestation de rejet pour insuffisance de provision.

Le débiteur défaillant dispose alors de 30 jours pour payer. Au-delà de ce délai et après avoir représenté le chèque, vous recevrez un certificat de non-paiement de votre banquier.

La remise de ce certificat au débiteur par un huissier mandaté par vos soins équivaut à un commandement de payer. Si le débiteur ne paie pas le chèque et les frais dans un délai de 15 jours, l'huissier vous remettra un titre exécutoire qui vous permettra d'organiser une saisie et ainsi obtenir le recouvrement de votre créance.

### Les chèques perdus / volés

Les chèques utilisés dans une vente au comptant qui ont fait l'objet d'une opposition pour perte ou vol vous seront retournés par la banque accompagnés d'un certificat d'irrécouvrabilité. C'est ce document qui permettra de récupérer la TVA collectée et déduire fiscalement la charge.

Dans les autres ventes, vous pouvez demander à votre client de réémettre un chèque. Par une lettre de désistement, vous vous engagez à ne pas encaisser le chèque perdu.

### L'injonction de payer

L'impayé peut aussi provenir d'un client qui n'a pas réglé sa dette à l'échéance prévue.

Vous pouvez dans ce cas engager une procédure simplifiée d'injonction de payer pour recouvrer cette créance. Il vous faudra obtenir une ordonnance auprès du Président du Tribunal de Commerce, que vous pourrez signifier au débiteur par huissier.

Dans le mois qui suit, le débiteur peut faire opposition au Greffe du Tribunal de Commerce. Les parties sont alors convoquées et le tribunal rend un jugement sur la demande de recouvrement.

À défaut d'opposition ou de paiement dans le mois qui suit, vous pourrez demander au Greffe du Tribunal d'apposer, sur l'ordonnance d'injonction, une formule exécutoire qui permet, comme un jugement, l'exécution forcée.

Si votre requête est rejetée, vous devrez assigner votre adversaire devant le tribunal dans le cadre d'une procédure classique.

## Les compétences du tribunal

Le Tribunal de Commerce est compétent pour tous les litiges entre commerçants ou sociétés commerciales, les actes de commerce, les cessions de fonds de commerce, ainsi que pour les procédures de redressement ou liquidation judiciaires.

---

## CONTRACTER UN BAIL

### Bail précaire

La convention d'occupation à titre précaire est en principe d'une durée maximale de deux ans, mais peut être prolongée si des circonstances particulières le justifient.

### Bail commercial

Le bail commercial apporte au locataire la garantie d'une certaine sécurité en matière d'occupation des lieux.

Il est d'une durée minimale de neuf ans, le preneur pouvant en principe le résilier tous les trois ans.

Le montant du loyer est réévalué chaque année (ou chaque période triennale) selon l'évolution de l'indice auquel fait référence le bail.

Le bail peut mettre à la charge du locataire certaines dépenses initialement supportées par le propriétaire.

### Renouvellement

En fin de bail, le locataire doit demander son renouvellement par acte extra-judiciaire. Le propriétaire peut aussi notifier un congé, ce qui permet à ce dernier de fixer librement un nouveau loyer.

Si aucune des parties ne se manifeste, le bail est prorogé purement et simplement par reconduction tacite.

---

## DÉFAILLANCES D'ENTREPRISES

Une entreprise doit déposer son bilan quand elle est en état de cessation des paiements, c'est-à-dire qu'avec sa trésorerie, elle ne peut plus faire face à ses dettes échues, dettes pour lesquelles elle a reçu une mise en demeure.

La défaillance d'une entreprise s'accompagne toujours de graves conséquences financières, sociales et aussi psychologiques.

Mais elle peut être anticipée... Le chef d'entreprise peut être accompagné dans la gestion de son entreprise en difficulté par le biais de diverses procédures mises à sa disposition.

## **CCSF**

En cas de difficultés à régler une échéance fiscale ou sociale, la Commission départementale des Chefs de Services Financiers dite CCSF peut être saisie. Cette commission examine l'établissement d'un plan de règlement échelonné des dettes fiscales et sociales.

## **Mandat ad hoc**

Le mandat ad hoc est une autre procédure de type préventive. Elle a pour vocation de rétablir la situation de l'entreprise avant la cessation des paiements, et a la particularité d'être confidentielle. Un mandataire ad hoc est alors nommé par le président du Tribunal de Commerce.

Sa mission consiste à aider la société à négocier un accord avec ses principaux créanciers afin d'obtenir un échelonnement des dettes. De fait, l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire met fin à l'accord négocié.

## **Procédure de sauvegarde**

La procédure de Sauvegarde, également confidentielle, a pour but de permettre à l'entreprise, qui n'est pas en cessation des paiements, de continuer son activité, maintenir son emploi et apurer ses dettes par la mise en place d'un plan dit de sauvegarde (durée maximale de 10 ans).

Une période d'observation de 6 mois renouvelable sert à établir un bilan économique et social de l'entreprise et d'étudier les possibilités de rétablissement de la situation.

La sortie de cette période peut se traduire soit par la validation d'un plan de sauvegarde, soit par la mise en redressement judiciaire ou liquidation judiciaire de l'entreprise.

## **La déclaration de cessation de paiement**

Elle déclenche une action judiciaire publiée au journal d'annonces légales. Après une période d'observation, le juge peut décider du redressement ou de la liquidation judiciaire.

## **Redressement judiciaire**

Cette procédure ressemble en de nombreux points à la procédure de Sauvegarde, à la seule différence qu'elle n'est plus confidentielle et qu'elle peut être actionnée : soit par la société dans les 45 jours suivant la cessation des paiements, soit par un de ses créanciers, soit par le procureur de la République.

## Liquidation judiciaire

La liquidation judiciaire entérine l'état de cessation des paiements et le non-rétablissement manifeste de la situation.

Un liquidateur est nommé. Sa mission principale consiste à récupérer les créances du débiteur afin de pouvoir régler ses passifs. Il procède aux licenciements des salariés présents.

Un juge-commissaire est désigné par le tribunal afin de veiller au bon déroulement de la procédure.

Le dirigeant doit donc tout mettre en œuvre pour éviter ce type de situations, notamment grâce à des outils de gestion efficaces qui permettent de suivre l'entreprise au quotidien. En n'oubliant pas que des prévisions réfléchies et prudentes sont les meilleures garanties de la santé de l'entreprise.

- Un dépôt tardif de la déclaration de cessation de paiement auprès du tribunal peut engager la responsabilité du dirigeant au titre de la faute de gestion, engageant ainsi son patrimoine personnel.

# Assurances & Finances

---

## CHOISIR SES PARTENAIRES BANCAIRES

La banque doit être un véritable partenaire de l'entreprise et doit pouvoir l'accompagner dans les moments difficiles comme dans les périodes plus favorables.

Avoir plusieurs partenaires bancaires permet le partage du risque.

Votre interlocuteur bancaire doit être disponible et à votre écoute, mais il est indispensable de le tenir au courant régulièrement de l'évolution de votre activité.

Les conditions bancaires doivent être négociées chaque année : montant et taux du découvert autorisé, autorisation d'escompte, de Dailly, frais de tenue de compte, taux appliqué sur les encaissements CB, etc.

---

## LES MOYENS DE PAIEMENT

Les règlements et encaissements de l'entreprise peuvent prendre plusieurs formes.

### Le chèque

Un moyen de paiement de moins en moins utilisé. Le commerçant peut le refuser mais doit proposer 2 autres moyens de paiement.

### Les espèces

Ce mode de règlement est limité à toutes les transactions professionnelles inférieures à 1.000 €, et 1.500 € pour les salaires.

## La traite ou la lettre de change

La traite ou lettre de change est un document par lequel le signataire reconnaît devoir une somme à une personne, somme qu'il s'engage à régler à une date fixée.

Elle est souvent remplacée par la lettre de change relevé dite LCR. Elle peut être présentée au paiement par vos fournisseurs sans signature de votre part, sous réserve d'avoir donné votre agrément préalable.

## Le virement

L'ordre de virement doit être donné à la banque par écrit en indiquant le montant et le numéro de compte du bénéficiaire.

## La carte bancaire

Elle doit être établie au nom de l'entreprise. Il convient de garder les justificatifs de règlements pour les rapprocher des sommes prélevées sur le compte bancaire.

## Le télévirement ou prélèvement

L'entreprise signe un mandat SEPA par lequel elle accepte d'être prélevée sur son compte bancaire pour des sommes dues. La norme SEPA lui permet de rejeter le prélèvement jusqu'à 15 jours après son débit sur le compte bancaire.

Ce mode de règlement peut être mis en place auprès de vos clients pour faciliter le recouvrement de vos créances.

---

## FINANCER SA TRÉSORERIE

Quelle que soit sa forme, l'entreprise a souvent des besoins de trésorerie, liés notamment aux décalages entre les décaissements de dépenses et les encaissements de recettes. Ces besoins de trésorerie peuvent être financés de plusieurs façons.

### La facilité de caisse

La facilité de caisse équivaut à un découvert temporaire et ponctuel, toléré par le banquier, pour faire face à des besoins à très courte échéance. Son montant dépasse rarement la moitié du chiffre d'affaires mensuel.

## Le découvert bancaire

Le banquier peut aussi autoriser un découvert (ou "crédit par caisse") dans certaines limites de montant et de durée. Le montant peut varier en fonction de la structure financière de l'entreprise, de son secteur d'activité, de la garantie apportée par le dirigeant, etc.

Ce découvert dépasse rarement un mois de chiffre d'affaires TTC.

## L'escompte

L'escompte constitue une procédure de financement très simple. Quand une entreprise détient un effet de commerce (traite, etc.) en règlement d'une de ses prestations et qu'elle a un besoin de trésorerie, elle pourra négocier ou "escompter" cet effet auprès de sa banque.

Le banquier remettra tout ou partie du montant de l'effet à la disposition de l'entreprise, déduction faite de l'agio qui constitue sa rémunération. Pour être ainsi "mobilisables", les effets doivent présenter les caractéristiques suivantes :

- Être revêtus de trois signatures solvables ;
- Comporter une date d'échéance à 90 jours maximum ;
- Représenter la contrepartie d'une livraison ou prestation.

Le plafond d'escompte (montant maximum que le banquier acceptera d'escompter) est fixé généralement en fonction du chiffre d'affaires et de la durée du crédit accordé au client.

## La cession de créances professionnelles Dailly

Une entreprise ne peut pratiquer l'escompte qu'à la condition de détenir des effets de commerce. Ce qui n'est pas toujours le cas.

La Loi Dailly de 1981 permet donc à une entreprise de céder à sa banque des factures clients. Cette cession de créances s'effectue par la simple remise d'un bordereau sur lequel sont portées la ou les créances cédées. La banque apportera alors des fonds représentant tout ou partie du montant des créances cédées.

## L'affacturage

C'est une opération par laquelle une entreprise transfère une créance commerciale vers un spécialiste appelé « factor » ou « entreprise d'affacturage », ce dernier s'engageant à procéder à son recouvrement

ou à en garantir le montant, et cela même en cas de défaillance du débiteur.

Ces modalités permettent de financer la trésorerie à court terme. En cas de besoins plus importants, il est possible d'avoir recours à des financements à moyen terme.

## Gérer ses excédents

Une entreprise peut aussi parfois disposer de liquidités importantes. Dans un souci de saine gestion financière, ces excédents de trésorerie doivent être placés, par exemple sur des comptes sur livrets (s'il s'agit d'une entreprise individuelle), des SICAV monétaires, des bons de caisses ou des comptes à terme.

Pour faire ainsi fructifier ses liquidités, le dirigeant doit naturellement mettre en place une gestion prévisionnelle de trésorerie afin d'anticiper les entrées et sorties de fonds.

---

## ASSURANCES

L'entreprise doit chercher une couverture selon les risques auxquels elle peut être exposée :

- Responsabilité civile professionnelle ;
- Assurer les biens : locaux, mobilier, véhicules, informatique (cyber attaque), etc. ;
- Assurer le dirigeant : assurance homme-clé ou responsabilité civile du dirigeant, contrats spécifiques prévoyances et mutuelles dirigeants ;
- Assurance perte d'exploitation ;
- Assurances spécifiques à certaines professions : décennales, stocks, transports ...

Il est conseillé de voir ses assureurs tous les ans afin d'ajuster tous les contrats aux évolutions économiques de l'entreprise.

# Développement & Marketing

Maîtriser le développement de son chiffre d'affaires est une condition indispensable à la pérennité de chaque entreprise.

Suivant l'activité, l'importance et l'organisation de l'entreprise, le rôle du "vendeur" est rempli par le patron lui-même, un responsable commercial, un représentant itinérant ou en encore par un employé en magasin.

Dans tous les cas, une erreur, une maladresse ou un oubli peut faire manquer une vente ou risquer de dégrader les relations commerciales avec les clients, actuels ou futurs.

La vente, et plus généralement la communication de l'entreprise obéit à des règles qu'il faut connaître.

---

## CONNAITRE SON MARCHÉ

Première étape indispensable : Acquérir une connaissance aussi précise que possible de son marché. Ce qui exige de répondre à une série de questions simples.

- Quoi ?... Quel besoin l'achat est censé satisfaire ?
- Pourquoi ?... Quelle est la raison de l'achat ?
- Qui ?... Par qui l'achat est-il décidé ou influencé ?
- Comment ?... Quel est le processus d'achat ?
- Combien ?... Quelle quantité peut être achetée ?
- Quand ?... A quel moment s'opère l'achat ?
- Où ?... Dans quels lieux se produit-il ?

---

## SOIGNER SA COMMUNICATION EXTERNE

Quelles que soient l'activité concernée et l'importance du chiffre d'affaires, le dirigeant ne peut pas négliger l'image qu'on a de lui ou de son entreprise vue de l'extérieur. On peut distinguer schématiquement cinq grands moyens de communication et de valorisation de l'image.

## **La marque**

Elle commence par un nom, un concept, une enseigne/logo évocateur. Ces éléments forment votre identité et contribuent à la visibilité de l'entreprise.

## **La communication**

Le message et le mode de communication doivent être adaptés au public ciblé.

La communication digitale est de plus en plus utilisée dans toutes les branches d'activité, que le public soit des professionnels ou des particuliers. Elle est un point de passage obligé.

Elle peut être sous forme de site internet qui présente l'entreprise et ses produits. Plus qu'une vitrine, il peut être un site marchand réceptionnant les commandes et les paiements des clients.

L'entreprise peut également être présente et active sur les réseaux sociaux utilisés par sa cible.

## **Le marketing direct**

Il regroupe toutes les actions menées pour contacter directement un client potentiel : appel téléphonique, message, personnalisé ou non, envoyé par voie numérique ou papier.

## **La vente directe**

Elle consiste à présenter oralement l'entreprise et ses produits ou services à un ou plusieurs clients dans le but de conclure une vente (réunions, démarchage à domicile ou sur le lieu de travail, etc.).

## **La promotion des ventes**

Là aussi, les techniques sont multiples et variées : jeux, concours, primes, coupons de réductions, animation en magasin, foires et salons, etc.

## **Les relations publiques**

Il s'agit ici de "faire parler" de l'entreprise et de ses produits ou services par tout média : presse, réseaux sociaux, radio, télé, clubs, mécénat, parrainage, et plus généralement tout événement susceptible d'attirer l'attention de la clientèle potentielle.

---

## FIDÉLISER LES CLIENTS

La relation avec le client ne s'arrête pas une fois la vente réalisée. C'est même là qu'elle commence. En effet, la fidélisation du client est indispensable si l'on veut rentabiliser l'investissement engagé pour réaliser la première vente.

Là encore, on doit respecter quelques règles simples.

- Le bon de commande doit rassurer le client ;
- L'accusé de réception et la facture ne doivent pas être considérés comme de simples documents administratifs mais être utilisés comme des moyens privilégiés et gratuits de communication ;
- Le conditionnement et l'emballage doivent également mettre en valeur l'entreprise et le produit ;
- Le mode d'emploi du produit ne doit pas être négligé. C'est un élément important de la communication dont la qualité, dans la forme comme dans le fond, conditionne une bonne part de la satisfaction du client ;
- Le contact et le service après-vente constituent enfin des éléments-clés de la fidélisation. Ils permettent de conserver le contact avec le client et de mesurer sa satisfaction.

---

## MAITRISER LES SIX PHASES DE LA VENTE

On peut schématiquement distinguer six phases dans l'action de vendre un produit ou un service.

- Savoir prendre contact avec le client ;
- Analyser les besoins du client ;
- Proposer des solutions en rapport avec les besoins du client ;
- Répondre aux objections du client ;
- Conclure la vente ;
- Prendre congé du client.

---

## CONNAITRE SON STYLE DE MANAGEMENT

Une entreprise se construit aussi avec des collaborateurs que vous devez mobiliser, notamment dans l'acte de vente. Cette participation peut s'obtenir en respectant quelques règles simples.

- Sollicitez l'adhésion sans provoquer la soumission ;
- Ne faites ni la cour, ni la guerre ;

- Ne rêvez pas d'être craint ou aimé, mais plutôt suivi.

Ces règles de bases permettent d'aider les collaborateurs à s'épanouir en donnant un sens à leur vie professionnelle. Ce qui est une condition indispensable pour provoquer l'enthousiasme au sein de l'entreprise.

En appliquant ces principes de management, le dirigeant pourra donner une image attractive de ses produits ou services, au travers des comportements positifs de ses salariés. Une image nécessaire au bon développement de l'entreprise.

---

## **S'ENTOURER DES MEILLEURES COMPÉTENCES**

Le dirigeant doit moins raisonner en termes de tâches à accomplir qu'en terme d'objectifs à atteindre. Il doit donc toujours choisir des collaborateurs ou des partenaires à fort potentiel, dont la mentalité est ouverte à l'innovation et qui peuvent provoquer et accompagner les changements indispensables.

Les collaborateurs du dirigeant doivent constituer une force de proposition pour l'aider à évoluer et à développer l'entreprise.

Ce sont là des conditions indispensables pour obtenir un rapide retour sur l'investissement financier consacré à leur recrutement.