
" PHONE WEB "
Société Anonyme au capital de 337.500 €
Siège social : 88, Rue de Courcelles (75008) PARIS
403.916.133. RCS PARIS
(2000 B 04555)

RAPPORT DE GESTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
A L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE ANNUELLE
DU 26 JUN 2017
(EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2016)

Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs les actionnaires,

Nous avons le plaisir de vous réunir en Assemblée Générale Ordinaire annuelle, conformément à la loi, pour vous rendre compte de la marche de notre société au cours de l'exercice ouvert le 1^{er} Janvier 2016 et clos le 31 Décembre 2016 et soumettre à votre approbation les comptes et le bilan de cet exercice.

De son côté, votre Commissaire aux Comptes vous fera le bilan de sa mission. Ses rapports, ceux de votre Conseil sur la gestion et sur le gouvernement d'Entreprise, le contrôle interne et la gestion des risques de même que le compte de résultat, l'annexe, le bilan et les autres documents ou les renseignements s'y rapportant, ont été mis à votre disposition dans les conditions et délais prévus par les dispositions légales et réglementaires.

Nous vous rappelons que ces comptes vous sont présentés selon les méthodes d'évaluation en vigueur et conformément au plan comptable.

ACTIVITE

Lors de la clôture de la précédente Assemblée, votre Direction vous annonçait un exercice 2016 difficile, avec le retrait de certaines prestations accomplies pour le compte de la Société "ACE EUROPE", retrait qui avait été anticipé mais qui a néanmoins affecté le profil des comptes puisqu'une opération de vente d'assurance pour le compte de cette dernière a pris fin au cours du second trimestre 2016, même si les conséquences en termes d'impact sur les résultats ont pu être réduites dans la mesure du possible, grâce notamment à la progression de certaines activités pour le compte d'éditeurs juridiques et à la résilience dont fait preuve la Société depuis ces dernières années.

Votre Direction tient à vous préciser que ces prestations visant un service clients de "réception d'appels et la gestion des demandes écrites des clients pour l'activité d'assurances de mobiles" étaient jusqu'alors sous-traitées par la Société "ACE EUROPE" à notre Société, mais la Société "SFR" - *le donneur d'ordre* - a décidé d'internaliser cette activité dans le cadre de ses propres restructurations.

Il n'était donc pas possible de lutter à armes égales avec la Société "SFR", notamment en termes de coût.

Cependant, votre Direction vous indique que la Société "ACE EUROPE" - *dénommée désormais "CHUBB"* - continue de faire appel à notre Société pour des prestations de ventes d'assurance, ce retrait n'étant pas la conséquence directe d'un manque de performances des équipes, mais bien de décisions économiques.

Votre Direction a donc mobilisé les équipes commerciales pour pouvoir compenser l'arrêt brutal de ces prestations de vente d'assurances pour mobiles, vous précisant que la facilité aurait été de recourir à un plan social, mais qu'il a été décidé de maintenir l'emploi des équipes de production afin d'éviter une évaporation du savoir-faire.

Afin de faire évoluer les équipes sans perdre leurs acquis, votre Direction a mis en place un plan spécifique d'accompagnement et de formation des certains anciens chargés de clientèle "ACE" dès le second trimestre 2016, afin de les répartir sur d'autres pôles d'activité et sur de nouveaux métiers, pour accompagner la reconquête en cours.

Votre Direction a poursuivi les efforts soutenus de maîtrise des charges de structure tout au long de l'exercice 2016, avec un ajustement des frais de personnel mais pas seulement, puisque les autres postes ont également enregistré des reculs sensibles, notamment au niveau des charges externes.

Votre Direction s'est donc concentrée sur le cœur de métier qui a fait la spécificité de notre Société afin de renforcer sa stratégie de "différenciation" par rapport aux concurrents directs, toujours fondée sur son savoir-faire humain, sa culture du résultat, sa gestion sur-mesure de la relation client, notamment dans l'édition juridique.

Votre Direction vous précise en outre que le CICE a eu un impact non négligeable sur la préservation d'un résultat bénéficiaire en dépit de ce contexte particulier, puisque le montant du crédit s'est élevé à un peu plus de 55.000 €,

Compte tenu des résultats enregistrés, votre Direction vous demandera de surseoir à toute distribution de dividendes au titre du résultat 2016, l'objectif étant de la reprendre le plus rapidement possible, en fonction de l'évolution de la conjoncture.

I. UNE SITUATION COMPLEXE MARQUEE PAR LE RENFORCEMENT DE LA RESILIENCE :

Comme énoncé dans l'exposé qui précède, l'activité a enregistré au cours de l'exercice 2016 un recul sensible, de l'ordre de 19 %, imputable à l'arrêt des prestations de vente d'assurances pour mobiles pour le compte de la Société "ACE EUROPE" dès le début du second trimestre 2016, la perte de Chiffre d'Affaires avec cette dernière Société étant d'environ 540.000 € sur l'exercice, alors que le recul global du Chiffre ne s'est élevé qu'à 488.000 €.

Vous noterez que le compte de résultat n'a de son côté, enregistré qu'un recul de 205.000 € d'un exercice sur l'autre, montrant ainsi la résilience dont a fait preuve notre Société dans ce contexte incertain, la caractéristique de nos équipes étant son adaptabilité et sa réactivité face à des situations complexes.

L'objectif poursuivi par votre Direction a donc été d'essayer de compenser, dans un environnement peu porteur et très concurrentiel, ce retrait, mais le temps de latence entre la prospection et la conclusion de nouveaux contrats est d'environ 6 à 9 mois, avec des périodes de test plus ou moins longues.

Votre Direction a chiffré le gain de clientèles nouvelles à environ 70.000 €.

Enfin, vous noterez que notre Société a réussi à préserver ses comptes de trésorerie, la Société n'ayant eu recours à aucun financement bancaire au cours de l'exercice.

Votre Direction tient, comme pour les exercices précédents, à faire un point précis de l'évolution de la clientèle.

II. ANALYSE DE L'EVOLUTION DE LA CLIENTELE :

Votre Direction a poursuivi ses relations contractuelles avec les huit comptes ci-après énumérés, par ordre décroissant, savoir :

- Le Groupe "WKF - WOLTERS KLUWER FRANCE", avec "Les EDITIONS LAMY", "Le GROUPE LIAISONS" et "Les EDITIONS DALLIAN", avec lequel le niveau de prestations est en léger recul, le montant réalisé étant de 778.000 € ;
- Le "GROUPE REVUE FIDUCIAIRE", avec lequel il a été développé l'activité commercialisation de produits de formation, est en léger recul, le chiffre réalisé étant près de 348.000 € ;
- Les "EDITIONS FRANCIS LEFEBVRE" sont en revanche en progression sensible, le montant des prestations réalisées étant supérieur à 331.000 € ;
- Par ailleurs, les "EDITIONS TISSOT" enregistrent également une légère progression, pour un montant de l'ordre de 234.000 € ;
- La Société "ACE EUROPE", en fort recul pour les raisons évoquées, les prestations réalisées avec cette Compagnie d'Assurances s'étant élevées à 176.000 € ;
- En outre, vous noterez le maintien du niveau des prestations réalisées avec le Groupe "AGEFA PME" pour un montant de plus de 74.000 € ;
- D'autre part, vous constaterez de nouvelles prestations avec les Editions "DALLOZ" ainsi que d'autres prestations annexes, pour un montant global d'un peu plus de 67.000 €.
- Enfin, le budget du "C.S.T.B." - "Centre Scientifique et Technique du Bâtiment" a reculé de manière notable, pour un volume de prestations de près de 36.000 €.

III. LA POURSUITE DES MESURES D'ADAPTATION :

Comme votre Direction vous l'a énoncé dans l'exposé qui précède, les charges salariales ont enregistré un recul d'environ 9 %, permettant ainsi de sauvegarder le caractère bénéficiaire du résultat d'exploitation, lequel s'est élevé à un peu moins de 15.000 €.

Outre ces efforts visant à contenir la masse salariale, votre Direction est demeurée vigilante sur l'évolution du poste "Charges Externes", lequel s'est contracté d'un peu plus de 7 % sur un an, les frais téléphoniques ainsi que les prestataires extérieurs étant mis en concurrence.

Votre Conseil va maintenant procéder à une rapide analyse des résultats.

RESULTATS

Notre Société a réalisé, au titre de l'exercice 2016, un **chiffre d'affaires** de 2.044.664 €, en recul de 19 % d'un exercice sur l'autre.

Nous vous rappelons que le chiffre d'affaires réalisé lors de l'année 2015 s'élevait à 2.532.368 €.

Par ailleurs, le total des produits d'exploitation pour l'exercice 2016 s'établit à 2.129.215 €, limitant le recul d'une année sur l'autre à 16,3 %.

Nos charges d'exploitation ont de nouveau reculé de 9,1 %, mais d'un pourcentage inférieur à la baisse du Chiffre d'Affaires, ce qui s'est traduit par un **résultat d'exploitation** en recul sensible, lequel demeure néanmoins bénéficiaire de **14.422 €**.

Vous noterez que le total des **charges d'exploitation** s'est élevé à 2.114.793 €.

Leur évolution, par grands postes, d'un exercice sur l'autre, est mise en évidence par le tableau ci-dessous :

	Exercice 2015
Charges externes	440.512 €
Impôts et taxes	46.224 €
Salaires et charges sociales pour	1.812.763 €
Autres charges	15.569 €
Provisions	8.000 €
Dotations aux amortissements	3.064 €

Une lecture rapide de ces chiffres permet de constater les évolutions suivantes, savoir :

- ✓ Un recul de l'ordre de 7 % du poste "*Charges Externes*";
- ✓ Une baisse du poste "*Impôts et taxes*", de près de 5 %;
- ✓ Une baisse de près de 9 % du poste "*Salaires et Charges sociales*";
- ✓ Une légère baisse également des dotations aux amortissements;
- ✓ La disparition du poste "*Provisions*" pour risques et charges;
- ✓ Une baisse sensible du poste "*Autres charges*".

Notre **résultat financier** présente un solde créditeur de 1.771 € de telle sorte que notre **résultat courant avant impôts** est créditeur de **16.193 €**, en fort recul par rapport à l'exercice précédent.

Après imputation du **résultat exceptionnel** présentant un solde légèrement débiteur de 1.429 €, le compte de résultat dégage un **bénéfice net comptable** de **14.764 €, €**, le montant du C.I.C.E s'étant élevé à la somme de 55.141 €.

AFFECTATION DU RESULTAT

Votre Conseil vous propose d'affecter le résultat **bénéficiaire** de l'exercice **2016**, s'élevant à la somme de **14.764 €**, en totalité au poste "*Report à Nouveau*".

Il est ici rappelé, pour satisfaire aux prescriptions légales, qu'il a été mis en distribution au cours des trois derniers exercices les dividendes suivants, savoir :

- ✓ Exercice 2013 : Dividende de **0,03 €** par action.
- ✓ Exercice 2014 : Aucun Dividende.
- ✓ Exercice 2015 : Dividende de **0,03 €** par action.

PERSPECTIVES D'AVENIR

La priorité de votre Direction au cours de l'exercice 2016 a été de maintenir le résultat d'exploitation de notre Société à l'équilibre, en dépit de la chute brutale de l'activité.

L'objectif affiché par votre Direction est de parvenir à améliorer le résultat d'exploitation, en se concentrant sur les opérations à forte valeur ajoutée, avec des équipes de production parfaitement adaptées et formées.

Les mesures prises depuis l'année 2016 porteront pleinement leurs fruits et devraient permettre d'atteindre cet objectif en 2017 avec la réorganisation des équipes de production et la formation des chargés de clientèle sur de nouveaux métiers, sans oublier l'installation des équipes de production du site d'AMIENS dans de nouveaux locaux mieux adaptés et d'un coût nettement inférieur.

Dans un contexte économique toujours incertain, notre Société entend poursuivre son développement avec des partenariats à forte valeur ajoutée et en proposant à ses clients des solutions innovantes et stratégiques pour les accompagner dans l'acquisition de nouveaux marchés (vente de formations aux professionnels, migration des supports classiques de l'édition vers le numérique).

JETONS DE PRESENCE

Nous vous engageons à surseoir de nouveau, pour l'exercice social en cours, au versement de jetons de présence aux Administrateurs.

FIGURE EGALEMENT A L'ORDRE DU JOUR

La démission des mandats de **Monsieur René SOULTAN** et de **Monsieur Michel VENTURINI**, respectivement Commissaires aux Comptes Titulaire et Suppléant pour raisons personnelles, et la nomination de leurs successeurs.

Nous vous engageons à voter en faveur de leurs successeurs tels que mentionnés dans le texte du projet des résolutions.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES COMMUNIQUEES DANS LE CADRE DE LA LOI DU 15 MAI 2001 dite Loi "N.R.E."

Vous prendrez acte que **Monsieur Mohamed BOUKERDENNA**, le Président et Directeur Général de la Société, a perçu une rémunération brute annuelle de **114.300 €** dans toutes ses dispositions, augmentée de **18.084 €** d'avantages en nature au titre de l'exercice **2016**.

Vous prendrez acte que ni **Monsieur Jean-Pierre MEAZZA**, ni **Monsieur Olivier BONDOIS**, autres personnes physiques Administrateurs, n'a perçu de rémunération au titre des fonctions de mandataire social que chacun d'entre eux a exercé lors de l'exercice **2016**.

Vous voudrez bien noter que ni **Monsieur Mohamed BOUKERDENNA**, ni **Monsieur Jean-Pierre MEAZZA**, ni **Monsieur Olivier BONDOIS** n'exerce d'autres mandats d'Administrateurs.

DELAIS DE REGLEMENT

Compte tenu de la nature de l'activité de la Société, et le caractère de prestataire de services pour le compte de clients après réalisation de ventes par téléopérateurs, la pertinence de cette information n'apparaît pas à votre Direction comme essentielle.

Les résolutions que nous vous soumettons correspondent aux propositions ci-dessus formulées. Nous espérons qu'elles auront votre approbation, et que vous voudrez bien accorder quitus à vos Administrateurs de l'exécution de leur mandat pour l'exercice écoulé.

Nous restons à votre disposition pour répondre aux questions liées à l'ordre du jour que vous jugeriez utiles de nous poser.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION