

STATUTS DE L'ASSOCIATION

« Esprit de Service France »

ARTICLE 1 - DEFINITION ET DENOMINATION

Il est fondé entre les adhérents aux présents statuts une Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 et le décret du 16 août 1901, ayant pour dénomination: *Esprit de Service France*.

ARTICLE 2 - OBJET

2.1.- Cette Association a pour objet de porter, de développer et de promouvoir l'Esprit de Service en France (excellence opérationnelle, relationnelle et managériale, excellence de service, attitudes de service, innovation et design de service) au sein des organisations de toutes natures et de toutes tailles.

L'Esprit de Service constitue un modèle de management de la relation dans toutes ses dimensions, des collaborateurs vers les clients/usagers/citoyens, des managers vers leurs collaborateurs et entre services et partenaires au sein des organisations. L'Esprit de service se manifeste notamment au travers de la mise en œuvre d'attitudes de service qui sont la traduction opérationnelle des valeurs et de la culture de service de l'organisation, tout au long du parcours client ou usager, sur l'ensemble des canaux de la relation et des points de contacts, y compris numériques. Il recherche l'enchantement du client et la satisfaction des collaborateurs. Il constitue un levier de différenciation et un facteur de compétitivité et de performance des organisations.

Le modèle Esprit de Service est pertinent au niveau d'un pays comme au niveau d'une petite organisation. Il est moteur d'excellence.

L'Association s'appuie sur le référentiel de management « Esprit de Service et Innovation Managériale » dont elle assure le développement et la promotion.

L'Association s'assure de la mise en oeuvre de toutes démarches visant la protection du référentiel de management « Esprit de Service et Innovation Managériale ».

L'Association est propriétaire des noms de domaines suivants : espritdeservicefrance.fr, espritdeservicefrance.com et espritdeservicefrance.org. L'Association fait les démarches

nécessaires auprès de l'INPI pour protéger sa marque et son logo dans le cadre de ses activités.

L'Association favorise l'émergence de propositions et de projets concrets dans les domaines couverts par « Esprit de Service France ». Cela peut prendre notamment la forme de tous dispositifs de mesure, d'évaluation et de reconnaissance. Elle veille à la diffusion des bonnes pratiques identifiées en France et à l'international.

L'Association applique les valeurs et principes de l'engagement sur le Service, de la cocréation, de l'équilibre des attentions, du collaboratif, de l'innovation ouverte et du design de service.

2.2.- Dans le respect des dispositions légales et réglementaires, notamment la Loi Informatique et Libertés et les règles relatives à la concurrence, l'Association permettra notamment à ses membres de :

- Développer et enrichir le référentiel de management « Esprit de Service et Innovation managériale » ;
- partager leurs visions et leurs retours d'expérience ;
- s'enrichir et se professionnaliser en recueillant de la valeur ajoutée auprès d'experts et de praticiens ;
- créer un réseau d'échange et de communication rapide et efficace entre décideurs, professionnels et personnes reconnues comme référentes dans le domaine du management de l'expérience client et collaborateur ;
- communiquer sur les bénéfices de l'esprit de service en France ;
- les accompagner dans une démarche de labellisation sur la base du référentiel « Esprit de Service et Innovation managériale » ;
- et plus généralement, promouvoir et le cas échéant réaliser toutes opérations commerciales pouvant se rattacher directement ou indirectement à son objet statutaire ou susceptibles d'en faciliter l'extension ou le développement.

2.3.- Pour la réalisation de son objet, et autant que nécessaire, elle pourra :

- créer toute autre association, société ou filiale, groupement ou entité, ou s'il y a lieu, souscrire au capital social ou prendre des participations dans de telles entités ;
- adhérer à toute association ou groupement assimilé, en France ou à l'étranger ;
- constituer tout partenariat en France et à l'étranger sous toutes formes, avec des professions ou organisations.

2.4.- L'Association développera tous les moyens qu'elle jugera appropriés pour réaliser son objet. Elle pourra notamment :

- constituer des groupes de travail ;
- tenir tout type de réunions ;
- organiser des conférences, conventions et événements selon le rythme qu'elle décidera ;
- réaliser tous types de publications ;
- réaliser ou faire réaliser toute étude ;
- créer, gérer et animer un site internet et tout autre dispositif web (réseaux sociaux etc.) ;
- offrir tous produits à la vente ou fournir tous services, entrant dans le cadre de son objet, ou susceptibles de contribuer à sa réalisation.

ARTICLE 3 - SIÈGE SOCIAL

Le siège social est fixé dans le département de Paris.

Il pourra être transféré en tout autre endroit de la Région Ile de France par simple décision du Conseil d'Administration et partout ailleurs par une délibération de l'Assemblée Générale sur proposition du Conseil d'Administration.

ARTICLE 4 - DUREE

La durée de l'Association est illimitée.

ARTICLE 5 - COMPOSITION

L'Association se compose de :

5.1.- Membres fondateurs :

Toute personne physique ou morale qui a participé à la création de l'Association et qui a versé la cotisation correspondante. .

5.2.- Membres actifs :

Toute personne physique ou morale agréée par le Bureau qui s'acquitte de sa cotisation annuelle et qui participe régulièrement à la promotion, au fonctionnement et aux activités de l'Association.

5.3.- Membres bienfaiteurs :

Toute personne physique ou morale agréée par le Conseil d'Administration qui participe activement à la promotion, au fonctionnement et aux activités de l'Association, sans pour autant acquitter de cotisation annuelle.

5.4.- Membres partenaires :

Toute personne physique ou morale agréée par le Conseil d'Administration et qui verse une contribution ponctuelle, financière ou non, en plus de la cotisation annuelle. L'Association pourra élaborer avec eux une convention de mécénat.

5.5.- Membres d'honneur :

Le Conseil d'Administration peut attribuer la qualité de membre d'honneur à tout ancien membre adhérent coopté par le Conseil d'Administration en raison de services qu'il a rendus ou est amené à rendre. Les membres d'honneur ne paient pas de cotisation annuelle. Sont membres d'honneur à vie les personnes ayant occupé les fonctions de Président, Secrétaire et Trésorier de l'Association.

ARTICLE 6 – COTISATIONS

Les membres de l'Association contribuent, selon leur catégorie, à la vie matérielle de l'Association par le versement d'une cotisation dont le montant est fixé chaque année par le Conseil d'Administration.

Les cotisations sont définies dans le Règlement Intérieur.

A cet égard, il est prévu qu'à défaut de règlement de la cotisation dans les délais fixés par le Règlement Intérieur et après un rappel resté infructueux le membre concerné pourra être exclu sur décision du Conseil d'Administration et sera purement et simplement radié des listes d'adhérents.

Les cotisations afférentes à l'exercice en cours restent dues ou définitivement acquises, nonobstant la démission ou l'exclusion du membre.

ARTICLE 7. - RESSOURCES

Les ressources de l'Association se composent :

- des cotisations des membres soumis à cotisation ;
- des subventions publiques ;
- des dons manuels ;
- de recettes provenant de la vente de produits ou de services dans la limite des dispositions légales et réglementaires ;
- de toutes autres ressources non interdites par les lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 8 - CONSEIL D'ADMINISTRATION

8.1.- Composition – durée des fonctions

L'Association est dirigée par un Conseil d'Administration composé d'au plus 15 membres, dont la moitié, hors Président, sont des membres fondateurs, élus par l'Assemblée Générale. Le Conseil d'Administration est renouvelable tous les ans. Les membres sont élus par l'Assemblée Générale au scrutin secret, et sont rééligibles.

A titre exceptionnel, le premier Conseil d'Administration de l'Association est composé de fait de l'ensemble des membres fondateurs.

Le mandat de membre du Conseil d'Administration prend fin par la démission, la perte de la qualité de membre de l'Association ou la révocation prononcée par l'Assemblée Générale, cette dernière pouvant intervenir sur incident de séance dont la gravité est avérée.

En cas de vacance d'un ou plusieurs sièges d'administrateur, le Conseil d'Administration peut, entre deux Assemblées Générales, procéder à des nominations à titre provisoire (cooptations). L'administrateur nommé en remplacement d'un autre exerce ses fonctions pour le temps restant à courir du mandat de son prédécesseur, sous réserve de sa ratification par la plus prochaine assemblée. Si cette ratification est refusée, les délibérations du Conseil prises depuis la cooptation n'en demeurent pas moins valables.

Après trois (3) absences consécutives au Conseil d'Administration sans motif valable, tout membre est réputé démissionnaire d'office.

8.2.- Pouvoirs du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration a compétence pour prendre toutes décisions pour administrer l'Association, à l'exception de celles qui sont expressément attribuées aux Assemblées Générales par les présents statuts. Le Conseil d'Administration est chargé notamment :

- a) de fixer le montant des cotisations dues par les membres soumis à cotisation ;
- b) de se prononcer sur l'adhésion des membres autres que les membres actifs, de veiller au respect des statuts par les membres de l'Association et de statuer sur les sanctions, la suspension ou l'exclusion des membres qui les enfreignent (toutes catégories confondues);
- c) de décider des achats, ventes, locations à conclure et de décider de tous partenariats ou autres coopérations à conclure conformément à l'objet de l'Association ;
- d) d'arrêter les comptes de l'exercice et de voter le budget de l'Association ;
- e) d'approuver les décisions de recrutement et de licenciement du personnel de l'Association, ainsi que les définitions des postes à créer ou à supprimer, proposées par le Bureau ;
- f) de constituer tous organes internes et/ou toutes entités conformes à son objet.

8.3.- Fonctionnement du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration se réunit, au siège de l'Association ou en tout autre lieu décidé par le Président, sur convocation de son Président, ou du Vice-Président en cas d'empêchement du Président, ou du quart de ses membres, aussi souvent que l'intérêt de l'Association l'exige et au moins deux fois dans l'année civile.

La, ou les personnes, chargée(s) de la convocation fixe(nt) l'ordre du jour. La convocation est adressée par tous moyens écrits ou par voie électronique huit (8) jours calendaires à l'avance et comprend l'ordre du jour.

Les réunions sont présidées par le Président. Lorsqu'il est empêché, ou sur sa demande, il est remplacé par le Vice-Président ou, à défaut, par un autre membre du Bureau, désigné en début de séance.

Le Conseil d'Administration ne délibère valablement qu'avec la présence effective du tiers des administrateurs. Chaque membre du Conseil d'Administration dispose d'un droit de vote.

Ses décisions sont adoptées à main levée à la majorité simple des voix des membres présents et de ceux représentés. Le vote par correspondance électronique est possible tout comme le vote électronique en séance. En cas de partage des voix, celle du Président est prépondérante.

Chaque administrateur ne peut disposer au cours d'une réunion que d'une seule procuration écrite.

Les délibérations sont constatées par des procès-verbaux, inscrits sur le registre des délibérations et signés par le Président (ou en cas d'empêchement par le Vice-Président) et le Secrétaire (ou en cas d'empêchement par le Secrétaire Adjoint).

8.4.- Invitation d'un membre extérieur au Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration peut admettre à ses séances, à titre consultatif, des personnes qui n'en font pas partie. Leur présence doit être mentionnée au procès-verbal.

ARTICLE 9 - LE BUREAU

9.1.- Composition du Bureau

Le Conseil d'Administration élit parmi ses membres un bureau composé de :

- Un(e) Président(e) ;
- Un(e) Vice-Président(e) s'il y a lieu;
- Un(e) Secrétaire et, s'il y a lieu, un(e) Secrétaire Adjoint(e) ;
- Un(e) Trésorier(e), et, s'il y a lieu, un(e) Trésorier(e) Adjoint(e) ;
- Un(e) ou plusieurs chargé(e)(s) de mission s'il y a lieu.

9.2.- Le Président

Le Président agit au nom et pour le compte de l'Association et prend les décisions concernant la gestion courante de l'Association, et notamment :

- représente l'Association dans tous les actes de la vie civile, et possède tous pouvoirs à l'effet de l'engager, notamment pour la gestion du personnel ;
- a qualité pour représenter l'Association en justice, tant en demande qu'en défense. Il ne peut être remplacé que par un mandataire agissant en vertu d'une procuration spéciale ;
- peut, de sa propre initiative, intenter toutes actions en justice pour la défense des intérêts de l'Association et former tous recours. Il ne peut, toutefois, ni compromettre ni transiger sans l'accord préalable du Conseil d'Administration ;

- convoque le Conseil d'Administration, en fixe l'ordre du jour et en préside les réunions ;
- convoque les Assemblées Générales, en fixe l'ordre du jour après consultation du Conseil d'Administration et préside leur réunion ;
- est habilité à ouvrir et faire fonctionner, dans tous établissements de crédit ou financiers, tous comptes bancaires ou postaux et tous livrets d'épargne ; il assure les opérations relatives à ces comptes ;
- assure, chaque année, l'établissement du rapport d'activités et du rapport de gestion.

A moins d'une délégation spéciale donnée par le Conseil d'Administration à l'un de ses membres ou à un tiers, tous les actes qui engagent l'Association, sont valablement signés par le Président qui n'a pas à justifier d'une autorisation préalable du Conseil d'Administration.

Il peut déléguer partiellement ses pouvoirs, sous sa responsabilité, à toute personne de son choix.

Le Vice-Président assiste le Président dans l'exercice de ses fonctions et le remplace en cas d'empêchement.

9.3.- Le Secrétaire

Le Secrétaire est chargé du bon fonctionnement de la vie sociale de l'Association, et notamment :

- il établit, ou fait établir sous son contrôle, les convocations et les procès-verbaux des réunions du Conseil d'Administration et des Assemblées Générales ;
- il tient, ou fait tenir sous son contrôle, les registres de l'Association ;
- il procède, ou fait procéder sous son contrôle, aux déclarations à la préfecture, et aux publications au Journal Officiel, dans le respect des dispositions légales ou réglementaires ;
- il assure, ou fait assurer la conservation des archives ;
- il contribue, chaque année, à l'élaboration et à la présentation du rapport d'activités et du rapport de gestion ;

Le Secrétaire Adjoint assiste le Secrétaire et le remplace en cas d'empêchement.

9.4.- Le Trésorier

Le Trésorier est chargé de la gestion du patrimoine de l'Association.

En particulier, le Trésorier :

- contrôle le recouvrement des sommes dues ;
- organise avec le Président l'ordonnancement des dépenses ;
- procède ou fait procéder sous son contrôle à l'appel annuel des cotisations ;
- s'assure de la comptabilisation des dépenses et des recettes ;
- établit ou fait établir sous son contrôle, les comptes annuels de l'Association ;
- contribue, chaque année, à l'élaboration et à la présentation du

- rapport d'activités et du rapport de gestion;
- organise les contrôles sur les opérations de trésorerie.

Le Trésorier Adjoint assiste le Trésorier et le remplace en cas d'empêchement.

9.5.- Fonctionnement du Bureau

Le Bureau assure la gestion courante de l'Association. Il se réunit aussi souvent que l'intérêt de l'Association l'exige sur proposition du Président.

En conformité avec les présents statuts, il est chargé de préparer les réunions du Conseil d'Administration, d'assurer la gestion journalière de l'Association et d'exécuter les décisions du Conseil d'Administration. Et notamment, il se prononce sur les demandes d'adhésion des membres actifs. Il prépare également toutes modifications du Règlement intérieur qu'il soumet au Conseil d'Administration. Il propose au Conseil d'Administration les éventuels recrutements, licenciements ainsi que les définitions de postes à créer ou à supprimer.

ARTICLE 10 - ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE

L'Assemblée Générale Ordinaire comprend tous les membres de l'association à quelque titre qu'ils soient.

L'Assemblée Générale Ordinaire est compétente pour élire et révoquer les membres du Conseil d'administration, approuver le rapport d'activités, le rapport de gestion et les comptes de l'Association ainsi que le Règlement Intérieur.

Elle se réunit, au siège de l'Association ou en tout autre lieu décidé par le Président, sur convocation de son Président, ou du Vice-Président en cas d'empêchement du Président. Elle se réunit au moins une fois par an. Quinze jours au moins avant la date fixée, les convocations sont adressées par les soins du secrétaire. L'ordre du jour figure sur les convocations.

Le président préside l'assemblée et expose la situation morale ou l'activité de l'association.

Le trésorier rend compte de sa gestion et soumet les comptes annuels (bilan, compte de résultat et annexe) à l'approbation de l'assemblée.

L'assemblée générale vote le montant des cotisations annuelles à verser par les différentes catégories de membres.

Ne peuvent être abordés que les points inscrits à l'ordre du jour.

Chaque membre ne peut disposer au cours d'une réunion que d'une seule procuration écrite.

Les décisions se prennent à la majorité simple des membres présents et de ceux représentés, le quorum étant fixé à un tiers (1/3) des adhérents. Chaque membre dispose d'une voix. Si le quorum n'est pas atteint, lors de la réunion sur première convocation,

l'assemblée sera convoquée de nouveau à quinze jours d'intervalle au moins. Elle pourra alors délibérer valablement quel que soit le nombre de membres présents ou représentés.

Toutes les délibérations sont prises à main levée, excepté l'élection des membres du Conseil d'Administration.

Les décisions des Assemblées Générales Ordinaires s'imposent à tous les membres, y compris absents ou représentés.

Les délibérations sont constatées par des procès-verbaux, inscrits sur le registre des délibérations et signés par le Président (ou en cas d'empêchement par le Vice-Président), et le Secrétaire (ou en cas d'empêchement par le Secrétaire Adjoint).

ARTICLE 11 - ASSEMBLEE GENERALE EXTRAORDINAIRE

Si besoin est, ou sur la demande de la moitié plus un des membres inscrits, le président peut convoquer une Assemblée Générale Extraordinaire, suivant les modalités prévues aux présents statuts et uniquement pour la modification des statuts ou la dissolution ou pour des actes portant sur des immeubles.

Les modalités de convocation sont les mêmes que pour l'Assemblée Générale Ordinaire. Chaque membre dispose d'une voix. Toutes les délibérations sont prises à main levée.

Les délibérations sont prises à la majorité des deux tiers (2/3) des membres présents et de ceux représentés, le quorum étant fixé à un tiers (1/3) des adhérents.

Les décisions des Assemblées Générales Extraordinaires s'imposent à tous les membres, y compris absents ou représentés.

Les délibérations sont constatées par des procès-verbaux, inscrits sur le registre des délibérations et signés par le Président (ou en cas d'empêchement par le Vice-Président), et le Secrétaire (ou en cas d'empêchement par le Secrétaire Adjoint).

ARTICLE 12 - REGLEMENT INTERIEUR

Un règlement intérieur est établi par le Conseil d'Administration, qui le fait alors approuver par l'Assemblée Générale Ordinaire.

Ce règlement est destiné à fixer les divers points non prévus par les présents statuts, notamment ceux qui ont trait à l'administration interne de l'Association.

Toute modification du règlement intérieur est adoptée selon les mêmes modalités.

ARTICLE 13 – COMMUNICATION

13.1 La marque et le logo français de l'Association enregistrés auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle sont sa propriété. L'Association autorise expressément ses membres, après accord expresse du Bureau, à utiliser, reproduire et représenter ces marque et logo sur tout support actuel et futur et par tout moyen, connu ou inconnu à ce jour, pour la durée de protection légale de la marque. Cette autorisation est consentie pour la France, pour les besoins liés à la promotion de l'Association, pour toute action de

communication ou d'information, tant interne qu'externe et à titre gratuit, personnel et non transférable. Les membres peuvent faire référence à leur adhésion à l'Association, à condition d'en respecter les valeurs et objectifs.

13.2 Toute action de communication ou d'information de l'Association pour les besoins liés à sa promotion (utilisation des nom et logo, création d'un lien hypertexte, création d'un site web, etc) relève de la compétence du Bureau, qui en définit les conditions.

ARTICLE 14 - DISSOLUTION

En cas de dissolution prononcée par l'Assemblée Générale Extraordinaire, un ou plusieurs liquidateurs sont nommés par celle-ci, et l'actif s'il y a lieu est dévolu, conformément à l'article 9 de la loi du 1er juillet 1901 et au décret du 14 août 1901.

STATUTS ADOPTES LE 10/12/2014 PAR L'ENSEMBLE DES MEMBRES DE L'ASSEMBLEE CONSTITUTIVE DE L'ASSOCIATION DONT LA LISTE FIGURE EN ANNEXE.

ANNEXE

Liste des membres fondateurs de l'Association

M. Xavier QUERAT-HEMENT – GROUPE LA POSTE

M. RAFAEL COLAS – GROUPE LA POSTE

M. Guillaume PETER – SFR

Mme Maryse JURANVILLE-GEORGEL – BPCE

Mme Sandrine LEFEVRE – AXA



ANNEXE AU
JOURNAL OFFICIEL
DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LOIS ET DÉCRETS



DILA
Direction de l'Information
Légale et Administrative
100000 PARIS Cedex 15
Téléphone : 01 40 15 67 77
Site internet : www.espritdeservicefrance.fr

DIRECTION DE L'INFORMATION
LÉGALE ET ADMINISTRATIVE
26, rue Desaix, 75727 PARIS CEDEX 15
www.journal-officiel.gouv.fr



Standard01.40.58.75.00
Annonces.....01.40.58.77.56
Accueil commercial01.40.15.70.10
Abonnements.....01.40.15.67.77
(8 h 30 à 12 h 30)

Associations

**Associations syndicales
de propriétaires**

Fondations d'entreprise

Fonds de dotation

Annonce n° 619 - page 120

75 - Département de Paris

ASSOCIATIONS

Créations

Déclaration à la préfecture de police.

ESPRIT DE SERVICE FRANCE.

Objet : porter, développer et promouvoir l'Esprit de Service en France (excellence opérationnelle, relationnelle et managériale, excellence de service, attitudes de service, innovation et design de service) au sein des organisations de toutes natures et de toutes tailles ; assurer le développement, la promotion et la protection du référentiel de management "Esprit de Service et Innovation Managériale" favoriser l'émergence de propositions et de projets concrets dans les domaines couverts par "Esprit de Service France" développer tous dispositifs de mesure, d'évaluation et de reconnaissance de l'esprit de service en France.

Siège social : 44, boulevard de Vaugirard, CP V213, 75015 Paris .

Site internet : www.espritdeservicefrance.fr

Date de la déclaration : 30 décembre 2014.