

PHONE WEB : résultats 2002 et prévisionnels

Chiffres – clés

17 septembre 2003

Secteur	Call Center		
Principales filiales	-		
Actionnaires majoritaires	INTECOM, M. BOUKERDENNA, P. SPINOSA		
Code ISIN :	FR0000185480	Cours le plus haut :	7,86 €
Date d'inscription au Marché Libre :	23/07/02	Cours le plus bas :	4,29 €
Prix d'offre :	5,17 €	Capitalisation boursière au 04/08/2003:	5 M€
Cours au 17/09/03 :	4,49 €	Nombre de titres :	1.125.000
		Flottant :	7%

Années	2001	2002	2003 (p)	2004 (p)
CA (K€)	2 161	2 909	4 013	5 335
Résultat d'exploitation (K€)	481	628	1 140	1 753
Résultat net – pdg- (K€)	304	417	594	1 006
Capitaux propres (K€)	363	643	1 090	1 898
Dettes nettes	93	39	-535	-1 139
BNPA (€)	0,27	0,37	0,53	0,89
P/E	16,6	12,1	8,5	5,0
Dividende net (€)	0,12	0,14	0,18	0,31
Rendement net	4,0%	4,6%	6,2%	10,5%

Répartition du capital

Actionnaires	% du capital
INTECOM	41,00%
M. BOUKERDENNA	26,00%
P. SPINOSA	26,00%
Public	7,00%
Total	100 %

1. Un spécialiste du call center

Spécialisée dans la gestion de la relation client à distance au travers d'un centre de communication multimédia et interactif, la société PHONE WEB a été créée en décembre 1999 par M. Boukerdenna, P. Spinosa et Intecom, à partir du rachat de la société Net Com Mult imedia.

Rappel historique

- | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1999 | <ul style="list-style-type: none"> • Constitution, en décembre, par M. Boukerdenna, P. Spinosa et Intecom de la société Phone Web, • Octroi d'un prêt de 0,15 M€ par la société Intecom, • Démarrage de l'activité en janvier : <ul style="list-style-type: none"> • exercée initialement avec un effectif de 5 personnes, • et implantée à Paris dans le 8^{ème} arrondissement, |
| 2000 | <ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre dès le début d'un centre de communication de 35 positions au sein d'un plateau de 220 m², • Acquisition d'une première référence commerciale s'accompagnant de bons résultats, • Adjonction, en juillet, d'un deuxième plateau de 200 m² permettant d'exploiter 35 positions complémentaires, • Acquisition d'un deuxième client significatif, • Concrétisation de nouvelles opérations commerciales, |
| 2001 | <ul style="list-style-type: none"> • Développement complémentaire d'une activité de Web Call Centering, • Recrutement d'un coordinateur assurant la liaison entre le management et les responsables opérationnels, |
| 2002 | <ul style="list-style-type: none"> • Elargissement de la clientèle et poursuite de l'expansion. |

2. Des prestations à forte valeur ajoutée

Disposant d'une infrastructure technique très pointue en matière de logiciels de traitement d'appels et d'outils de CRM, PHONE WEB propose une gamme de services à forte valeur ajoutée déclinant l'expertise de la société autour :

- des émissions d'appels : télé-vente, qualification de fichiers, enquêtes, prise de rendez-vous
- des réception d'appels : constitution de fichiers, prise de commandes
- Web call center (bouton "call me back" sur site web)
- Formation aux métiers du marketing téléphonique

PHONE WEB est en mesure de répondre aux demandes spécifiques d'une clientèle de plus en plus large. Equipée en 2000 d'une trentaine de positions, la société dispose aujourd'hui de 80 postes d'agents, dotées des fonctionnalités les plus récentes (les outils de CRM de SIEBEL, AVAYA, CTI, HERMES PRO AMBASSADOR...).

3. Un CA 2002 en progression de 35%

PHONE WEB continue de capter de nombreux clients grands comptes prestigieux tel que AMERICAN EXPRESS et le GROUPE LIAISONS. Ainsi la structure du portefeuille clients s'améliore : le premier client (EDITIONS LAMY) passe de 78% du CA global en 2001, à 65% en 2002 (avec dans le même temps une facturation en hausse de 15%) puis 50% environ en 2003 (p). Le CA global 2002 s'inscrit en hausse de 35% par rapport à 2001.

Après des charges de 240 K€ relatives à l'introduction en bourse de juillet 2002, intégralement prises en compte au cours de l'exercice, la marge opérationnelle ressort à 21,6% en 2002, contre 22,3% en 2001. Corrigée de cet élément, la marge opérationnelle ressort à 30%. L'objectif 2003 de 28% est donc réaliste. L'élargissement et la récurrence de la clientèle, la haute valeur ajoutée des prestations proposées par PHONE WEB, diligentée par une force commerciale de qualité et motivée par une politique salariale fondée sur une forte incitation, permettent à la société de dégager une marge nette de 14,3% en 2002 (contre 14,1% en 2001), là où le leader SR TELEPERFORMANCE affiche une marge opérationnelle de 9% et une marge nette inférieure à 3%.

La structure financière 2002 est saine, affichant un gearing de 11% (FP=643 K€, Dettes nettes=39 K€) contre 26% en 2001.

Années	2001	2002	2003 (p)	2004 (p)
CA consolidé (K €)	2 161	2 909	4 013	5 335
<i>Variation</i>		34,6%	37,9%	32,9%
Résultat d'exploitation (K €)	481	628	1 140	1 753
<i>Variation</i>		30,5%	81,6%	53,8%
Résultat net -pdg- (K €)	304	417	594	1 006
<i>Variation</i>		37,2%	42,4%	69,4%
Marge d'exploitation	22,3%	21,6%	28,4%	32,9%
Marge nette	14,1%	14,3%	14,8%	18,9%
VE/ CA	2,4	1,7	1,1	0,7
Capit / CA	2,3	1,7	1,3	0,9
VE/REX	10,7	8,1	4,0	2,2
P / ANPA	13,9	7,9	4,6	2,7
P / E	16,6	12,1	8,5	5,0
P/CF	15,3	11,2	7,2	4,2