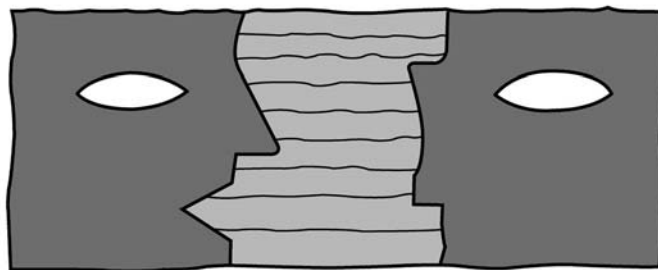


PHONE WEB



INSCRIPTION AU MARCHÉ LIBRE D'EURONEXT PARIS

Le 23 juillet 2002

PROSPECTUS SIMPLIFIÉ

EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE
ENTREPRISE D'INVESTISSEMENT



EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE
SECURITIES

COB

Visa de la Commission des Opérations de Bourse

Par application des articles 6 et 7 de l'Ordonnance N°67-833 du 28 septembre 1967, la Commission des Opérations de Bourse a apposé sur le présent Prospectus Simplifié Visa N°02-864 en date du 12 juillet 2002. Ce prospectus a été établi par l'émetteur et engage la responsabilité de ses signataires. Le visa n'implique ni approbation de l'opportunité de l'opération ni authentification des éléments comptables et financiers présentés. Il a été attribué après examen de la pertinence et de la cohérence de l'information donnée dans la perspective de l'opération proposée aux investisseurs.

Avertissement

- «La Commission des Opérations de Bourse attire l'attention du public sur les éléments suivants :
- le paragraphe 4.5.1 relatif à la répartition du chiffre d'affaires par client, et notamment sur le fait que le premier client représente 78,92% du chiffre d'affaires 2001 contre 92,54% un an auparavant ;
 - la note complémentaire aux annexes prévisionnelles, et notamment sur l'évolution rapide de la marge sur services retenue passant de 6 à 8 points entre 2002 et 2003 ;
 - les titres faisant l'objet de la présente opération ne seront pas admis aux négociations sur un marché réglementé et ne bénéficieront donc pas des garanties correspondantes.

La notice légale d'Admission est publiée au BALO du 12 juillet 2002

S O M M A I R E

Le plan de ce document respecte l'ordre du schéma de l'instruction de décembre 2001 prise en application du règlement 98-08 relatif à l'offre au public d'instruments financiers, modifiée en janvier 2002.

CHAPITRE 1: RESPONSABLES DU PROSPECTUS	4
1.1. NOM ET FONCTION DE LA PERSONNE PHYSIQUE QUI ASSUME LA RESPONSABILITE DU PROSPECTUS SIMPLIFIE	4
1.2. RESPONSABLE DU CONTROLE DES COMPTES	5
1.2.1. Commissariat aux comptes	
1.2.2. Certification des comptes	
1.3. ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LE PROSPECTUS SIMPLIFIE	5
1.4. ATTESTATION DES INTERMEDIAIRES FINANCIERS	6
1.5. RESPONSABLE DE L'INFORMATION	6
CHAPITRE 2: INSCRIPTION SUR LE MARCHE LIBRE DE VALEURS MOBILIERES	7
2.1. RENSEIGNEMENTS RELATIFS A L'INSCRIPTION D' ACTIONS ORDINAIRES A LA COTE DU MARCHE LIBRE D'EURONEXT PARIS	7
2.1.1. Motivation de la cession	
2.1.2. Eléments d'appréciation du prix d'offre minimal	
2.1.3. Répartition du capital avant et après l'inscription	
2.1.4. Origine des titres cédés	
2.1.5. Modalités de paiement du prix	
2.1.6. Période d'offre	
2.1.7. Etablissements domiciliataires	
2.1.8. Produits de la cession et charges relatives à l'inscription	
2.2. RENSEIGNEMENTS DIVERS RELATIFS A LA CESSION D'INSTRUMENTS FINANCIERS	11
2.2.1. Montant total prévu de l'offre	
2.2.2. Placement public sur les marchés étrangers	
2.2.3. Placement privé concomitant à l'offre au public	
2.2.4. Caractéristiques de l'OPM	
2.3. RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS OFFERTS	12
2.3.1. Droits des actions	
2.3.2. Négociabilité des actions	
2.3.3. Formes des actions	
2.3.4. Régime fiscal des actions	
2.4. MARCHE DES INSTRUMENTS FINANCIERS	15
2.5. TRIBUNAUX COMPETENTS EN CAS DE LITIGE	15
2.6. RENSEIGNEMENTS DIVERS CONCERNANT L'INSCRIPTION SUR LE MARCHE LIBRE DE VALEURS MOBILIERES	16
2.6.1. Date d'inscription et de première cotation prévue	
2.6.2. Libellé à la cote du Marché Libre	
2.6.3. Titres dont l'inscription est demandée	
2.6.4. Pourcentage en capital et en droit de vote	
CHAPITRE 3: RENSEIGNEMENTS DE CARACTERE GENERAL CONCERNANT PHONE WEB ET SON CAPITAL	17
3.1. RENSEIGNEMENTS DE CARACTERE GENERAL CONCERNANT PHONE WEB	17
3.1.0. Dénomination et siège social	
3.1.1. Forme juridique	
3.1.2. Date de constitution et d'expiration - Durée	
3.1.3. Objet social	
3.1.4. Registre du Commerce	
3.1.5. Exercice social	
3.1.6. Clauses statutaires de la société	
3.2. RENSEIGNEMENTS DE CARACTERE GENERAL CONCERNANT LE CAPITAL	19
3.2.1. Montant du capital souscrit	
3.2.2. Emprunt obligataire	
3.3. RENSEIGNEMENTS SUR LE CAPITAL	19
3.3.1. Capital autorisé	
3.4. REPARTITION DU CAPITAL SOCIAL ET DES DROITS DE VOTE	20
3.4.1. Renseignements sur les actionnaires	
3.5. APPARTENANCE DE L'EMETTEUR A UN GROUPE	21

3.6. DIVIDENDES	21
3.7. MARCHE DES INSTRUMENTS FINANCIERS DE PHONE WEB	21
3.8. RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT L'EMETTEUR ET LE CAPITAL	21
3.8.1. Evolution du capital	
3.8.2. Mouvements intervenus dans la répartition du capital depuis les 3 dernières années	
3.8.3. Nantissements	
3.8.4. Pacte d'actionnaires	
CHAPITRE 4: RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ACTIVITE	23
4.1. HISTORIQUE	23
4.2. ORGANIGRAMME	24
4.3. CHIFFRES CLES	24
4.3.1. Chiffres clés historiques	
4.3.2. Chiffres clés prévisionnels	
4.4. ACTIVITES DE PHONE WEB	24
4.4.1. Définition d'un centre d'appels	
4.4.2. Vocation d'un centre d'appels	
4.4.3. Activités et services proposés par Phone Web	
4.4.4. La rémunération	
4.4.5. Suivi des marges	
4.4.6. Stratégie commerciale	
4.5. LA CLIENTELE	29
4.6. LA GESTION DES DEPENSES	31
4.7. LES INVESTISSEMENTS	31
4.8. LE MARCHE	31
4.9. LA CONCURRENCE	33
4.10. LES ATOUS DE PHONE WEB	33
4.11. ORGANISATION ET MOYENS	33
4.12. LES FACTEURS DE RISQUES	37
CHAPITRE 5: PATRIMOINE, SITUATION FINANCIERE, RESULTATS	39
5.1. COMPTES SOCIAUX AU 31/12/2001, 31/12/2000 ET 31/12/1999	39
5.1.1. Bilans	
5.1.2. Comptes de résultats	
5.1.3. Annexes des comptes	
5.1.4. Rapport général du Commissaire aux Comptes	
5.1.5. Rapport spécial du Commissaire aux Comptes	
5.2. COMPTES PREVISIONNELS AU 31 DECEMBRE 2002 /2003 /2004	51
5.2.1. Bilans	
5.2.2. Comptes de résultat	
5.2.3. Tableau de flux de trésorerie	
5.2.4. Annexes Budget 2002/2003/2004	
CHAPITRE 6: ORGANES D'ADMINISTRATION,DE DIRECTION ET DE SURVEILLANCE – CONTROLE DES COMPTES	57
6.1. CONSEIL D'ADMINISTRATION	57
6.2. DIRECTION	57
6.3. REMUNERATION	58
6.4. INTERETS DES DIRIGEANTS DANS LE CAPITAL DE PHONE WEB	58
6.5. PRETS ET GARANTIES ACCORDES PAR LA SOCIETE EN FAVEUR DES DIRIGEANTS	58
6.6. OPTIONS ATTRIBUEES ET EXERCEES PAR LES DIRIGEANTS OU LES SALARIES	58
6.7. INTERESSEMENT DU PERSONNEL	58
6.8. LIENS ENTRE PHONE WEB ET D'AUTRES SOCIETES	58
6.9. CONVENTIONS REGLEMENTEES	58
CHAPITRE 7: EVOLUTION RECENTE ET PERSPECTIVES D'AVENIR	59
7.1. RAPPEL DES CHIFFRES CLES	59
7.2. PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT	59

CHAPITRE I

. RESPONSABLES DU PROSPECTUS .

I.1. NOM ET FONCTION DE LA PERSONNE PHYSIQUE QUI ASSUME LA RESPONSABILITE DU PROSPECTUS SIMPLIFIÉ.

Monsieur Mohamed BOUKERDENNA, Président du Conseil d'Administration.

PHONE WEB

88, rue de Courcelles
75008 Paris

Téléphone : # 33 (0) 1 56 79 32 10

Télécopie : # 33 (0) 1 56 79 32 11

Attestation du responsable du prospectus

« A ma connaissance, les données du présent prospectus sont conformes à la réalité ; elles comprennent toutes les informations nécessaires aux investisseurs pour fonder leur jugement sur le patrimoine, l'activité, la situation financière, les résultats et les perspectives de la société ainsi que sur les droits attachés aux titres offerts. Elles ne comprennent pas d'omission de nature à en altérer la portée. La société s'engage à ne pas signer de contrat de liquidité, de tenue de marché ni à intervenir directement sur le cours de ses propres titres, conformément à l'article L. 225-209 et suivants du Code de commerce qui réserve ces opérations pour les sociétés cotées sur un marché réglementé. ».

Fait à Paris, le 12 juillet 2002



Mohamed BOUKERDENNA, Président du Conseil d'Administration

Une convention d'animation des titres sera signée entre la société INTECOM, actionnaire majoritaire de Phone WEB, et EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE, membre du marché, à travers son département EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE SECURITIES.

1.2. RESPONSABLES DU CONTROLE DES COMPTES

1.2.1. Commissariat aux comptes

commissaire aux comptes titulaire

Monsieur René SOULTAN, Commissaire aux Comptes indépendant, domicilié 526 avenue de Lattre de Tassigny à Toulon, nommé lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 28 mars 2002, pour une période de six exercices et jusqu'à l'assemblée générale qui approuvera les comptes clos le 31 décembre 2007.

commissaire aux comptes suppléant

Monsieur VENTURINI Michel, Commissaire aux Comptes indépendant, domicilié Le Marino 90, rue Claude Farrère à Toulon, nommé lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 28 mars 2002, pour une période de six exercices et jusqu'à l'assemblée générale qui approuvera les comptes clos le 31 décembre 2007.

1.2.2. Certification des comptes

• Les comptes de la société anonyme PHONE WEB au 31 décembre 2001 ont été audités et ont fait l'objet des rapports généraux et des rapports spéciaux de Monsieur René SOULTAN.

• Les comptes de la SARL PHONE WEB au 31 décembre 1999 et 31 décembre 2000 ont fait l'objet d'un examen limité par Monsieur René SOULTAN.

1.2.3. Commissariat à la transformation

Le 19 avril 2002, Monsieur René SOULTAN, nommé commissaire à la transformation sur décision de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 11 avril 2002, a rendu son rapport relatif à l'évaluation de la valeur des biens composant l'actif social et des avantages particuliers, et à la situation de la société. En conclusion de son rapport, le commissaire à la transformation n'a pas d'observation à formuler sur la valeur des biens composant l'actif social, les avantages particuliers ou la situation de la société.

1.3. AVIS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LA SINCERITE DES INFORMATIONS DE NATURE COMPTABLE ET FINANCIERE DU PROSPECTUS SIMPLIFIE

En ma qualité de commissaires aux comptes de la société anonyme PHONE WEB et en application du règlement COB 98-08, j'ai procédé conformément aux normes professionnelles applicables en France, à la vérification des informations portant sur la situation financière et les comptes historiques donnés dans le présent prospectus établi à l'occasion de l'inscription des titres de la société à la cote du Marché Libre d'Euronext Paris.

Ce prospectus a été établi sous la responsabilité de Monsieur Mohamed BOUKERDENNA, Président du conseil d'administration de PHONE WEB. Il m'appartient d'émettre un avis sur la sincérité des informations de nature comptable et financière qu'il contient portant sur la situation financière et les comptes.

Mes diligences ont consisté, conformément aux normes professionnelles applicables en France, à apprécier la sincérité des informations portant sur la situation financière et les comptes, à vérifier leur concordance avec les comptes ayant fait l'objet d'un rapport. Elles ont également consisté à lire les autres informations contenues dans le prospectus, afin d'identifier le cas échéant les incohérences significatives avec les informations portant sur la situation financière et les comptes, et de signaler les informations manifestement erronées que j'aurais relevées sur la base de ma connaissance générale de la société, acquise dans le cadre de ma mission.

S'agissant des données prévisionnelles isolées résultant d'un processus d'élaboration structuré, cette lecture a pris en compte les hypothèses retenues par les dirigeants et leur traduction chiffrée.

Les comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2001, approuvés par l'Assemblée Générale Ordinaire, ont fait l'objet d'un audit par mes soins, selon les normes professionnelles applicables en France, suite à ma nomination postérieure à l'assemblée générale ordinaire approuvant ces comptes.

Les comptes annuels de la société PHONE WEB, pour les exercices clos le 31 décembre 1999 et le 31 décembre 2000 ont pour leur part fait l'objet d'un examen limité par nos soins selon les normes de la profession.

Sur la base de ces diligences, je n'ai pas d'observation à formuler sur la sincérité des informations portant sur la situation financière et les comptes présentés dans ce prospectus établi à l'occasion de l'opération envisagée.

Paris, le 12 juillet 2002

Le Commissaire aux Comptes



1.4. ATTESTATION DES INTERMEDIAIRES FINANCIERS

EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE, Entreprise d'Investissement et Membre du Marché exerce les fonctions d'intermédiaire pour PHONE WEB dans le cadre de l'inscription de ses titres sur le Marché Libre d'Euronext Paris.

En cette qualité, considérant que les documents sur lesquels nous nous sommes fondés et qui nous ont été présentés comme exacts et complets, et les déclarations qui nous ont été faites, sincères, nous avons effectué les travaux suivants :

1) Nous avons examiné les documents qui ont été remis aux autorités boursières (Euronext Paris et la Commission des Opérations de Bourse) :

- Statuts de la société, rapports de gestion et comptes, procès verbaux des assemblées générales et des conseils d'administrations ;
- Contrats, engagements et conclusions des litiges dont la société a estimé qu'ils pouvaient avoir une incidence significative sur son avenir.

2) Nous avons eu des contacts et assisté à des réunions avec les commissaires aux comptes, les experts comptables et les conseils juridiques de la société.

Les comptes historiques sociaux au 31 décembre 2001 de PHONE WEB ont fait l'objet d'un audit par les soins du commissaire aux comptes ; les comptes sociaux au 31 décembre 2000 et au 31 décembre 1999 ont fait l'objet d'un examen limité par les soins du commissaire aux comptes ; les informations comptables et financières prévisionnelles ont également fait l'objet de vérifications par les commissaires aux comptes suivant les normes professionnelles.

S'agissant des informations comptables et financières prévisionnelles, nous avons examiné les hypothèses qui ont servi de base à l'établissement des comptes de résultats au 31 décembre 2002, 31 décembre 2003 et 31 décembre 2004, ainsi que le détail des produits et des charges, et nous avons pour ce faire, participé à des réunions avec les Commissaires aux comptes et les dirigeants de la société.

Sous ce fondement, le présent Prospectus d'information ne comporte pas de contradictions ni d'informations sur des points significatifs que nous estimerions trompeuses par rapport aux éléments dont nous avons eu connaissance et que nous avons demandés.

EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE, à travers son département EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE SECURITIES, a réalisé une étude financière sur PHONE WEB à l'occasion de son inscription sur le Marché Libre d'Euronext et s'engage à une mise à jour régulière lors des publications de la Société.

Fait à Paris, le 12 juillet 2002



EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE
Philippe EYGONNET
Directeur des Opérations Financières

1.5. RESPONSABLE DE L'INFORMATION

Monsieur Patrick SPINOSA,
Responsable de la communication et du développement
PHONE WEB

88, rue de Courcelles
75008 Paris

Téléphone : # 33 (0) 1 56 79 32 10

Télécopie : # 33 (0) 1 56 79 32 11

CHAPITRE 2

• INSCRIPTION SUR LE MARCHÉ LIBRE DE VALEURS MOBILIÈRES •

2.1. RENSEIGNEMENTS RELATIFS À L'INSCRIPTION D' ACTIONS ORDINAIRES À LA COTE DU MARCHÉ LIBRE D'EURONEXT PARIS

2.1.1. Motivation de la cession

L'opération permettra à la Société :

- de renforcer sa notoriété,
- de maintenir un niveau élevé de croissance

2.1.2. Éléments d'appréciation du prix d'offre minimal de 5,17 euros (33,91 F).

Ce prix doit être apprécié au regard de l'historique de la Société, des caractéristiques de son secteur d'activité et des perspectives de développement décrites au chapitre 5 du présent prospectus simplifié.

Sur la base d'un prix par action de 5,17 € (33,91 FRF), le prix proposé s'apprécie comme suit, après imputation des charges liées à l'opération :

➤ Actif net et bénéfice net par action (en milliers d'euros) :

Sur la base de 1 125 000 actions	31/12/00	31/12/01	31/12/02 (p)	31/12/03 (p)	31/12/04 (p)
Chiffre d'affaires (en milliers d'euros)	1 323	2 161	3 005	4 013	5 335
Prix / Chiffre d'affaires	4,40	2,69	1,94	1,45	1,09
Actif net (en milliers d'euros)	167	363	632	1 090	1 898
Actif net / action	0,15	0,32	0,56	0,97	1,69
Prix / Actif net	34,47	16,16	9,23	5,33	3,06
Dividende global (en milliers d'euros)	99	137	135	198	335
Dividende global / actions	0,09	0,12	0,12	0,18	0,30
Rendement brut / actions	1,74%	2,32%	2,32%	3,48%	5,80%
C.A.F. (en milliers d'euros) : résultat + dotations aux amortissements et provisions	193	331	478	706	1 207
C.A.F. / actions	0,17	0,29	0,42	0,63	1,07
Prix / C.A.F. par action	30,41	17,83	12,31	8,21	4,83
Bénéfice net (en milliers d'euros)	177	304	405	594	1 006
Bénéfice net / action	0,16	0,27	0,36	0,53	0,89
Prix d'offre	5,17	5,17	5,17	5,17	5,17
PER	32,31	19,15	14,36	9,75	5,81

(p) prévisionnels 12 mois

Les calculs, ayant servis à l'élaboration des tableaux ci-avant, découlent du business plan décrit au chapitre 5. Les frais relatifs à l'inscription en bourse ont été pris en compte dans les éléments prévisionnels.

Aucun changement de méthodes ou d'estimation, aucun élément exceptionnel non récurrent affectant les résultats, et distributions exceptionnelles de dividendes affectant l'actif net présenté n'ont eu lieu et ne sont envisagés

Eléments de valorisation (Source EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE SECURITIES)

Soucieux de déterminer une valorisation la plus rigoureuse possible, nous avons eu recours à l'analyse et à la mise en œuvre de différentes méthodes d'évaluation, générant ainsi un "spectre de valeurs" pertinent (puisqu'intégrant notamment une approche patrimoniale, une approche par les flux et une approche comparative).

La méthode de la rente abrégée de Goodwill, qui prend en compte les résultats prévisionnels des années à venir (et les surprofits qui en découlent) et fonde la valeur de l'entreprise sur :

- la valeur réelle nette de ses actifs tangibles
 - et la valorisation des incorporels constituée par la valeur actuelle de la rente de sur profit,
- fournit la formulation générale suivante :

$$V = A + \sum \frac{(B_j - iA)}{(1 + t)^j}$$

avec i = le taux sans risque, t = le taux risqué, A = la valeur de l'actif net corrigé, B_j = le résultat net afférent à l'année j .

La prise en considération d'un horizon de 8 ans, d'une valeur d'actif reflétée par la situation nette comptable au 31/12/2001 et l'hypothèse d'une croissance annuelle moyenne de 38,6% des résultats, permettent, sur la base d'un taux sans risque de 5,06% (taux à 10 ans) et d'un taux risqué de 13%, **de déterminer une valeur de 7,65 M€.**

La méthode des Discounted Cash Flow, qui associe la valeur de l'entreprise à la valeur actuelle des flux de trésorerie nets qui seront dégagés par l'activité dans les années à venir, et ce, durant une période déterminée n , permet la formulation suivante :

$$V = \left[\sum F_j / (1 + t)^j \right] + V_n / (1 + t)^n - Dette_0$$

avec : F_j = Discounted Cash Flow de l'année j , V_n = Valeur finale globale en n , $Dette_0$ = Dette financière nette initiale, t = taux d'actualisation (de 13%), et conduit (en considérant un horizon de 8 ans) à retenir une valorisation :

V = 8,32 M€

La méthode comparative en termes de P/E :

La méthode comparative en termes de P/E qui implique la prise en compte des multiples de capitalisation des résultats de sociétés cotées présentant des caractéristiques communes avec celles de Phone Web et qui conduit à retenir la moyenne des P/E des trois sociétés SR Téléperformance, Call Center Alliance et Phone Marketing, entraîne une valorisation :

V = 7,39 M€.

Sociétés	Cours le 18/06/02	Compartiment	BNPA (en €)		
			2001	2002(p)	2003(p)
SR Téléperformance	24,80 €	Premier Marché	0,91	1,01	1,20
Call Center Alliance	12,85 €	Nouveau Marché	0,34	1,02	1,39
Phone Marketing	6,30 €	Marché Libre	0,34	0,63	0,86

Sociétés	Cours le 18/06/02	2001	P/E	
			2002(e)	2003(p)
SR Téléperformance	24,80 €	27,2	24,6	20,7
Call Center Alliance	12,85 €	37,8	12,6	9,2
Phone Marketing	6,30 €	18,5	10,0	7,3
	moyenne	27,8	15,7	12,4
Capitalisation implicite de Phone Web(M€)		8,45	6,36	7,37
Valorisation de Phone Web (M€)			7,39	

SR Téléperformance est le 5e acteur mondial de la gestion de la relation client. Le groupe s'organise autour de 2 pôles :

- télémarketing & téléservices (78% du CA) : 146 centres de contacts répartis dans 30 pays (soit 17 450 stations de travail). Les secteurs d'intervention des centres sont les suivants : télécoms (23% du CA de la branche), assurances (18%), services financiers (17%), programme de fidélisation (12%), fournisseur d'accès Internet (6%) et autres (24%) ;
- marketing services (22%) : études et formation, design et communication, marketing opérationnel et communication santé. SR Téléperformances est le 3e acteur français des marketing services. SR Téléperformance détient en outre une participation dans la radio BFM axée vers l'information et le monde des affaires.

Call Center Alliance est spécialisé dans l'externalisation de centres d'appels. Le groupe propose à ses clients des prestations de téléservices, d'organisation et de gestion de la relation client à distance.

L'activité se décompose comme suit :

- out-sourcing : externalisation de centres d'appels depuis ses 7 sites comprenant 1 751 stations de travail ;
- co-sourcing : mise à disposition chez le client d'équipes de téléconseillers et de leur encadrement ;
- web call center : traitement des applications liées aux nouvelles technologies ;
- audit et conseil ;
- formation et travail temporaire.

Phone Marketing intervient sur le marché de la gestion de la relation client.

Le groupe organise son activité autour de 3 pôles de compétences :

- gestion des centres d'appels (95% du CA). Gestionnaire de centres de contacts multimédia et interactif, Phone Marketing propose 3 types de prestations : l'externalisation de la prestation dans les centres d'appels du groupe, l'internalisation avec la mise en place de centres d'appels clés en main et le co-sourcing avec la mise en place du personnel encadré par Phone Marketing dans les centres d'appels clients ;
- marketing direct (3%) ;
- traitement de l'information (2%).

Synthèse des méthodes d'évaluation

Les différents résultats fournis par les méthodes d'évaluation passées sous revue peuvent être listés dans le tableau suivant et font apparaître une valeur moyenne de : 7,79 M€. La valeur intrinsèque par action ressort ainsi à 6,92 €.

Méthode	Valorisation
Méthode de la rente abrégée de Goodwill	7,65 M€
Méthode des Discounted Cash Flow	8,32 M€
Méthode comparative en termes de P/E	7,39 M€
Moyenne	7,79 M€

A titre indicatif, un prix d'offre de 5,816 M€ (soit 5,17 € par action) inscrirait une décote de 25,3% par rapport à la valeur intrinsèque de Phone Web, pour tenir compte de la taille de l'entreprise et de son inscription au Marché Libre.

2.1.3. Répartition du capital avant et après l'inscription

➤ **En cas de réalisation à 100% de la cession, les nombres d'actions et droits de vote détenus avant et après l'inscription seraient les suivants:**

	Avant inscription				Après inscription			
	Nombre d'actions	%	Droits de vote	%	Nombre d'actions	%	Droits de vote	%
INTECOM	584 998	52%	584 998	52%	484 998	43,11%	484 998	43,11%
Mohamed BOUKERDENNA	269 999	24%	269 999	24%	244 999	21,78%	244 999	21,78%
Patrick SPINOSA	269 999	24%	269 999	24%	244 999	21,78%	244 999	21,78%
Christel BOURHIS	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Patrick BRONNEC	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Jamal ORDI	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Jean-Pierre MEAZZA	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Public	0	0	0	0	150 000	13,33%	150 000	13,33%
Total	1 125 000	100%	1 125 000	100%	1 125 000	100%	1 125 000	100%

Les statuts dans leur article 14 ont instaurés, un droit de vote double dans les conditions conformes aux dispositions de l'article 225 -113 du code de commerce. L'instauration de ce droit de vote double a un effet immédiat et profitera à l'ensemble des actionnaires dès qu'ils rempliront la condition du délai de détention de deux années, soit à compter du 2 mai 2004,

➤ **En cas d'exercice de la clause d'extension portant à 187 500 le nombre de titres cédés par les actionnaires historiques :**

	Avant inscription				Après inscription			
	Nombre d'actions	%	Droits de vote	%	Nombre d'actions	%	Droits de vote	%
INTECOM	584 998	52%	584 998	52%	459 998	40,89%	459 998	40,89%
Mohamed BOUKERDENNA	269 999	24%	269 999	24%	238 749	21,22%	238 749	21,22%
Patrick SPINOSA	269 999	24%	269 999	24%	238 749	21,22%	238 749	21,22%
Christel BOURHIS	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Patrick BRONNEC	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Jamal ORDI	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Jean-Pierre MEAZZA	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Public	0	0	0	0	187 500	16,67%	187 500	16,67%
Total	1 125 000	100%	1 125 000	100%	1 125 000	100%	1 125 000	100%

2.1.4. Origine des titres cédés

L'origine des actions mises à disposition du marché sera la suivante : 150 000 actions anciennes représentant un montant d'environ 775 500 euros (5 086 947 F) soit 13,33 % du capital et 13,33 % des droits de vote après inscription. Les actions seront cédées par :

Monsieur Boukerdenna : 25.000 actions
Monsieur Spinosa : 25.000 actions
La société INTECOM : 100.000 actions
Total : 150.000 actions

En fonction de la demande une clause d'extension des titres mis à la disposition du public dans le cadre de l'inscription des titres portera le nombre de titres cédés à 187 500, représentant 969 375 euros (6 358 683 F) soit 16,67 % du capital et des droits de vote après inscription. La répartition des cédants restera la même, elle se décomposera de la manière suivante :

Monsieur Boukerdenna : 31 250 actions
Monsieur Spinosa : 31 250 actions
La société INTECOM : 125 000 actions
Total : 187 500 actions

Dans l'hypothèse où les actions anciennes proposées au public ne trouveraient pas toutes acquéreurs, une répartition des demandes serait effectuée au prorata des actions anciennes proposées.

Le prix d'offre minimal qui sera proposé au public est de 5,17 euros (33,91 FRF).

Un avis de Euronext Paris précisera les modalités de la réalisation de l'Offre à Prix Minimal.

2.1.5. Modalités de paiement du prix

Les modalités de règlement sont celles en vigueur sur le marché Libre (règlement immédiat)

2.1.6. Période d'offre

Pour la réalisation d'une offre à prix minimal, Euronext Paris centralise les offres d'achats que lui transmettent les membres du marché. Elle n'accepte que les offres à cours limité et a la faculté d'éliminer du marché d'inscription les ordres assortis de limites qui lui paraissent excéder anormalement le prix d'offre minimal.

Euronext Paris peut diviser en plusieurs lots les titres mis à la disposition du marché et apporter chaque lot à la satisfaction des demandes retenues, classées par limite et, le cas échéant, préalablement réduites.

Le prix d'offre minimal qui est proposé au public est de 5,17 € par action.

Le cours coté de l'inscription correspond à la limite du dernier ordre suivi.

Ce cours est unique.

Les ordres d'achat seront reçus à partir du 15 juillet 2002 et au plus tard le 23 juillet 2002 à 10 heures.

2.1.7. Etablissements domiciliataires :

2.1.7.1. Présentateur

EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE

37, avenue des Champs Elysées

75008 Paris

2.1.7.2. Membres du marché

EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE, à travers son département EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE SECURITIES

37, avenue des Champs Elysées

75008 Paris

2.1.8. Produit de la cession et charges relatives à l'inscription

Le produit brut sera de l'ordre de 775 500 euros et les frais d'inscription sont estimés à 243 000 euros.

L'ensemble de ces frais d'inscription sera passé en frais d'établissement et amorti sur 3 ans.

2.2. RENSEIGNEMENTS DIVERS RELATIFS A LA CESSION D'INSTRUMENTS FINANCIERS

2.2.1. Montant total prévu de l'offre

Sur la base du prix d'offre de 5,17 euros (33,91 F), les 150 000 actions proposées au public représentent un montant global de 775 500 euros (5 086 946 F).

Le premier cours coté sera établi le 23 juillet 2002.

2.2.2. Placement public sur les marchés étrangers

La société n'a pas procédé et ne procède à aucun placement public sur les marchés étrangers.

2.2.3. Placement privé concomitant à l'offre au public

Il n'y a pas de placement privé, d'actions ou de valeurs mobilières émises par la société concomitant à l'offre au public.

2.2.4. Caractéristiques de l'Offre à Prix Minimal

Durée de l'Offre à Prix Minimal

Du 15 juillet au 23 juillet inclus. Les clients devront transmettre leurs ordres d'achat et de souscription au plus tard le 23 juillet à 10 heures aux intermédiaires financiers.

Réception et transmission des ordres

Les personnes désireuses de participer à l'Offre à Prix Minimal devront déposer leurs ordres d'achat et de souscription auprès d'un intermédiaire financier habilité en France.

Les ordres d'achats et de souscription seront, même en cas de réduction, irrévocables.

Les intermédiaires financiers transmettront leurs ordres d'achat et de souscription dont ils sont dépositaires à un ou plusieurs adhérents agréés par EURONEXT le 23 juillet 2002, à 10 heures au plus tard. Les adhérents saisiront leurs ordres.

Résultat de l'offre

Un bulletin publié le 23 juillet 2002 par EURONEXT fera connaître le résultat de l'Offre à Prix Minimal. Cet avis précisera le taux de réduction éventuel appliqué aux ordres d'achat et de souscription.

2.3. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS OFFERTS

2.3.1. Droits des actions

• Chaque action donne droit, dans les bénéfices et l'actif social, à une part proportionnelle à la quantité du capital qu'elle représente.

En outre, elle donne droit au vote et à la représentation dans les assemblées générales dans les conditions légales et statutaires.

• Les actionnaires sont responsables à concurrence du montant nominal des actions qu'ils possèdent. Au-delà, tout appel de fonds est interdit.

En outre, il est rappelé que, conformément à la loi, lorsque le redressement ou la liquidation judiciaire fait apparaître une insuffisance d'actif, le tribunal peut, en cas de faute de gestion ayant contribué à cette insuffisance, décider que les dettes de la société seront supportées en tout ou en partie, par les dirigeants de droit ou de fait, rémunérés ou non, ou certains d'entre eux, avec ou sans solidarité. Les droits et obligations suivent l'action quel qu'en soit le titulaire.

La propriété d'une action comporte de plein droit adhésion aux statuts de la société et aux décisions de l'assemblée générale.

• Les héritiers, créanciers, ayant droits ou autres représentants d'un actionnaire ne peuvent requérir l'apposition des scellés sur les biens et valeurs de la société, ni en demander le partage ou la licitation, ni s'immiscer dans les actes de son administration. Ils doivent, pour l'exercice de leurs droits, s'en rapporter aux inventaires sociaux et aux décisions de l'assemblée générale.

• Chaque fois qu'il sera nécessaire de posséder plusieurs actions pour exercer un droit quelconque, en cas d'échange, de regroupement ou d'attribution d'actions, ou en conséquence d'augmentation ou de réduction de capital, de fusion ou autre opération sociale, les propriétaires d'actions isolées, ou en nombre inférieur à celui requis, ne peuvent exercer ces droits qu'à condition de faire leur affaire personnelle du regroupement, et éventuellement de l'achat ou de la vente d'actions nécessaires.

Droit de vote double (article 14 des statuts)

Un droit de vote double de celui conféré aux autres actions, eu égard à la quotité de capital qu'elles représentent, est attribué à toutes les actions entièrement libérées pour lesquelles il est justifié d'une inscription nominative, depuis deux ans au moins, au nom du même actionnaire.

En cas d'augmentation de capital par incorporation de réserves, bénéfices ou primes d'émission, ce droit de vote double bénéficiera, dès leur émission, aux actions nouvelles attribuées gratuitement à un actionnaire à raison d'actions anciennes pour lesquelles il bénéficie déjà de ce droit.

Toute action convertie au porteur ou transférée en propriété perd le droit de vote double sous réserve des exceptions prévues par la loi.

2.3.2. Négociabilité des actions

• Les actions de la société PHONE WEB sont librement cessibles.

• La propriété des actions résulte de leur inscription en compte individuel au nom du ou des titulaires sur les registres tenus à cet effet au siège social ou par un intermédiaire financier habilité.

La cession de ces actions s'opère à l'égard de la société par un virement de compte à compte.

La transmission d'actions nominatives à titre gratuit ou en suite de décès, s'opère également au moyen d'un virement de compte à compte.

Pour faciliter les échanges d'actions résultant de la cotation en bourse, la société PHONE WEB a pris les dispositions suivantes :

l'admission à EUROCLEAR FRANCE (ex SICOVAM Société Interprofessionnelle de Compensation des Valeurs Mobilières) des actions PHONE WEB a été sollicitée, la société a confié la gestion de son service titres (gestion de l'actionnariat nominatif) et de son service financier (paiement des dividendes) à Euro Emetteurs Finance.

2.3.3. Formes des actions

Les actions sont nominatives et seront admises aux opérations de EUROCLEAR FRANCE à compter de l'inscription.

2.3.4. Régime fiscal des actions

Le régime fiscal des Actions, tel que résultant de la législation française en vigueur à la date d'enregistrement du présent Prospectus, est décrit ci-après.

L'attention des investisseurs est néanmoins appelée sur le fait que ces informations ne constituent qu'un simple résumé du régime fiscal applicable et que leur situation particulière doit être étudiée avec leur conseiller fiscal habituel.

■ Actionnaires résidents fiscaux de France

• **Personnes physiques détenant les actions dans leur patrimoine privé**

a) Dividendes

Les dividendes versés à l'occasion des assemblées générales ordinaires annuelles, avoir fiscal au taux de 50% compris, doivent être pris en compte pour la détermination du revenu imposable à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des revenus de capitaux mobiliers au titre de l'année de leur perception.

Ces dividendes, augmentés de l'avoir fiscal, sont soumis :

- à l'impôt sur le revenu au barème progressif ;
- à la contribution sociale généralisée (CSG) au taux de 7,5%, dont 5,1% déductibles du revenu imposable au titre de l'année du paiement de cette contribution ;
- au prélèvement social de 2% ; et
- à la contribution au remboursement de la dette sociale (CRDS) de 0,5%.

Par ailleurs, et pour la détermination de l'impôt sur le revenu, les dividendes bénéficient d'un abattement annuel d'un montant fixé, à compter du 1er janvier 2002, à 1.220 euros pour les contribuables célibataires, veufs, divorcés ou mariés mais imposés séparément ou 2.440 euros, pour les couples mariés soumis à une imposition commune ainsi que pour les partenaires faisant l'objet d'une imposition commune à compter de l'imposition des revenus de l'année du troisième anniversaire de l'enregistrement d'un pacte civil de solidarité défini à l'article 515-1 du Code civil, sous réserve que le revenu net imposable du foyer fiscal considéré n'excède pas, respectivement, la limite de la dernière tranche du barème de l'impôt sur le revenu ou le double de cette limite.

L'avoir fiscal attaché aux dividendes perçus est imputable sur le montant global de l'impôt sur le revenu à payer au titre de l'année de perception des dividendes, ou est remboursable en cas d'excédent.

b) Plus-values

En application de l'article 150-0 A du Code général des impôts (« CGI »), les plus-values de cession d'actions sont imposables, dès le 1er franc, à l'impôt sur le revenu au taux proportionnel de 16%, si le montant annuel des cessions de valeurs mobilières (hors cessions exonérées de titres détenus dans le cadre d'un Plan d'Epargne en Actions) excède, par foyer fiscal, un seuil fixé à 7.650 euros à compter du 1er janvier 2002.

Sous la même condition tenant au montant annuel des cessions de valeurs mobilières, la plus-value est également soumise :

- à la contribution sociale généralisée (CSG) dont le taux est actuellement fixé à 7,5%, non déductible de l'impôt sur le revenu, dont 5,1 % déductibles du revenu imposable au titre de l'année de paiement de cette contribution ;
- à un prélèvement social de 2% non déductible de la base de l'impôt sur le revenu ; et
- à la contribution au remboursement de la dette sociale (CRDS) au taux de 0,5%, non déductible de la base de l'impôt sur le revenu.

Conformément aux dispositions de l'article 150-0 D 11. du CGI, les éventuelles moins-values de cession ne sont déductibles que des plus-values de même nature réalisées au cours de l'année de cession ou des cinq années suivantes, sous réserve, dans ce dernier cas, que le montant des cessions de valeurs mobilières par les membres du foyer fiscal pendant l'année de réalisation de la moins-value ait dépassé le seuil fixé à 7.650 euros à compter du 1er janvier 2002 mentionné ci-dessus. Pour l'application de ces dispositions, les gains de même nature comprennent notamment les gains nets imposables en cas de clôture anticipée du Plan d'Epargne en Actions (« PEA ») avant l'expiration de la cinquième année (sous réserve de règles particulières en cas de clôture du PEA avant l'expiration de la deuxième année).

c) PEA

Les actions émises par des sociétés françaises peuvent être souscrites dans le cadre d'un PEA, institué par la loi n° 92-666 du 16 juillet 1992.

Sous certaines conditions, le PEA ouvre droit

(i) pendant la durée du PEA, à une exonération d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux à raison des produits et plus-values générés par les placements effectués dans le cadre du PEA et

(ii) au moment de la clôture du PEA - si elle intervient plus de cinq ans après la date d'ouverture du PEA - ou lors d'un retrait partiel s'il intervient plus de huit ans après la date d'ouverture du PEA, à une exonération d'impôt sur le revenu (il reste toutefois soumis à la contribution sociale généralisée, au prélèvement social de 2% et à la contribution au remboursement de la dette sociale) à raison du gain net réalisé depuis l'ouverture du plan.

Les moins-values subies dans le cadre du PEA ne sont imposables que sur des plus-values réalisées dans le même cadre.

d) Impôt de solidarité sur la fortune

Les actions détenues par les personnes physiques dans le cadre de leur patrimoine privé seront comprises dans leur patrimoine imposable, le cas échéant, à l'impôt de solidarité sur la fortune.

e) Droits de succession et de donation

Les actions acquises par voie de succession ou de donation seront soumises aux droits de succession ou de donation en France.

• Actionnaires personnes morales soumises à l'impôt sur les sociétés

a) Dividendes

(i) Personnes morales n'ayant pas la qualité de société mère en France

Les personnes morales françaises qui détiennent moins de 5% du capital de l'émetteur. n'ont pas la qualité de société mère pour l'application du régime prévu aux articles 145 et 216 du CGI.

Les dividendes perçus, augmentés de l'avoir fiscal au taux de 15% applicable aux avoirs fiscaux utilisés à compter du 1er janvier 2002, sont imposables dans les conditions de droit commun, c'est-à-dire en principe au taux de 34,33% (taux de l'impôt sur les sociétés de 33 1/3% augmenté d'une contribution additionnelle fixée à 3% pour les exercices clos à compter du 1er janvier 2002), majoré de la contribution sociale sur les bénéficiaires qui s'applique, au taux de 3,3%, au montant de l'impôt sur les sociétés diminué d'un abattement qui ne pourra excéder, à compter du 1er janvier 2002, 763.000 euros.

Sont toutefois exonérées de la contribution de 3,3% les sociétés réalisant un chiffre d'affaires inférieur à 7.630.000 euros et dont le capital social, entièrement libéré, est détenu de manière continue pendant toute la durée de l'exercice à hauteur de 75% au moins par des personnes physiques (ou par une société répondant aux mêmes conditions et dont le capital est détenu, à hauteur de 75% au moins, par des personnes physiques).

L'avoir fiscal est imputable sur l'impôt sur les sociétés au taux de droit commun, l'excédent éventuel n'étant ni remboursé, ni restitué. Dans l'hypothèse où les personnes morales comptabilisent les dividendes pour leur montant hors avoir fiscal, le montant imputable sur l'impôt sur les sociétés sera égal à 66 2/3 % de l'avoir fiscal.

Le cas échéant, cet avoir fiscal est augmenté d'un crédit d'impôt égal à 50% (70% pour les crédits d'impôt utilisés à compter du 1er janvier 2002) du précompte effectivement acquitté au taux plein par la société distributrice, à l'exclusion en conséquence du précompte acquitté par imputation d'avoirs fiscaux ou de crédits d'impôt et de celui qui résulterait d'un prélèvement sur la réserve spéciale des plus-values à long terme.

(ii) Personnes morales ayant la qualité de société mère en France

Conformément aux dispositions des articles 145 et 216 du CGI, les personnes morales détenant au moins 5% du capital de l'émetteur. peuvent bénéficier, sous certaines conditions et sur option, du régime des sociétés mère et filiales en vertu duquel les dividendes perçus par la société mère ne sont pas soumis à l'impôt sur les sociétés, à l'exception d'une quote-part de ces dividendes représentative des frais et charges supportés par cette société. Cette quote-part est égale à 5% du montant des dividendes, avoir fiscal compris, sans pouvoir toutefois excéder, pour chaque période d'imposition, le montant total des frais et charges de toute nature exposés par la société mère au cours de la période considérée.

Dans le cadre du régime mère filiale, l'avoir fiscal, égal à 50% du dividende perçu, ne sera pas imputable sur l'impôt sur les sociétés résultant de la réintégration de la quote-part de frais et charges au résultat imposable de la société mère. Toutefois, en cas de redistribution par cette société du dividende au cours des cinq années suivant celle de sa perception, le précompte mobilier exigible au taux de 50% du dividende net redistribué pourra être effacé par voie d'imputation de l'avoir fiscal attaché au dividende.

b) Plus-values

Les plus-values réalisées et moins-values subies sont incluses dans le résultat soumis à l'impôt sur les sociétés au taux de droit commun c'est-à-dire en principe au taux actuel de 34,33% (correspondant au taux de l'impôt sur les sociétés de 33 1/3 % augmenté de la contribution additionnelle de 3% pour les exercices clos à compter du 1er janvier 2002 majoré de la contribution sociale sur les bénéficiaires qui s'applique, au taux actuel de 3,3% au montant de l'impôt sur les sociétés diminué d'un abattement qui ne peut excéder 763.000 euros à compter du 1er janvier 2002. Les sociétés réalisant un chiffre d'affaires inférieur à 7.630.000 euros à compter du 1er janvier 2002 et dont le capital est détenu de manière continue pendant toute la durée de l'exercice pour 75% au moins par des personnes physiques (ou par des sociétés satisfaisant elles-mêmes à l'ensemble de ces conditions) sont toutefois exonérées de cette dernière contribution.

Néanmoins, conformément aux dispositions de l'article 219-I a ter du CGI, les gains nets réalisés à l'occasion de la cession d'actions détenues depuis plus de deux ans et ayant le caractère de titres de participation au plan comptable, ou fiscalement assimilées à des titres de participation, sont éligibles au régime d'imposition des plus-values à long terme.

Ces gains sont imposables à l'impôt sur les sociétés au taux réduit actuellement fixé à 19%, majoré de la contribution additionnelle au taux de 3% pour les exercices clos à compter du 1er janvier 2002)et, le cas échéant,

de la contribution sociale sur les bénéfices au taux actuel de 3,3% (soit un taux global de 20,20% pour la part de l'impôt sur les sociétés excédant 763.000 euros à compter du 1er janvier 2002 et 19,57% pour les sociétés exonérées de la contribution sociale sur les bénéfices), sous réserve de respecter la condition tenant à la dotation de la réserve spéciale des plus-values à long terme.

Les moins-values relevant du régime du long terme sont imputables sur les plus-values de même nature de l'exercice de leur constatation ou de l'un des dix exercices suivants. Ces moins-values ne sont pas déductibles du résultat imposable au taux normal de l'impôt sur les sociétés.

■ Actionnaires non-résidents fiscaux de France

a) Dividendes

En vertu du droit interne français, les dividendes distribués par une société dont le siège social est situé en France à ses actionnaires dont le domicile fiscal ou le siège social est situé hors de France font en principe l'objet d'une retenue à la source au taux de 25% et n'ouvrent pas droit à l'avoir fiscal.

Toutefois, les actionnaires dont le domicile fiscal ou le siège social est situé dans un Etat lié à la France par une convention fiscale internationale sont susceptibles, sous certaines conditions tenant notamment au respect de la procédure d'octroi des avantages conventionnels, de bénéficier de la réduction partielle ou totale de la retenue à la source, du transfert de l'avoir fiscal et, le cas échéant, du crédit d'impôt représentatif du précompte acquitté au taux plein par la société distributrice, ou du remboursement de ce précompte, ce transfert ou ce remboursement s'opérant sous déduction de la retenue à la source au taux conventionnel. Il appartiendra aux actionnaires concernés de se rapprocher de leur conseil fiscal habituel afin de déterminer si de telles dispositions conventionnelles sont susceptibles de s'appliquer à leur cas particulier.

b) Plus-values

Sous réserve des dispositions des conventions fiscales éventuellement applicables, les plus-values réalisées à l'occasion des cessions à titre onéreux de valeurs mobilières effectuées par les personnes qui ne sont pas fiscalement domiciliées en France au sens de l'article 4-B du CGI, ou dont le siège social est situé hors de France, sont généralement exonérées d'impôt en France, à moins que ces plus-values ne soient rattachables à un établissement stable ou à une base fixe soumise à l'impôt en France, ou que les droits détenus par le cédant, avec son groupe familial, dans les bénéfices de la société dont les actions sont cédées aient excédé 25% à un moment quelconque au cours des cinq dernières années précédant la cession.

c) Impôt de solidarité sur la fortune

En principe, l'impôt de solidarité sur la fortune ne s'applique pas aux personnes physiques domiciliées hors de France, au sens de l'article 4-B du CGI, qui possèdent directement ou indirectement, moins de 10% du capital de la Société.

d) Droits de succession et de donation

La France soumet aux droits de succession et de donation les titres des sociétés françaises acquis par voie de succession ou de donation par un non-résident français. La France a conclu avec un certain nombre de pays des conventions destinées à éviter les doubles impositions en matière de succession et de donation, aux termes desquelles les résidents des pays ayant conclu de telles conventions peuvent, sous réserve de remplir certaines conditions, être exonérés de droits de succession et de donation en France ou obtenir un crédit d'impôt dans leur pays de résidence.

Il appartiendra aux actionnaires concernés de se rapprocher de leur conseil fiscal habituel afin de déterminer si de telles dispositions conventionnelles sont susceptibles de s'appliquer à leur cas particulier.

e) Autres actionnaires

Les actionnaires soumis à un régime d'imposition autre que ceux visés ci-dessus, devront s'informer du régime fiscal s'appliquant à leur cas particulier.

2.4. MARCHÉ DES INSTRUMENTS FINANCIERS

A compter du 23 juillet 2002, les actions PHONE WEB seront négociées sur le Marché Libre, avec le concours de EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE membre du marché, à travers son département EUROPE FINANCE ET INDUSTRIE SECURITIES.

2.5. TRIBUNAUX COMPÉTENTS EN CAS DE LITIGE

Les tribunaux compétents en cas de litiges sont ceux du siège social lorsque la société est défenderesse, et sont désignés en fonction de la nature des litiges, sauf disposition contraire du nouveau code de procédure civile.

2.6. RENSEIGNEMENTS DIVERS CONCERNANT L'INSCRIPTION SUR LE MARCHE LIBRE DE VALEURS MOBILIERES

2.6.1. Date d'inscription et de première cotation prévue

23 juillet 2002

2.6.2. Libellé à la cote du Marché Libre

PHONE WEB

Code APE : 741 E

Code EUROCLEAR FRANCE : 18548

2.6.3. Titres dont l'inscription est demandée

2.6.3.1. Nature

Actions ordinaires toutes de même catégorie.

2.6.3.2. Nombre

1 125 000 actions ordinaires.

2.6.3.3. Valeur nominale

0,20 euros.

2.6.3.4. Forma

Les actions sont nominatives et seront admises aux opérations de EUROCLEAR à compter de l'inscription.

2.6.3.5. Date de jouissance

Date d'ouverture de l'exercice social, soit le 1^{er} janvier 2002.

2.6.4. Pourcentage en capital et en droit de vote

Les actions inscrites représentent 100% du capital et des droits de vote de la société.

CHAPITRE 3

• RENSEIGNEMENTS DE CARACTERE GENERAL CONCERNANT L'EMETTEUR ET LE CAPITAL •

3.1. RENSEIGNEMENTS DE CARACTÈRE GÉNÉRAL CONCERNANT PHONE WEB

3.1.0. Dénomination et siège social

PHONE WEB
88, rue de Courcelles
75008 Paris

Téléphone : 01 56 79 32 10
Télécopie : 01 56 79 32 11

3.1.1. Forme juridique

La société PHONE WEB a été constituée sous la forme de société à responsabilité limitée. PHONE WEB a été transformée en Société Anonyme, aux termes d'une assemblée générale du 2 mai 2002.

3.1.2. Date de constitution et d'expiration - Durée

La société PHONE WEB a été constituée le 23 avril 1996 pour une durée de 99 ans à compter de la date de son immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés.

3.1.3. Objet social (article 3 des statuts)

La Société a pour objet, tant en France qu'à l'étranger :

- Agence de communication dans le télémarketing,
- Toute activité de phoning (émission et réception d'appels),
- L'édition, l'exploitation, l'acquisition d'œuvres musicales et audiovisuelles,
- La production d'œuvres musicales et audiovisuelles,
- Le merchandising et l'exploitation de droits dérivés associés aux auteurs ou aux œuvres exploitées,
- Toutes opérations de courtages, d'achats, de ventes et de prestations de services, soit pour son compte, soit pour le compte de tiers,
- La prise, l'acquisition, l'exploitation ou la cession de tous droits, procédés et brevets concernant ces activités,
- La création, l'acquisition, la location, la prise en location-gérance de tous fonds de commerce, la prise à bail, l'installation, l'exploitation de tous établissements, fonds de commerce, usines, ateliers, se rapportant à l'une ou l'autre des activités spécifiées,
- La participation directe ou indirecte de la société dans toutes opérations financières, immobilières ou mobilières et dans toutes entreprises commerciales ou industrielles pouvant se rattacher à l'objet social ou à tout objet similaire ou connexe.

3.1.4. Registre du Commerce

R.C.S. PARIS B 403.916.133

3.1.5. Exercice social

L'exercice social a une durée de douze mois.
Il débute le 1er janvier et se termine le 31 décembre.

3.1.6. Clauses statutaires de la société

■ Forme des actions (article 12 des statuts)

Les actions sont nominatives. Elles revêtiront la forme nominative dès que la société fera appel public à l'épargne. Les actions donnent lieu à une inscription en compte dans les conditions et selon les modalités prévues par les dispositions législatives et réglementaires.

La société est en droit de demander à tout moment, contre rémunération à sa charge, à l'organisme de la compensation des titres, l'identité des détenteurs de titres conférant immédiatement ou à terme le droit de vote dans ses propres assemblées d'actionnaires

■ Assemblées générales

Les actionnaires prennent leurs décisions collectives en Assemblées Générales, lesquelles sont qualifiées d'Ordinaires, d'Extraordinaires ou de spéciales selon la nature des décisions qu'elles sont appelées à prendre.

Les Assemblées Spéciales réunissent les titulaires d'actions d'une catégorie déterminée. Ces Assemblées statuent sur toute modification des droits relatifs à cette catégorie d'actions. Ces Assemblées sont convoquées, délibèrent et statuent dans les mêmes conditions que les Assemblées Générales Extraordinaires.

Les délibérations des Assemblées Générales obligent tous les actionnaires.

■ Quorum - Vote

1- Dans les Assemblées Générales, qu'elles soient Ordinaires ou Extraordinaires, le quorum est calculé sur l'ensemble des actions composant le capital social. Dans les Assemblées Spéciales ce quorum est calculé sur l'ensemble des actions de la catégorie intéressée, déduction faite des actions privées du droit de vote en vertu des dispositions de la Loi.

En cas de vote par correspondance, il n'est tenu compte, pour le calcul du quorum, que des formulaires reçus par la Société avant la réunion de l'Assemblée dans les conditions et délais fixés par décret.

2- Le droit de vote est exercé par le propriétaire des titres remis en gage. La Société émettrice ne peut valablement voter avec des actions par elle souscrites ou acquises ou prises en gage. Il n'est pas tenu compte de ces actions pour le calcul du quorum.

■ Fixation, affectation et répartition du résultat

Le compte de résultat qui récapitule les produits et charges de l'exercice fait apparaître par différence, après déduction des amortissements et des provisions, le résultat de l'exercice.

Sur le bénéfice de l'exercice diminué, le cas échéant, des pertes antérieures, il est opéré un prélèvement de 1/20e au moins pour constituer le fonds de réserve légale. Ce prélèvement cesse d'être obligatoire lorsque le fonds de réserve atteint le dixième du capital social.

Le bénéfice distribuable est constitué par le bénéfice de l'exercice diminué des pertes antérieures et des sommes portées en réserves en application de la loi et des statuts et augmenté du report bénéficiaire.

Les actionnaires ont un droit proportionnel au nombre d'actions leur appartenant sur ce bénéfice ; l'assemblée détermine, dans le respect de la loi, la part attribuée aux actionnaires sous forme de dividende.

En outre, l'Assemblée Générale peut décider la mise en distribution de sommes prélevées sur les réserves dont elle a la disposition, dans ce cas elle indique expressément les postes de réserves sur lesquels les prélèvements sont effectués.

Toutefois, les dividendes sont prélevés par priorité sur les bénéfices de l'exercice.

Hors le cas de réduction de capital, aucune distribution ne peut être faite aux actionnaires lorsque les capitaux propres sont ou deviendraient, à la suite de celle-ci, inférieurs au montant du capital augmenté des réserves que la loi ou les statuts ne permettent pas de distribuer.

Après prélèvement des sommes portées en réserve, en application de la loi, l'Assemblée Générale peut prélever toutes sommes qu'elle juge à propos d'affecter à la dotation de tous fonds de réserves facultatives, Ordinaires ou Extraordinaires, ou de reporter à nouveau.

■ Modalités de paiement des dividendes

1- L'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice a la faculté d'accorder à chaque actionnaire pour tout ou partie du dividende mis en distribution, une option entre le paiement du dividende en numéraire ou en actions dans les conditions légales et réglementaires.

2- Les modalités de mise en paiement des dividendes en numéraire sont fixées par l'Assemblée Générale, ou à défaut, par le Conseil d'Administration.

La mise en paiement des dividendes en numéraire doit avoir lieu dans un délai maximal de neuf mois après la clôture de l'exercice, sauf prolongation de ce délai par autorisation de justice.

Toutefois, lorsqu'un bilan établi au cours ou à la fin de l'exercice et certifié par un Commissaire aux Comptes fait apparaître que la Société, depuis la clôture de l'exercice précédent, après constitution des amortissements et provisions nécessaires et déduction faite, s'il y a lieu, des pertes antérieures ainsi que des sommes à porter en réserve, en application de la Loi ou des statuts, a réalisé un bénéfice, il peut être distribué des acomptes sur dividende avant l'approbation des comptes de l'exercice.

Le montant de ces acomptes ne peut excéder le montant du bénéfice tel que défini.

La Société ne peut exiger des actionnaires aucune répétition de dividende sauf lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :

- la distribution a été effectuée en violation des dispositions légales ;
- la Société établit que les bénéficiaires avaient connaissance du caractère irrégulier de cette distribution au moment de celle-ci ou ne pouvaient l'ignorer compte tenu des circonstances. Le cas échéant, l'action en répétition est prescrite trois ans après la mise en paiement de ces dividendes.

Les dividendes non réclamés dans les cinq ans de leur mise en paiement sont prescrits.

■ Droit de communication des actionnaires

Tout actionnaire a le droit d'obtenir, dans les conditions et aux époques fixées par la Loi, communication des documents nécessaires pour lui permettre de se prononcer en connaissance de cause et de porter un jugement sur la gestion et le contrôle de la Société.

■ Franchissement de seuils

Néant

■ Autres clauses particulières

Néant

3. 2. RENSEIGNEMENTS DE CARACTERE GENERAL CONCERNANT LE CAPITAL

3.2.1. Montant du capital souscrit

Le capital social s'élève, avant inscription, à 225 000 euros (soit 1 475 903,25 francs), divisé en 1 125 000 actions de 0,20 euro de nominal entièrement libérées.

3.2.2. Emprunt obligataire

Néant

3.3. RENSEIGNEMENTS SUR LE CAPITAL

3.3.1. Capital autorisé

Autorisation d'augmentation de capital avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires

L'Assemblée Générale Extraordinaire des actionnaires de la Société du 17 mai 2002 a, aux termes de sa première résolution, autorisé le Conseil d'Administration, sous la condition suspensive de l'inscription des actions de la Société à la cote du Marché Libre d'Euronext Paris S.A., à augmenter le capital social avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires dans la limite d'un montant nominal maximum de 300 000 euros (prime d'émission en sus) ou sa contre-valeur en francs ou dans une autre monnaie autorisée.

Cette autorisation a été consentie pour une durée de 26 mois à compter du 17 mai 2002.

Autorisation donnée au Conseil d'Administration d'augmenter le capital social avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires

L'Assemblée Générale Extraordinaire du 17 mai 2002 a, aux termes de sa deuxième résolution, autorisé le Conseil d'Administration, sous la condition suspensive de l'inscription des actions de la Société à la cote du Marché Libre d'Euronext Paris S.A., à augmenter le capital social, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, dans la limite d'un montant nominal maximum de 300 000 euros, ce plafond étant commun à celui de l'autorisation décrite au paragraphe ci-dessus.

Cette autorisation a été consentie pour une durée de 26 mois à compter du 17 mai 2002.

En application de l'autorisation consentie au Conseil d'Administration aux termes de la deuxième résolution de l'assemblée générale des actionnaires de PHONE WEB en date du 17 mai 2002 dont les conditions sont décrites ci-dessus, l'émission réalisée dans le cadre de la présente autorisation pourra être limitée au montant des souscriptions recueillies si celles-ci représentent au moins les trois quarts de son montant.

Autorisation donnée au Conseil d'Administration d'augmenter le capital social par incorporation de réserves, bénéfices ou primes

L'Assemblée Générale Extraordinaire du 17 mai 2002 a, aux termes de sa quatrième résolution, autorisé le Conseil d'Administration à augmenter le capital social par incorporation de réserves, bénéfices ou primes dans la limite d'un montant de 1 000 000 euros.

Cette autorisation a été consentie pour une durée de 26 mois à compter du 17 mai 2002.

➤ **Synthèse**

Autorisation	Caractéristiques	Utilisation et part résiduelle
Augmentation de capital avec maintien du DPS	Montant : 300 000 € Validité : du 17/05/2002 au 17/07/2004	Néant
Augmentation de capital avec suppression du DPS	Montant : 300 000 € Validité : du 17/05/2002 au 17/07/2004	Néant
Augmentation par incorporation de réserves, bénéfiques ou prime	Montant : 1 000 000 € Validité : du 17/05/2002 au 17/07/2004	Néant

Ces autorisations n'ont pas été utilisés à ce jour.

3.4. RÉPARTITION DU CAPITAL SOCIAL ET DES DROITS DE VOTE

3.4.1. Renseignements concernant les actionnaires

• Nombre total des droits de vote : 1 125 000

• Actionnaires détenant plus de 5 % du capital et des droits de vote :

• Monsieur BOUKERDENNA (24%)

• Monsieur SPINOSA (24%)

• Société INTECOM (52 %), spécialisée dans les services à valeur ajoutée et les nouvelles technologies (cf. 3.5)

• Nombre d'actionnaires total : 7

➤ **En cas de réalisation à 100% de la cession, les nombres d'actions et droits de vote détenus avant et après l'inscription seraient les suivants :**

	Avant inscription				Après inscription			
	Nombre d'actions	%	Droits de vote	%	Nombre d'actions	%	Droits de vote	%
INTECOM	584 998	52%	584 998	52%	484 998	43,11%	484 998	43,11%
Mohamed BOUKERDENNA	269 999	24%	269 999	24%	244 999	21,78%	244 999	21,78%
Patrick SPINOSA	269 999	24%	269 999	24%	244 999	21,78%	244 999	21,78%
Christel BOURHIS	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Patrick BRONNEC	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Jamal ORDI	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Jean-Pierre MEAZZA	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Public	0	0	0	0	150 000	13,33%	150 000	13,33%
Total	1 125 000	100%	1 125 000	100%	1 125 000	100%	1 125 000	100%

Les statuts dans leur article 14 ont instauré, un droit de vote double dans les conditions conformes aux dispositions de l'article 225 -113 du code de commerce. L'instauration de ce droit de vote double a un effet immédiat et profitera à l'ensemble des actionnaires dès qu'ils rempliront la condition du délai de détention de deux années, soit à compter du 2 mai 2004.

➤ **En cas d'exercice de la clause d'extension portant à 187 500 le nombre de titres cédés par les actionnaires historiques :**

	Avant inscription				Après inscription			
	Nombre d'actions	%	Droits de vote	%	Nombre d'actions	%	Droits de vote	%
INTECOM	584 998	52%	584 998	52%	459 998	40,89%	459 998	40,89%
Mohamed BOUKERDENNA	269 999	24%	269 999	24%	238 749	21,22%	238 749	21,22%
Patrick SPINOSA	269 999	24%	269 999	24%	238 749	21,22%	238 749	21,22%
Christel BOURHIS	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Patrick BRONNEC	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Jamal ORDI	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Jean-Pierre MEAZZA	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.	1	n.s.
Public	0	0	0	0	187 500	16,67%	187 500	16,67%
Total	1 125 000	100%	1 125 000	100%	1 125 000	100%	1 125 000	100%

3.5. APPARTENANCE DE L'EMETTEUR A UN GROUPE

La société PHONE WEB est détenue à 52% par INTECOM.

INTECOM est une société anonyme au capital de 1 702 231 euros, opérant ses activités dans les services audiotel et télématiques, Internet, ainsi que tous services à valeur ajoutée liés aux nouvelles technologies.

Son actionnaire principal est G.I.T. S.A. (Groupement d'Investissement en Télécommunication) qui détient 80,47% du capital de la société.

Le groupe hors PHONE WEB réalise son activité opérationnelle en France dans l'audiotel, il détient une filiale audiotel à 40% en Thaïlande (Thai Audiotex Service).

INTECOM est cotée sur le Marché Libre d'Euronext sous le code valeur 7437. Siège social : ZE Jean Monnet 70, rue de Rome 83500 La Seyne sur Mer.

3.6. DIVIDENDES

Exercices au	Brut		Avoir fiscal		Net	
	En Francs	En euros	En Francs	En euros	En Francs	En euros
31 décembre 2000 sur 500 actions	1 950	297	650	99	1 300	198
31 décembre 2000 sur la base de 1 125 000 actions	0,87	0,13	0,29	0,04	0,58	0,09
31 décembre 2001 sur 500 actions	2 696	411	899	137	1 797	274
31 décembre 2001 sur la base de 1 125 000 actions	1,18	0,18	0,40	0,06	0,79	0,12

La politique future envisagée en matière de dividende est de distribuer 33,33 % (trente-trois un tiers pourcents) du résultat net à partir de l'exercice clos le 31 décembre 2002.

Conformément aux dispositions légales, les dividendes et les acomptes de dividendes sont prescrits dans un délai de cinq ans au profit de l'état.

3.7. MARCHÉ DES INSTRUMENTS FINANCIERS DE PHONE WEB

A compter du 23 juillet 2002, les actions PHONE WEB seront négociées sur le Marché Libre dans la catégorie «fixing B » (cotation quotidienne à 15h).

3.8. RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT L'EMETTEUR ET LE CAPITAL

3.8.1. Evolution du capital

Date	Nature de l'opération	Augmentation de capital	Prime d'émission ou d'apport	Capital après opération	Nombre d'actions créées	Nombre d'actions	Nominal
23/04/1996	Constitution			7 622,45 €	500	500	15,24 €
6/12/1999	Cession des parts sociales à INTECOM et à Messieurs Boukerdenna, Spinosa (c.f. § 3.8.2)						
3/05/2001	Incorporation de réserves	2 377,55 €		10 000 €		500	20 €
28/03/2002	Incorporation de réserves	215 000 €		225 000 €		500	450 €
28/03/2002	Division du nominal par 2 250			225 000 €	1 124 500	1 125 000	0,20 €

3.8.2. Mouvements intervenus dans la répartition du capital depuis les trois dernières années

Entrée de l'actionnaire	Qualité de l'actionnaire	Pourcentage du capital détenu avant l'opération	Date de l'opération	Nature de l'opération	Nombre d'actions d'acquises	Prix unitaire des actions acquises	Décote Surcote*	Pourcentage du capital acquis	Pourcentage du capital après l'opération
Mohamed BOUKERDENNA	PDG	0%	6/12/99	Achat	120	1 FF	3 291%	24%	24%
Patrick SPINOSA	Chargé du développement	0%	6/12/99	Achat	120	1 FF	3 291%	24%	24%
INTECOM	investisseur	0%	6/12/99	Achat	260	2 FF	1 596 %	52%	52%
Christel BOUHRIS	Investisseurs	0%	8/04/2002	Cession du PDG	1	1 euro	417 %	n.s.	n.s.
Patrick BRONNEC	Salarié	0%	8/04/2002	Cession de M. SPINOSA	1	1 euro	417 %	n.s.	n.s.
Jamal ORDI	investisseur	0%	11/04/2002	Cession de INTECOM	1	1 euro	417 %	n.s.	n.s.
Jean-Pierre MEAZZA	investisseur	0%	11/04/2002	Cession de INTECOM	1	1 euro	417 %	n.s.	n.s.

*Le pourcentage de décote est calculé par rapport au prix de l'offre à prix minimale (OPM).

3.8.3. Nantissements, garanties et suretés de titres et d'actifs de la société

Néant

3.8.4. Pacte d'actionnaires

Un pacte d'actionnaire en date du 9 mai 2001, entre Monsieur Mohamed BOUKERDENNA, Monsieur Patrick SPINOSA et la société INTECOM stipule que INTECOM s'oblige à informer ses futurs PDG que la gestion du « dossier PHONE WEB » devra être soumise aux actionnaires dirigeants de PHONE WEB pour accord, préalablement à toute intention, décision ou autre de quelque nature que ce soit. En cas de refus, la décision des actionnaires dirigeant de PHONE WEB est souveraine. Le contrôle opérationnel de PHONE WEB et les décisions stratégiques appartiennent donc aux deux actionnaires dirigeants (quand bien même ils sont minoritaires).

INTECOM déclare que les décisions qui seraient prises au titre de la gestion du « dossier PHONE WEB », seront :

- transmises pour accord à Messieurs BOUKERDENNA et SPINOSA, lesquels feront connaître leur acceptation quant aux décisions à prendre dans un délai d'un mois au Comité stratégique,
- du ressort uniquement dudit comité stratégique qu'INTECOM s'engage à créer et dans lequel INTECOM détiendra le pouvoir de contrôle.

Ce pacte a une durée de trois années à compter de sa signature, et peut être renouvelé par période d'une année par simple lettre trois mois avant la date anniversaire de son terme.

CHAPITRE 4

• RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ACTIVITE •

4.1. HISTORIQUE

En décembre 1999, Mohamed BOUKERDENNA, Patrick SPINOSA et INTECOM fondent PHONE WEB, agence de relations clients à distance, à partir du rachat de la société NET COM MULTIMEDIA, créée le 23 avril 1996, détenue alors pour parts égalitaires par les sociétés MARKETMEDIA et EURODIAL. NET COM MULTIMEDIA est renommée PHONE WEB. La mise en place de la nouvelle activité de la société a été rendue possible grâce à l'apport d'un prêt de 1 MF de la part de INTECOM, prouvant ainsi son implication et sa confiance dans le projet.

L'objectif visé est de réinventer la relation client en tirant le meilleur parti de l'association entre des ressources humaines motivées et une technologie adaptée. Ce but a été atteint en plaçant l'individu au centre des préoccupations de l'entreprise. Après deux ans et demi d'existence PHONE WEB prouve par ses comptes de résultats, son développement et l'état d'esprit qui règne dans l'entreprise que la dimension humaine demeure essentielle dans ces nouveaux métiers que sont les centres de contacts.

A ce jour, pour ce qui concerne le prêt de 1 MF effectué par INTECOM consenti à PHONE WEB, il a été remboursé pour plus des deux tiers.

Le 17 janvier 2000, PHONE WEB démarre son activité avec un effectif de 5 personnes : les deux associés, personnes physique précités et 3 téléconseillers. La société dispose à ce moment là de 35 positions (postes téléphoniques) au sein d'un plateau de 220 m² situé rue de Courcelles au cœur du 8^{ème} arrondissement de Paris.

Le premier client de la société est les Editions juridiques LAMY. Afin de pouvoir répondre aux attentes de ce client exigeant et au vu des premiers résultats, PHONE WEB accroît son périmètre d'action en occupant les 35 positions dont elle dispose entre janvier et juin 2000.

En juillet 2000, la société s'agrandit encore avec l'ouverture d'un second plateau de 200 m² composé également de 35 positions. La clientèle suit le développement de cette société et la qualité du portefeuille de PHONE WEB est bientôt enrichie par le quotidien économique Les ECHOS qui fait depuis partie des clients fidèles de la société avec les Editions juridiques LAMY.

Durant l'année 2001, PHONE WEB a augmenté ses parts de marché auprès de ses deux clients majeurs, tout en élargissant son portefeuille client par de nouveaux contrats : KODAK, serap.com, GEDAS, PREMIER EN SALLE DE BAINS.

PHONE WEB a de plus en plus vocation à travailler avec des portails internet, comme bethe1.com (recrutement spécialisé dans les métiers liés à la mode) la version internet du quotidien Les ECHOS (performance), serap.com, ou Voltimum.com et confirme par là même que le centre d'appels s'inscrit désormais comme l'interface entre ce que l'on appelle l'ancienne et la nouvelle économie.

La croissance de PHONE WEB s'articule sur une stratégie bipolaire : le renforcement de ses activités liées à sa clientèle historique, et une politique de conquête via des débouchés auprès de nouveaux clients.

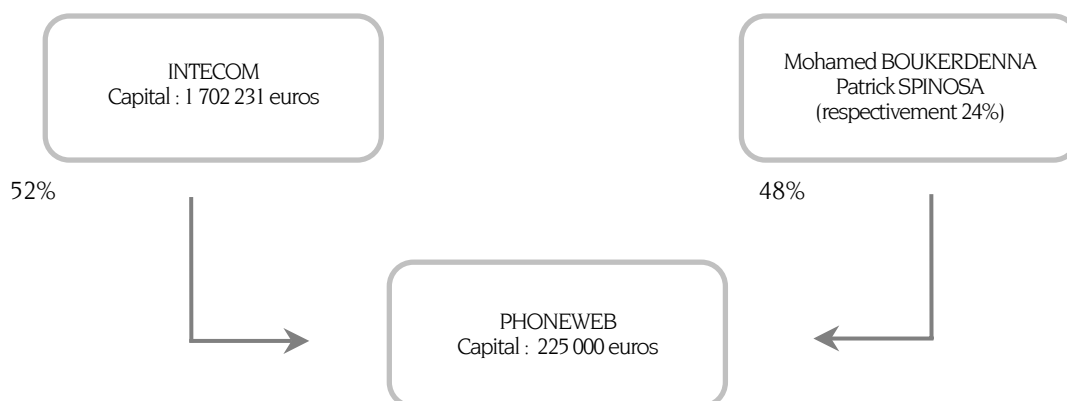
En juillet 2002 les Editions LAMY vont fournir à PHONE WEB une licence SIEBEL, progiciel CRM (Customer Relationship Management). Cette intégration participe de l'action de fidélisation. Grâce à cet outil, PHONE WEB pourra bénéficier de fiches informatisées montantes à l'écran regroupant les nombreuses informations nécessaires au travail de prospection téléphonique en « one to one ».

La fourniture de cette licence confirme l'engagement des Editions LAMY pour les années à venir dans le but de pérenniser sa relation avec PHONE WEB en 2003 et 2004.

Patrick BRONNEC, précédemment coordonnateur du service conseil et informations juridiques chez Europe Assistance, a rejoint en septembre 2001 l'équipe PHONE WEB. Il occupe le rôle de coordinateur entre le management et la hiérarchie opérationnelle. Artisan de la mise en place d'une véritable politique du personnel, il instaure dès son arrivée les 35 heures.

En mai 2002 PHONE WEB se transforme en société anonyme et prépare son inscription au Marché Libre.

4.2. ORGANIGRAMME (MAI 2002)



L'actionnaire majoritaire est coté sur le Marché Libre. Aucun contrat d'assistance n'a été mis en place, seules des avances financières (c.f. § 4.1) résultant du démarrage de la société PHONE WEB ont été consenties.

4.3. CHIFFRES CLES

4.3.1. Chiffres clés historiques

en milliers d'euros	31/12/2000		31/12/2001	
	montant	%	montant	%
Chiffre d'affaires	1 323	100%	2 161	100%
Résultat d'exploitation	270	20,4%	481	22,26%
Résultat courant	267	20,18%	479	22,17%
Résultat exceptionnel	2,9	0,2%	(8)	-0,4%
Résultat net	177	13,38%	304	14,07%
Endettement sur fonds propres (%)		5,51%		9,66%

4.3.2. Chiffres clés prévisionnels

en milliers d'euros	31/12/2002		31/12/2003		31/12/2004	
	montant	%	montant	%	montant	%
Chiffre d'affaires	3 005	100%	4 013	100%	5 335	100%
Résultat d'exploitation	634	21,10%	1 140	28,40%	1 753	32,86%
Résultat courant	628	20,89%	1 139	28,38%	1 746	32,73%
Résultat exceptionnel	0	0%	0	0%	0	0%
Résultat net	405	13,47%	594	14,80%	1 006	18,86%
Endettement sur fonds propres (%)		7,82%		0%		0%

4.4. ACTIVITES DE PHONE WEB

PHONE WEB exerce ses activités dans le domaine de la relation client à distance.

La société propose la mise en place et la gestion de centres de communication. Ces centres peuvent être de deux types :

- multimédia : ils doivent permettre à un client ou à un prospect d'une entreprise de communiquer avec elle par le moyen qu'il préfère,
- interactifs : l'entreprise doit pouvoir joindre elle-même ses clients et prospects par les mêmes moyens, c'est à dire téléphone, fax, e-mail.

Dans le cadre de ses centres d'appels, PHONE WEB développe des applications de prospection commerciale, télévente, télé service, hot line, sondages et de la réception d'appels.

4.4.1. Définition du centre d'appels multimédia et interactif

Un centre d'appels multimédia et interactif (call center) a pour vocation la gestion à distance de la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects. Il regroupe les moyens humains, organisationnels et techniques mis en place pour donner une réponse adaptée aux besoins de chaque client.

Entité de relation à distance, le centre d'appels multimédia et interactif optimise l'outil téléphonique et ses connexions avec l'informatique et d'autres médias : courrier, fax, minitel, internet, intranet, extranet...

Il est interactif dans le sens où le client peut communiquer à tout moment avec le centre d'appels, grâce à l'un de ces médias et que l'entreprise peut lui répondre par le même moyen.

Sa spécificité réside dans le fait qu'il est conçu, non pour entrer dans le seul cadre d'une campagne publicitaire limitée dans le temps, mais pour s'inscrire de façon durable dans la relation de l'entreprise avec sa clientèle ou sa cible naturelle de prospection, et par conséquent, dans la stratégie et l'organigramme de l'entreprise.

Le centre d'appels multimédia et interactif doit ainsi être conçu et dimensionné pour s'intégrer dans les différents canaux de distribution ou d'information de l'entreprise. Il met en jeu quatre principales composantes :

- des ressources humaines : téléconseillers, superviseurs, managers, formateurs...
- de la technologie : téléphonie, informatique, Internet, logiciels, progiciels, bases de données, web call center...
- de la logistique : immobilier, mobilier, ergonomie de l'environnement matériel et de l'environnement écran...
- une « culture » et des méthodes marketing : philosophie et stratégie de l'entreprise, relation client, fulfillment (chaîne logistique), profitabilité...

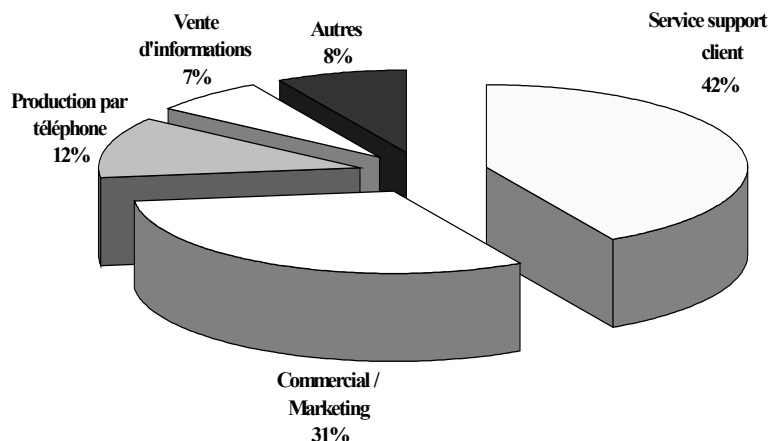
Les effectifs d'un centre d'appels peuvent varier de quelques personnes à plusieurs centaines, voire plusieurs milliers, dans le cas d'entreprises abritant des structures atomisées et à finalités diverses.

4.4.2. Vocation d'un centre d'appels multimédia et interactif

Le centre d'appels multimédia et interactif constitue pour les entreprises un moyen privilégié d'approfondir et de rationaliser leur relation avec la clientèle.

Les missions qui lui sont confiées sont très diverses : assistance aux clients ou aux réseaux de distribution, fidélisation, gestion de la relation client, télévente, télé recouvrement...

- L'étude réalisée par le Cabinet Diebold France en 1998 intitulée « Anatomie du centre d'appels », met en avant la multiplicité des objectifs assignés au centre d'appels multimédia et interactif. En effet, si la fidélisation de la clientèle demeure une priorité, le centre d'appels doit le plus souvent répondre à d'autres impératifs, que sont la vente (citée par 49% des entreprises interrogées par Diebold France), le support et l'assistance (54% de l'échantillon) et l'information (31% de l'échantillon).
- L'enquête Digiway parue dans le call center Advanstar 2000 (revue annuelle destinée aux professionnels du secteur) décompose de la façon suivante les utilisations d'un centre d'appels :



UTILISATIONS D'UN CENTRE D'APPELS
Le service « support client » comprend, outre le service client proprement dit, la gestion des comptes clients, les services d'urgence et le « help desk », le « commercial/marketing » inclut les réservations, la réception des commandes, la prospection et le télémarketing (voir 4.4.3.2.).

La « production par téléphone » comprend les études de marché, le recouvrement des dettes, le courtage et les achats.

La « vente d'informations » concerne tous les services d'information et les renseignements téléphoniques.

La rubrique « autres » inclut la prise de messages, le support des équipes de service après-vente et la planification de rendez-vous divers. L'utilisation d'un centre d'appels multimédia et interactif exerce un effet immédiat sur

l'exploitation de l'entreprise. Elle génère des gains de productivité, une plus grande flexibilité et une efficacité accrue, qui se traduisent directement ou indirectement par un accroissement du chiffre d'affaires.

- L'étude de Datamonitor (1998) évalue l'utilisation des centres d'appels de la façon suivante :

41% service clients

32% télévente (20%) et télémarketing (12%)

15% hot line

12% études (7% études de satisfaction et 5% études de marché).

4.4.3. Les Activités et les services proposés par PHONE WEB

4.4.3.1. Prestations de Services

Gestionnaire de centres d'appels, PHONE WEB propose à ses clients l'externalisation (l'out-sourcing) de la prestation dans les centres d'appels situés dans ses locaux du 88 rue de Courcelles à Paris.

Chaque centre d'appels géré par PHONE WEB est adapté à la stratégie de la relation client ou à celle de la relation prospect la plus performante pour le client.

Ce concept fondé le plus souvent sur la gestion permanente de la relation client ou de la relation prospect intègre tout ou partie des applications de télémarketing (émission) et de télé services (réception), décrites ci-après.

4.4.3.2. Les applications liées à ces services

Les savoir-faire de PHONE WEB, dans l'externalisation sont les suivants :

- le télémarketing qui comprend :
 - la prospection commerciale : qualification des fichiers, prise de rendez-vous, relance de prospects, création de trafic vers des points de vente.
 - la télévente : télé référencement, télévente sur petits clients non visités, télévente en Business to Business «B-to-B» et Business to Consumer «B-to-C».

- les études et sondages comprennent :
 - les enquêtes téléphoniques et les sondages,
 - les observatoires de clientèle et les études de satisfaction,
 - les études de notoriété et les études d'impacts d'opérations commerciales.

- la réception d'appels :
 - gestion de numéros vert, azur, ou indigo (numéros de téléphone à tarification spécifique), multi-supports (presse, mailing, télévision, radio, affichage).
 - prises de commandes
 - suivi consommateurs et S.A.V.
 - assistance –hot-line

■ Exemple de contrat ponctuel : le cas de la société E.L.S

● Contexte :

E.L.S est une société récente spécialisée dans la création et l'évolution de sites internet, extranet et intranet.

Pour assurer son expansion commerciale, E.L.S a décidé d'utiliser les services du télémarketing.

● Objectif de la prestation :

Obtenir un rendez-vous auprès du responsable en charge de la ligne internet, dès lors que la société prospectée a un projet d'évolution ou de création de site.

Ce rendez-vous qualifié et planifié par PHONE WEB est ensuite exploité par un commercial d'E.L.S, qui rencontre le prospect pour essayer de finaliser un contrat d'hébergement / référencement / création de site.

● Méthodologie :

- 1) Brief client (présentation de l'activité et objectifs du client)
- 2) Déroulement de l'opération
- 3) Débrief (réunion d'analyse de la réalisation de la mission)
- 4) Administration/remise des résultats

1) Le brief client / commercial PHONE WEB + brief client / Télévendeurs PHONE WEB permet d'appréhender les objectifs de l'opération, tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

- Détermination du nombre de contacts argumentés à réaliser sur le fichier fourni, c'est-à-dire, le taux d'exploitation escompté, qui permet de délimiter la durée de l'opération.
- Détermination du taux de transformation : $\text{taux de rendez-vous escompté} = \frac{\text{nombre de rendez-vous}}{\text{somme des refus} + \text{rendez-vous}}$.
- PHONE WEB est l'ambassadeur d'E.L.S durant l'opération : la réunion préalable d'information avec la société cliente permet également aux téléconseillers de PHONE WEB d'appréhender l'état d'esprit et les objectifs commerciaux de cette dernière, et de diffuser aux contacts téléphoniques un message conforme à l'image qu'E.L.S souhaite donner.

2) Les informations délivrées pendant les « briefs » permettent d'organiser la mise en place de l'opération :

- Détermination des ressources humaines à mettre en place par domaine de compétence.
- Mise en place d'un argumentaire immédiatement opérationnel.
- Supervision : permet de contrôler la qualité du discours et de respecter les normes de production, (taux de transformation + taux d'exploitation) et d'assurer la gestion du planning des rendez-vous.

3) Les 3 premiers jours constituent une phase test de l'opération, où les superviseurs assurent une remontée complète d'informations terrains.

Ces informations sont exploitées ensuite lors d'un « débrief » organisé avec ELS : l'objectif est de contourner les difficultés auxquelles la société peut être confrontés, et optimiser les résultats.

4) L'administration des résultats est assurée par le superviseur ou le responsable de production. Quotidiennement le responsable délivre à ELS :

- Le tableau de résultat : permet une lecture rapide du nombre et pourcentage de rendez-vous obtenus (taux de transformation) ainsi que du taux exploitation.
- Le fichier qualifié et mis à jour.

En fin d'opération, une analyse est remise à la société : celle-ci comporte des informations statistiques, des commentaires qualitatifs et des éléments de préconisations générales.

4.4.4. La Rémunération

Chacune des prestations de services citées ci-avant peut faire l'objet d'une mission ponctuelle ou récurrente. La durée des contrats varie de quelques jours à plusieurs mois (voir ancienneté des clients paragraphe 4.5.5.1.), tout en sachant que plus de 90 % des clients de PHONE WEB sont des clients récurrents (voir le chapitre 4.5.5.1. ci-après). En janvier 2002 PHONE WEB gère 6 programmes permanents.

En terme de rémunération, les prestations fournies par PHONE WEB sont facturées comme suit :

étape 1 : calcul du coût horaire de revient :

PHONE WEB calcule le coût de revient horaire de la mission confiée.

Le prix de revient inclut les coûts associés à la technologie, aux équipements, à l'encadrement et aux ressources humaines.

DÉCOMPOSITION DU PRIX HORAIRE DE REVIENT :

Prix horaire payé au téléconseiller et incentives (primes)
+ Charges patronales
+ Coûts de structure + locaux
+ Supervision
+ Formation continue
+ Suivi-Encadrement
+ Coût télécom

étape 2 : calcul du prix horaire de vente :

Le prix horaire de vente se base sur le prix de revient augmenté d'un coefficient multiplicateur de marge. Ce coefficient est lié à la volumétrie du contrat, au degré de concurrence.

étape 3 : négociation du système de facturation :

Une fois que le prix horaire de vente minimum est établi, PHONE WEB retient un système de facturation qui correspond le plus souvent au système souhaité par le client dans son appel d'offre :

1^{er} système : facturation au taux horaire. Dans ce système, PHONE WEB a la maîtrise totale des marges générées.

2^{ème} système : facturation à l'acte (appel reçu ou contact argumenté). Pour éviter tout dérapage dans ce système de facturation à l'acte, PHONE WEB part du prix horaire de vente qui est alors divisé par le nombre d'actes réalisés en une heure (souvent après une phase pilote).

Dans tous les cas, le prix de l'acte ramené au taux horaire, ne pourra pas être inférieur au seuil minimum de marge que PHONE WEB s'est fixé.

4.4.5. Suivi des marges

La marge est suivie quotidiennement au niveau de chaque opération client par les responsables de production. Si la marge générée s'avère inférieure à la marge prévisionnelle, les responsables de production, mettent alors en place les solutions pour optimiser la marge au niveau attendu. Ces solutions peuvent être internes (changement de stratégie d'appels, amélioration de l'organisation) ou peuvent donner lieu à une renégociation avec le client (ex. : des postulats de travail donnés par le client ne s'étant pas vérifiés, un nouveau coût est établi par PHONE WEB, la mission étant modifiée dans ses modalités).

De cette façon, toutes les opérations sont traitées avec le niveau de marge acceptable.

4.4.6. Stratégie d'organisation commerciale

4.4.6.1. Prospection commerciale

■ Prospection

PHONE WEB a mis en place une politique de prospection commerciale double :

- L'exploitation d'une base de données de 4000 prospects suivie par un commercial sédentaire .
- Des actions de communication fortes, (PHONE WEB considère que la communication est un vecteur commercial essentiel) par une présence au travers du salon européen des centres d'appels (SECA).

Il est important de noter que le marché des centres d'appels est plus un marché de demandes que d'offres et que la problématique consiste davantage à satisfaire les besoins des clients qu'en trouver de nouveaux.

Dans le cadre de cette démarche prospective, PHONE WEB s'est également impliquée dans une action de sponsoring avec le Centre Culturel Tchèque et tout particulièrement de « la saison tchèque » qui se tient à PARIS depuis mai 2002 sous la présidence d'Olivier POIVRE D'ARVOR, en partenariat avec SKODA et SAINT GOBAIN.

Cette implication participe de la volonté de la société d'approcher d'éventuels prospects ainsi que de nouveaux partenaires économiques.

Le budget alloué à cette stratégie commerciale est de 25 000 euros.

■ Mise en contact

Les rendez-vous commerciaux sont abordés de la façon suivante :

- les prospects à faible potentiel sont étudiés et testés pour mesurer la faisabilité et la rentabilité de l'action commerciale par les responsables de productions.
- Les prospects à moyen et fort potentiel sont directement gérés par Patrick SPINOSA, en charge du développement .

■ Réponse aux appels d'offres

Les appels d'offres « centres d'appels » sont de plus en plus sophistiqués et demandent souvent à être traités par une équipe réunie autour d'un chef de projet.

Ces appels d'offre sont, dans la plupart des cas, destinés à des sociétés disposant de centres d'appels d'une taille supérieure à 100 positions (postes téléphoniques). PHONE WEB ne dispose actuellement que de 75 positions, elle a donc choisi de ne pas axer son développement passé sur ces marchés.

Cependant, l'inscription de la société au Marché Libre lui permettra entre autres d'augmenter sa capacité par la mise en place d'un troisième plateau équipé de 35 positions, lui assurant ainsi la possibilité de participer à ces appels d'offres.

4.4.6.2. Fidélisation de la clientèle

La reconduction d'un budget confié par un client de PHONE WEB d'une année sur l'autre représente 90% du chiffre d'affaires, à comparer aux 10% concernant le flux de clients nouveaux.

Ces chiffres traduisent la volonté de PHONE WEB de placer la fidélisation client au cœur de sa stratégie.

■ Le relationnel client-équipe de direction

Au-delà de la relation régulière liée à la prestation, l'équipe de Direction de PHONE WEB établit un relationnel direct avec ses clients, et reste un interlocuteur privilégié à leur écoute.

■ Le relationnel client-téléconseillers

PHONE WEB n'est pas seulement un « exécutant » pour ses clients, elle joue également un rôle de préconisation. En effet, les collaborateurs de PHONE WEB sont les plus à même de percevoir les attentes des clients finaux, puisqu'ils sont en relation direct avec ces derniers. Dès lors, PHONE WEB, après avoir cerné les demandes de ses clients les incite à apporter des modifications à leur offre afin d'être en phase avec leurs cibles commerciales. Cette préconisation, formalisée dans les synthèses d'opérations que PHONE WEB remet à chacun de ses clients à l'issue d'une campagne d'émission ou de réception d'appels, participe à leur fidélisation, et leur apporte plus qu'une simple prestation de service.

4.5. LA CLIENTELE DE PHONE WEB

4.5.1. Répartition du chiffre d'affaires par client

Part des clients dans le chiffre d'affaires HT	31/12/2000	31/12/2001	31/12/2002	31/12/2003	31/12/2004
Client n°1	92,54 %	78,92 %	65,77 %	48,44 %	36,86 %
Client n°2	6,2%	17,06%	23,07%	16,33%	13,60%
Client n°3	1,16%	1,00%	5,37%	4,29%	0,94%
Client n°4	0,1%	0,72%	1,86%	1,67%	0,8%
Client n°5		0,59%	1,58%	1,07%	0,51%
Sous-total 5 premiers clients	100%	98,29 %	97,65 %	71,80 %	52,71 %
Client n°6		0,53%	1,01%	0,68%	0,34%
Client n°7		0,35%	0,8%	0,28%	
Client n°8		0,29%	0,37%		
Client n°9		0,25%	0,17%		
Client n°10		0,14%			
Nouvelles prospections (plateaux 3 et 4)				27,24%	46,95%
Sous-total 10 premiers clients	100%	100%	100%	100 %	100 %

Source : Société PHONE WEB

4.5.2. Répartition par secteur d'activité

Années	31/12/2000	31/12/2001
Banque, Assurance, Mutuelles, Prévoyance		0,2 %
Télécom, Informatique, Internet, High Tech	7,9 %	1,1 %
Éditions, Presse	90 %	96,5 %
Tourisme, Hôtellerie, Transports		0,3 %
Distributions, Grande Consommation		0,5 %
Autres	2,1 %	1,4 %
Total	100 %	100 %

Source : Société PHONE WEB

PHONE WEB possède une véritable expertise dans le domaine de l'édition à forte valeur ajoutée (spécialisation juridique, économique, et financière).

4.5.3. Répartition par mode de communication

	31/12/2000	31/12/2001
EMISSION		
télémarketing	92 %	85 %
RECEPTION		
téléservices	5 %	10 %
INTERACTIF		
Emission/réception/multimédia	3 %	5 %

Source : Société PHONE WEB

4.5.4. Répartition par application

Emission	31/12/2000	31/12/2001
Activité de prospection « b to b », « b to c »	20 %	25 %
Activités de télévente	70 %	55 %
Activités d'enquête et sondages	5 %	5 %
Activités réception + interactif	5 %	9 %
Activité d'informations avant vente		6 %

Source : Société PHONE WEB

En intervenant sur l'ensemble des prestations du télémarketing et des téléservices, PHONE WEB élargit son expertise à l'ensemble du marché potentiel des centres d'appels, contrairement à certains concurrents ayant une activité concentrée sur peu d'applications.

4.5.5. Degré de Récurrence de la clientèle

4.5.5.1. Une majorité de clients récurrents :

D'une clientèle en majorité récurrente, lui permettant de disposer d'un « capital-clients » qui se renouvelle d'une année sur l'autre, PHONE WEB se développe progressivement sur une clientèle ponctuelle. En effet, 90 % du chiffre d'affaires de PHONE WEB est réalisé avec des clients récurrents via la mise en place de contrats annuels.

La politique commerciale privilégiant la clientèle récurrente, permet à PHONE WEB de bénéficier d'une sécurisation du volume de ses revenus et d'une bonne visibilité des flux d'affaires.

La stratégie commerciale de la société est de développer son chiffre d'affaires via de nouveaux clients, récurrents ou ponctuels, afin de diminuer la part de ses clients historiques dans son chiffre d'affaires.

➤ Liste des principaux clients actifs et récurrents au 1^{er} juin 2002

Compte tenu de leur ancienneté, les principaux clients faisant l'objet d'un contrat annuel renouvelable par tacite reconduction sont les suivants :

Client	Ancienneté
Editions LAMY	2,5 ans
Les ECHOS	2 ans
Hopkins	1,5 ans
Premier en salle de bains	1,5 ans
Kodak	1 an
Préviade	1 an
Eurelis	9 mois
BeTheI	3 mois
Voltimum	3 mois
Fiat	1 mois

4.5.5.2. Des clients fidélisés par des opérations ponctuelles

L'objectif de Phone Web est de transformer de simples campagnes d'appels ponctuelles en une véritable action de fidélisation en s'inscrivant dans la stratégie commerciale et marketing de ses clients pour en devenir un des acteurs majeurs.

■ Exemples de campagnes d'appels

• Kodak depuis juillet 2001

Description : invitation à une réunion d'information, proposition commerciale, enquête de satisfaction.

• Préviade depuis juillet 2001

Description : qualification de fichiers, enquête de satisfaction, ...

■ Principaux clients – campagnes d'appels depuis 2000, 2001

• Editions juridiques Lamy

Description : vente d'abonnements d'ouvrages juridiques auprès des entreprises.

• Les Echos

Description : vente d'abonnements du quotidien auprès des entreprises et des particuliers, réabonnements, relance des impayés, relance des désabonnés, vente du mensuel Enjeux les Echos.

• Premier en salle de bains

Description : réception d'appels pour du couponing vocal (système d'attribution de bons de réduction).

4.5.5.3. Prestations de formation

A ce jour la société ne forme pas de téléconseillers pour ses clients, elle ne fait qu'externaliser la fonction de relation client à distance au sein de ses plateaux.

PHONE WEB n'envisage pas de proposer ce type de prestations. La société privilégie une offre de prestations externalisées clés en mains.

4.5.6. Répartition par taille d'entreprise (en pourcentage du chiffre d'affaires)

Clients dont :	31/12/2000	31/21/2001
Le chiffre d'affaires est supérieur à 150 millions d'euros	2	5
Le chiffre d'affaires est compris entre 75 millions et 150 millions d'euros	-	-
Le chiffre d'affaires est compris entre 15 et 75 millions d'euros	-	-
Le chiffre d'affaires est inférieur à 15 millions d'euros	6	8

Aujourd'hui, 96,5 % du chiffre d'affaires de PHONE WEB est réalisé avec des grands comptes dont le chiffre d'affaires est supérieur à 150 millions d'euros.

4.6. LA GESTION DES DEPENSES

4.6.1. Détermination de la dépense et choix des fournisseurs

Le choix des fournisseurs se fait par sélection sur cahier des charges et devis. L'équipe de Direction centralise les besoins et les projets, recherche des fournisseurs, négocie les achats.

4.6.2. La nature des achats

Le poste achats représente 19.06 % du chiffre d'affaires

Les principaux fournisseurs de PHONE WEB en 2001 sont :

- Eurogérance : 72 551 euros (loyer)
- Participation foncière 61 722 euros (loyer)
- Worldcom 64 636 euros (téléphone)
- France télécom 52 774 euros (téléphone)
- Génération média 24 435 euros (recrutement)

Le délai moyen de paiement des fournisseurs est de 57 jours.

4.7. INVESTISSEMENTS

Les investissements réalisés par PHONE WEB au cours des deux derniers exercices ont été les suivants (en euros) :

	31/12/2000	31/12/2001	31/12/2002	31/12/2003	31/12/2004
Logiciels	30 490	13 738	0	0	215 010
Autres immo. immatérielles	1 063	198	243 736	0	0
Installations générales, agencements, aménagements	38 366	0	5 750	9 000	24 500
Matériel de bureau et informatique	6 799	13 261	0	46 000	84 700
Mobilier	31 193	0	0	0	10 000
Total investissements	107 911	27 198	249 486	55 000	334 210

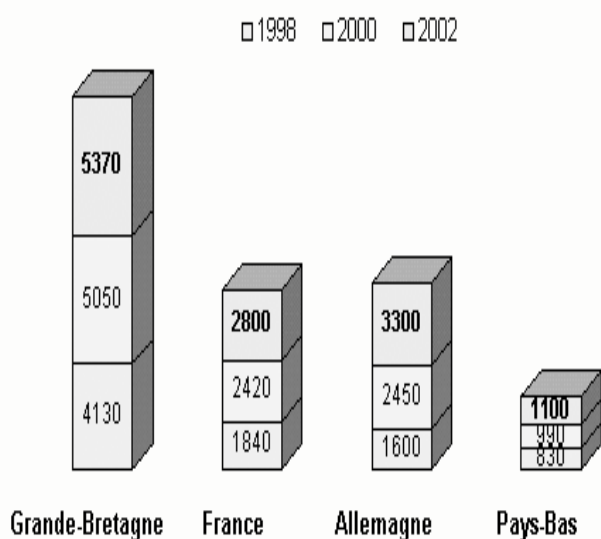
Ils ont été réalisés sur fonds propres ou par des avances d'actionnaires (cf § 4.1.).

4.8. LE MARCHE

4.8.1. Le marché en France et en Europe

(Toutes les études citées dans ce paragraphe sont tirées du « Guide du centre d'appels et de la relation client à distance intitulée Call Center », dans son édition de l'an 2000 "Panorama Call Center 2000" publication Seca / Advanstar)

EVOLUTION DU NOMBRE DE CENTRES D'APPELS EN EUROPE



Selon une étude menée par Datamonitor, la France représentait à la fin de l'année 1998, le troisième marché européen des centres de contact, avec un total de 75 000 positions de travail. Selon la même étude, le taux de croissance du marché dans l'hexagone était supérieur à 20 % pour l'année 1999, traduisant une évolution sensiblement identique à celle du marché européen.

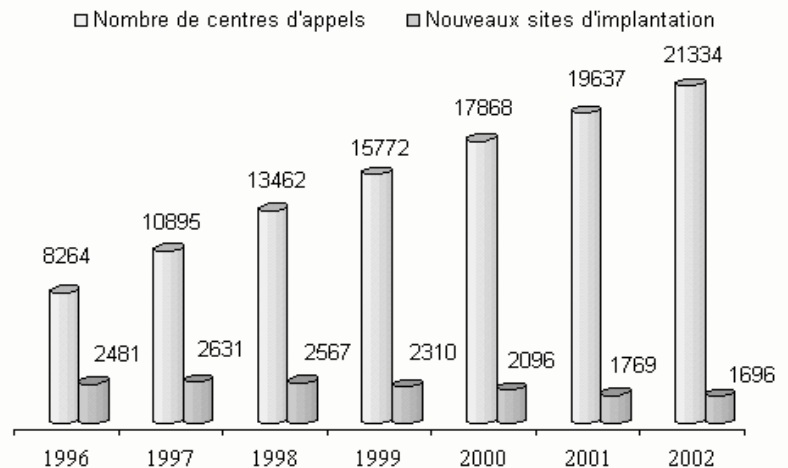
Une donnée confirmée par le cabinet d'études CESMO, qui dans une étude de 1999 évalue la croissance générale du marché à 25 %. Selon CESMO le chiffre d'affaires des call centers est évalué en 1998 en France à 3,7 milliards de francs.

Selon Datamonitor, le marché français a été plus lent à se développer par rapport à la Grande Bretagne, un retard directement imputable à la libéralisation tardive du marché des télécommunications, situation similaire à celle de l'Allemagne. Par ailleurs, les Français se seraient montrés plus réticents à l'adoption du commerce direct par téléphone.

Source : Datamonitor

EVOLUTION DU NOMBRE DE POSITIONS SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS 1996-2002

Toujours selon les cabinets spécialisés (Cesmo, Diebold, Data Monitor), tous ces freins sont actuellement levés : la déréglementation des télécoms, la nette croissance du numéro vert, la maturité nouvelle des acteurs de la relation à distance, que ce soit les entreprises donneuses d'ordres, les clients/prospects qui appellent ou reçoivent des appels, sont des facteurs de développement du marché français du call center. En fait, selon ces études, la France non seulement rattrapera vite son retard mais est également bien placée pour l'implantation de centres de contacts paneuropéens.



Source : Datamonitor

4.8.2. Les acteurs du marché des centres de contacts multimédia et interactif

Entre la gestion d'un centre d'appels internalisé et la prise en charge d'une externalisation totale, il existe plusieurs stades tels que :

- le « débordement » de certaines tâches dont la nature requière des compétences non maîtrisées par le donneur d'ordres ; elles sont alors confiées à un prestataire extérieur,
- la sous-traitance ponctuelle pour absorber des « pics d'activité » temporaires,
- la délégation de personnel...

Les entreprises clientes ont recours à un ou plusieurs prestataires extérieurs suivant la stratégie qu'elles ont adoptée et en fonction des compétences techniques et des ressources humaines dont elles disposent. La mise en place d'un centre d'appels nécessite ainsi :

- une étude de faisabilité et la maîtrise d'ouvrage,
- la mise en place de la logistique technologique,
- le recrutement et la formation des téléconseillers, ou la délégation de personnel dans le cadre d'une internalisation de site,
- la réalisation de la mission dans l'hypothèse de l'externalisation de site.

Plusieurs acteurs interviennent pour répondre à ces besoins multiples :

- Les agences conseil en stratégie marketing de contacts conseillent les entreprises pour la conception de leur stratégie marketing client. Dans la phase de construction, le plus souvent elles réalisent elles-mêmes les prestations concernant les médias de l'écriture : mailing (papier) – site web (visuel) et sous-traitent les prestations concernant le média téléphone.
- Les sociétés de conseil en mise en place de centre d'appels interviennent en amont, avant que l'entreprise n'ait fait son choix entre l'internalisation ou l'externalisation. Suivant leurs compétences, les sociétés de conseil peuvent éventuellement prendre la maîtrise d'ouvrage d'un centre d'appels.
- Les intégrateurs sont spécialisés dans la mise en œuvre de solutions complètes de centres d'appels. La frontière entre les sociétés de conseil et les intégrateurs n'est pas bien définie mais on peut dire grossièrement que les premières sont issues d'une culture télémarketing et ont acquis la compétence technologique et les seconds sont issus d'une culture technologique et ont acquis une compétence télémarketing.
- Les prestataires fournisseurs de solutions technologiques. Les technologies mises en œuvre concernent l'autocommutation, le couplage téléphonie / informatique, les serveurs vocaux et la distribution automatique d'appels.
- Les sociétés de progiciels mettent à la disposition de leurs clients les progiciels spécifiques à chaque application : télévente, réception d'appels, hot line, gestion de contacts...
- Les sociétés qui fournissent le mobilier adapté. Tous les fournisseurs de mobilier de bureau ont développé une offre-produits adaptée aux besoins des centres de contacts.
- Les sociétés proposant l'externalisation (out sourcing) sont aptes à prendre en charge, pour le compte de leur clientèle, la mise en place de l'exploitation de leurs centres d'appels ; elles disposent de leurs propres centres d'appels, des équipes de conseils et metteurs en place ainsi que des téléconseillers.
- Les sociétés proposant la délégation de personnel (co sourcing) font intervenir leurs téléconseillers sur les sites clients, dans le cadre de contrats de régie.
- Les organismes de formation (in sourcing) qui regroupent une multitude d'intervenants :
 - les organismes qui dispensent des formations au télémarketing,
 - les écoles et universités qui proposent des formations spécialisées,
 - et les entreprises de télémarketing classiques qui disposent d'un département consacré à la formation de techniciens.

4.9. LA CONCURRENCE

La concurrence directe de PHONE WEB est constituée des intervenants suivants :

- Les sociétés proposant l'externalisation (out sourcing)
- Les sociétés proposant la délégation de personnel (co sourcing)
- Les organismes de formation (in sourcing)

Ce sont des sociétés telles que :

SR Téléperformance ;	CA 920 MF,
Convergys ;	CA 259 MF,
Call Center Alliance;	CA 187 MF,
Clientlogic;	CA 99 MF,
Télétech International ;	CA 51 MF,
Phone Permanence ;	CA 180 MF.

Nota : les CA cités ci-dessus concernent la France pour l'année 2000 et sont tirés du Top 50 des « out sourcers » paru dans « Centre d'Appel » de novembre 2001 (magazine dédié aux professionnels de la relation client à distance).

4.10. LES ATOUTS DE PHONE WEB

4.10.1. Les atouts humains

- Une philosophie d'entreprise qui place l'individu au centre de ses préoccupations.
- Une équipe de téléconseillers professionnels (CDI) et experts (formation continue) avec un turn over très faible.
- Un encadrement compétent et respectueux, ce qui se traduit par un taux élevé de transformation des contrats et par un taux de fidélisation client qui atteint 100 % sur les deux dernières années (le taux de fidélisation est calculé sur les clients récurrents).
- Un environnement convivial, avec l'organisation de centres de contacts ergonomiques à taille humaine.
- Une forte adhésion des collaborateurs au projet d'entreprise.

4.10.2. Les atouts commerciaux

- une marque générique qui lui ouvre les portes des entreprises prospectées.
- une visibilité croissante dans son secteur d'activité conforté par la confiance de clients références, leaders dans leurs domaines : Les Echos, Les éditions LAMY, KODAK, serap.com...
- Une appartenance au SMT (Syndicat du marketing téléphonique), gage de déontologie et de qualité.
- Une adresse stratégique au cœur du quartier d'affaires dans le 8^{ème} arrondissement.

4.10.3. Les atouts technologiques

- une plate forme de 35 positions équipée du progiciel CRM (Customer Relationship Management) de SIEBEL.
- une plate forme de 15 positions équipée du progiciel Hermès Pro de VOCALCOM destinée à la réception d'appels.
- un plateau de 20 positions équipé par le logiciel Index Advance Service Platform (ASP) de LUCENT TECHNOLOGIE.

Cette diversité dans les choix technologiques permet à la société de répondre aux différentes problématiques de ses clients et prospects.

4.11. ORGANISATION ET MOYENS DE PHONE WEB

4.11.1. L'équipe dirigeante et l'organigramme fonctionnel

■ Mohamed BOUKERDENNA, PDG, 33 ans

Titulaire d'une maîtrise de chimie obtenue à l'université d'ORSAY, Mohamed BOUKERDENNA poursuit une formation commerciale au GRETA Paris Sud (Groupement d'Etablissements de l'Education Nationale) ce qui l'amène à diriger un établissement hôtelier pendant 2 ans. Il s'oriente ensuite vers les métiers du téléphone dans un centre d'appels où il exerce la fonction de directeur de production.

■ Patrick SPINOSA, 38 ans Vice-Président, chargé du développement

Diplômé de la faculté d'AIX en PROVENCE avec l'obtention d'un mémoire de maîtrise intitulé « L'INCONSCIENT LEIBNIZIEN », Patrick SPINOSA a exercé dans la rédaction publicitaire lors de sa première expérience professionnelle. Après avoir été télévendeur, responsable de production et directeur de clientèle, il décide avec Mohamed BOUKERDENNA de créer PHONE WEB avec un objectif ambitieux : «REINVENTER LA RELATION CLIENT A DISTANCE».

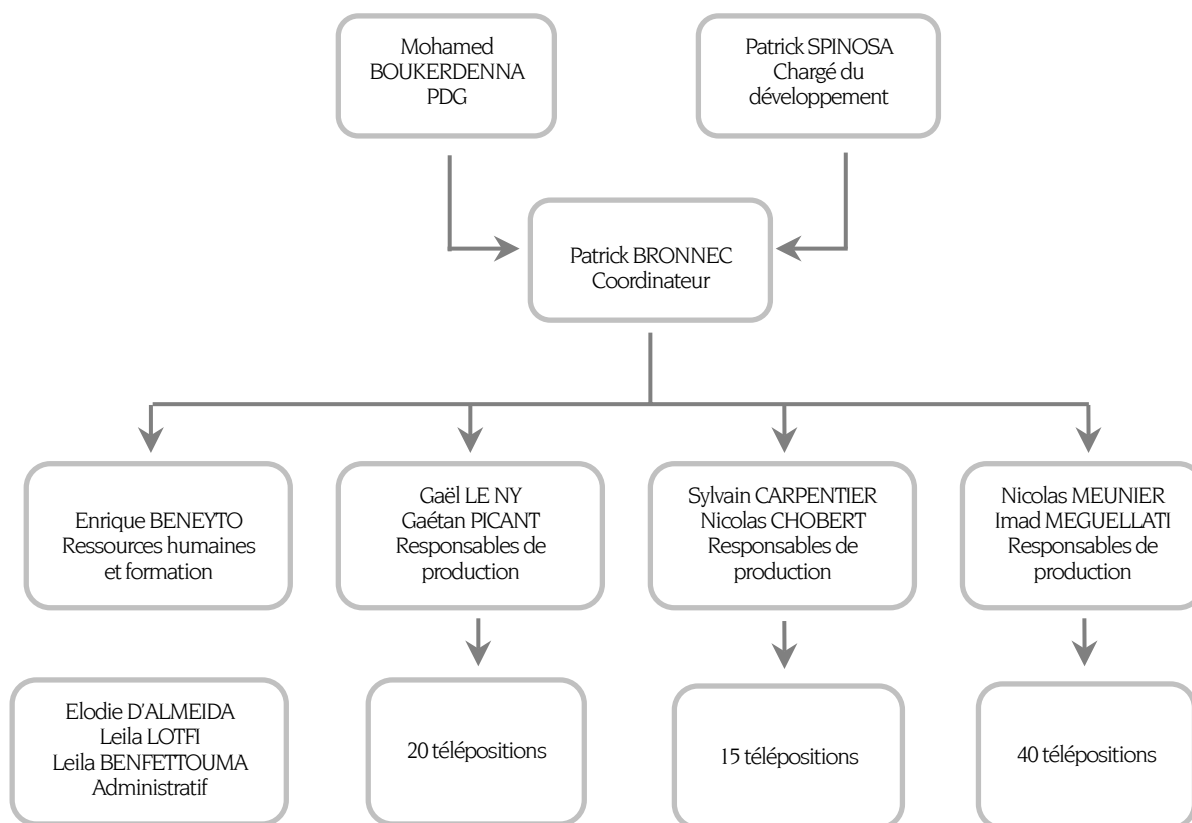
■ Patrick BRONNEC, 35 ans

Après une prépa HEC, Patrick BRONNEC, est diplômé de l'EPSCI groupe ESSEC et de la FachHochSchule für Wirtschaft de BERLIN.

Chez EUROP ASSISTANCE de 1993 à 2001, il coordonne au cours de cette période le service conseil et informations juridiques et les services d'assistance.

En septembre 2001 il rejoint l'équipe PHONE WEB ou il est en charge de l'interface entre les responsables de production et l'équipe dirigeante.

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL



4.11.2. Les centres de contacts de PHONE WEB

La société occupe actuellement deux plateaux, respectivement de 220 m² et 200 m², rue de Courcelles dans le huitième arrondissement de Paris.

Le choix de cette adresse est stratégique : il est à la fois un facteur de notoriété pour la société, ses clients ayant la possibilité de se rendre dans les locaux de la société sans avoir à se déplacer hors de la capitale, et à la fois un facteur d'amélioration du cadre de travail des employés de la société (facilité d'accès aux locaux grâce aux transports en commun proches, à deux pas du Parc Monceau...).

Le coût de location de ces plateaux est le suivant :

6 708 euros par mois pour le plateau de 220 m² et 6 403 euros par mois pour le plateau de 200 m² (soit 7,28% du chiffre d'affaires 2001).

L'ensemble des locaux occupés par la société PHONE WEB est loué à des propriétaires fonciers indépendants, sans lien avec la société ou ses actionnaires.

4.11.3. Brevets et marques

La marque « PHONE WEB » a été déposée en date du 7 février 2001 auprès de l'INPI, elle appartient à la société.

4.11.4. Assurances

PHONE WEB a souscrit des assurances relatives à la responsabilité civile, au multirisque entreprise ainsi qu'au bris de machine et au risques matériels divers.

Le poste assurance représente en 2001 1 979 euros soit 0.09 % du chiffre d'affaires.

Type de contrat	Compagnie	N° de contrat	Prime 2001 (euros)	Risques couverts	Plafond couvert (euros)
Matériel divers	AGF	34321203	204,13	PC portable P. SPINOSA : vol, dommages accidentels, vandalisme	3 750
Bris de machine (tous risques informatiques)	AGF	34199773	375,96	Valeur du matériel assure Frais de reconstitution des médias Honoraires d'expert	82 186 7 622 6 649
Multirisques pro.	AGF	33861295	636,93	Incendie, tempête, grêle, attentats : Risque locatif, capital sur contenu Dommages électriques Objets personnels Dégâts des eaux : Risque locatif, capital sur contenu Objets personnels Vol : Capital sur contenu Objets personnels Vol par agression Vol de valeurs transportées Détériorations immobilières Bris de glace : Capital Frais supplémentaire de bureaux :	41 466 8 763 4 381 15 245 4 381 4 573 4 381 876 4 381 17 526 762 60 980
Responsabilité civile (indexée sur le CA HT au taux de 0,04%)	AGF	34199777	481,28	Dommages d'exploitation : Dommages corporels (par sinistre) Dommages incorporels (par sinistre) Vol (par sinistre) Frais de justice (défense et recours) Dommage aux biens des clients : En dépôt dans les locaux (par sinistre) Pollution accidentelle (par année)	4 573 471 609 796 15 245 7 622 4 573 304 898

4.11.5. Faits exceptionnels et litiges

Il n'existe pas à ce jour de faits exceptionnels ou de litiges, pouvant avoir, ou ayant eu dans un passé récent, une incidence significative sur l'activité, les résultats, la situation financière ou le patrimoine de PHONE WEB.

4.11.6. Les effectifs et la politique de ressources humaines

Structure de l'effectif

Au 31.12.2001, PHONE WEB, compte 47 salariés.

➤ Répartition des effectifs par catégorie

	Effectif au 31/12/2000	%	Effectif au 31/12/2001	%
Cadres	3	7 %	3	6 %
Non-cadres	39	93 %	44	94 %
Total	42	100 %	47	100%

➤ **Politique des ressources humaines**
Politique d'adhésion à la vision de l'Entreprise

Cette vision de l'entreprise est synthétisée dans le tableau ci-après défini :

La philosophie de l'entreprise	La philosophie des salariés
LE RESPECT	LE RESPECT
UNE ASSISE FINANCIERE	CONTRIBUTION A CRÉER DE LA RICHESSE
UNE STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT	LA SATISFACTION DU CLIENT
UN METIER PASSIONANT	L'EXPERTISE ET LE TALENT
UNE REMUNERATION CONFORME A LAPOLITIQUE SALARIALE DE L'ENTREPRISE	UNE REMUNERATION QUI REpond A LEURS ATTENTES ET A LEURS RESULTATS
UNE ORGANISATION SOLIDE	RIGUEUR ET IMPLICATION
UN SOUTIEN	VOLONTE DE S'AMELIORER
UNE FORMATION PERMANENTE	ACCEPTER DE SE REMETTRE EN CAUSE
UNE ECOUTE, UN DIALOGUE, LA TRANSPARENCE	UNE INTEGRITE TOTALE
DES PERSPECTIVES D'EVOLUTION	UN REGARD OBJECTIF SUR SOI-MÊME
UN PROJET COMMUN	ADHESION A CE PROJET
L'ECOUTE EST AU CENTRE DES PREOCCUPATIONS DE LA SOCIETE : AUPRES DE SES CLIENTS, DE SES PARTENAIRES, DE SES COLLABORATEURS	

Politique liée aux téléconseillers

Dans un secteur dont le développement est lié à l'émergence de la technologie, le centre d'appels, est avant tout l'instrument d'une mise en relation, d'un échange entre deux personnes. La réussite de cet échange dépend principalement du contact établi par le téléconseiller.

Etre téléconseiller ou chargé de clientèle est aujourd'hui un métier à part entière avec de réelles contraintes. En effet, le téléconseiller doit concrétiser une qualité de service et d'accueil irréprochable tout en préservant une productivité, gage de la rentabilité.

Les tensions sociales qui s'expriment parfois dans ce secteur d'activité sont notamment imputables au fait que les téléconseillers ne se sentent pas assez reconnus comme les professionnels qu'ils sont.

Pour accélérer ce processus de valorisation du métier, PHONE WEB développe un modèle de gestion qui a pour objectif de satisfaire le téléconseiller sur ses conditions de travail, le client sur la qualité de la prestation et son retour sur investissement, tout en assurant la marge nécessaire à sa rentabilité.

Ce positionnement s'exprime par :

- le faible turn-over pour l'activité concernée et l'attachement des téléconseillers à PHONE WEB (le turnover est de 7 % en 2000 et 6 % en 2001 sur les téléconseillers).
- la fidélisation de la clientèle (voir le paragraphe « Une majorité de clients récurrents »),
- la solidité financière de l'entreprise.

Tous les employés de la société bénéficient de contrat à durée indéterminée (CDI) fait assez rare dans la profession, qui traditionnellement recrute ses collaborateurs au coup par coup.

Concrètement, cela se traduit par des rémunérations comprenant des primes d'objectifs négociées avec le client, des bonus (« incentives ») ainsi que la mise en place d'avantages sociaux comme une mutuelle performante et des tickets restaurants (en cours).

Politique liée à la formation

■ **La formation suite à un recrutement**

La formation initiale de chaque nouveau collaborateur se décompose en six demi-journées. Dès le recrutement, le candidat s'inscrit dans l'état d'esprit de l'entreprise, résolument tourné vers l'adhésion au concept d'équipe.

Les profils variés des candidats n'en dispensent aucun de cette formation dont l'objectif est de créer des équipes de travail homogènes et soudées par une expérience commune (notion de promotion).

Ces demi-journées se répartissent de la façon suivante :

- une présentation de la philosophie de l'entreprise, son positionnement, sa vision et le projet de développement qu'elle propose.
- une formation sur l'outil Téléphone avec une explication de ce qu'est un centre d'appel et de son fonctionnement .

- un enseignement sur les différentes techniques de vente, d'enquête, de sondage et de prise de rendez-vous.
- une formation produits complète afin de garantir une polyvalence des téléconseillers.
- des simulations d'appel enregistrées puis analysées donnant lieu à des études de cas spécifiques.

Les nouveaux collaborateurs sont réunis par pool de 6. L'intégration au plateau dure une semaine avec l'assistance d'un responsable de production chargé de valider les argumentaires et de répondre aux questions qui pourraient subsister.

Les nouveaux téléconseillers rodent leurs techniques sur des prospects avant d'intégrer des équipes dédiées aux grands comptes.

■ La formation continue

Les clients de PHONE WEB organisent régulièrement des réunions d'information sur leurs différents produits (notamment les éditions LAMY qui, avec 60 ouvrages répartis sur 4 gammes au travers de 3 supports que sont le papier, le CD Rom et Internet, se doivent de mettre à jour régulièrement l'expertise des téléconseillers).

Pour les nouveaux produits, PHONE WEB élabore un argumentaire, qui, après avoir été validé par le client, sera mis en application sous formes de journées « test », par des responsables de production. La société propose à ses clients de participer à des écoutes afin de pouvoir ajuster son offre ou l'argumentaire préparé par PHONE WEB avec la perception qu'il a pu ressentir de l'acceptation de son offre par le ou les clients finaux testés. Ces séances d'écoutes sont spécifiées au client final, et permettent une formation des collaborateurs de PHONE WEB.

Les équipes de PHONE WEB sont à l'écoute de leur force commerciale et leur donne l'opportunité d'un véritable dialogue : des « OPEN BRIEF » sont organisés deux fois par semaine. Les téléconseillers s'y retrouvent afin de partager leurs expériences dans un esprit d'équipe, pour affiner leurs techniques de ventes.

Politique Managériale

PHONE WEB place l'individu au centre de sa philosophie d'entreprise et de son activité, privilégiant le contact humain (avec son savoir-faire, son écoute, sa compétence et ses talents) pour établir une relation client aussi personnalisée que performante.

En pratique cela signifie une rémunération plus élevée que la moyenne du secteur (de l'ordre de 10 à 20%) ainsi que des techniques de motivations s'articulant principalement autour de primes sur objectifs.

D'autre part le cadre de travail permet aux téléconseillers d'évoluer dans une atmosphère conviviale et motivante qui a pour objectif de les fidéliser.

En effet le marché du Télémarketing est victime d'une concurrence qui est en mesure de proposer au détail près les mêmes outils pour les mêmes missions. PHONE WEB a donc choisi d'optimiser ses prestations avec des collaborateurs qualifiés et compétents. Fidéliser un téléconseiller, c'est fidéliser une expertise professionnelle, donc des résultats et par la même une clientèle qui ne manquera pas de reconduire ses contrats, voire de solliciter la société pour des contrats plus importants ou récurrents.

Phone Web adopte la stratégie de grandir avec ses clients en leur assurant un service comparable à celui de véritables commerciaux du secteur sans inconvénients liés au management de la force de vente (mise en place, suivi, contrôle...)

Politique liée à la qualité

Elle se traduit actuellement par la mise en place d'une « charte qualité PHONE WEB ».

4.12. LES FACTEURS DE RISQUES

4.12.1. Risques liés à l'évolution de la réglementation

• Concernant le téléphone et la vie privée

Le principal risque réglementaire concerne l'utilisation du téléphone eu égard à la vie privée, en ce qui concerne l'émission d'appels. Il n'existe pas, à l'heure actuelle en France de dispositions spécifiques visant à encadrer son utilisation. En cas de plainte d'un particulier, c'est le client de PHONE WEB qui supporte le risque.

Cependant la profession a édicté son code de déontologie qui prévoit qu'aucune sollicitation commerciale ne sera effectuée au domicile d'un particulier, à moins qu'un lien préalable avec la société ait été établi avec ce particulier (ex : envoi d'un courrier prévenant de l'appel). Ce dispositif est également renforcé en ce qui concerne l'utilisation des automates d'appels, strictement encadrés dans ses applications d'utilisation.

Si des dispositions légales venaient confirmer cette déontologie interne, cela ne modifierait en rien l'évolution du chiffre d'affaires de PHONE WEB qui applique déjà cette déontologie. Par ailleurs, le chiffre d'affaires concerné représente moins de 5 % du chiffre d'affaires de PHONE WEB.

• Concernant le téléphone et la vente

Deux dispositions légales prises en 1999 ont clarifié le recours au média téléphone pour ce qui concerne la vente aux particuliers :

1°) La première disposition a confirmé que les ventes effectuées lorsqu'un consommateur a été invité par téléphone à se déplacer dans un magasin sous prétexte de recevoir un cadeau, étaient soumises à la réglementation du démarchage à domicile. De même pour une vente réalisée par « phoning » au domicile d'un particulier.

2°) La deuxième disposition a reconnu qu'il n'existait pas d'envoi forcé, même si le consommateur n'avait pas retourné sa lettre de confirmation signée.

4.12.2. Risques liés au contrat de travail

Avant qu'ils ne soient reconnus, comme tel, les contrats de téléconseillers dans les centres d'appels étaient essentiellement des contrats à durée déterminée, avec des risques de délits de marchandage lorsqu'il s'agissait de délégation de personnel. La structure du chiffre d'affaires de PHONE WEB et la souplesse liée à l'annualisation du temps de travail (Loi Aubry II) ont permis à PHONE WEB de ne mettre en place que des contrats à durée indéterminée (le téléconseiller fait partie intégrante de l'évolution de PHONE WEB).

4.12.3. Risques liés au climat social

PHONE WEB a minimisé ces risques, d'une part en ayant toujours établi un dialogue important avec les téléconseillers, d'autre part en anticipant sur cette évolution de métier : contrat de C.D.I., salaires conformes au niveau d'expertise, délégués du personnel, avantages sociaux : mutuelle performante, mise en place en 2002 de tickets restaurants.

Par ailleurs, le passage aux 35 heures a été réalisé dans le cadre de la convention collective SMT (Syndicat du Marketing Téléphonique) dont PHONE WEB est membre.

4.12.4. Risques liés aux collaborateurs clés.

Les dirigeants dont dépend la réussite de PHONE WEB sont actionnaires de la société.

4.12.5. Risques liés à la clientèle.

Environ 90 % du chiffre d'affaires est réalisé avec des clients récurrents. Les sociétés qui ont cessé de confier leurs prestations, l'ont toujours fait pour des raisons évoquées lors de la signature du contrat : en fait ils envisagent une première étape d'externalisation avant la mise en place de l'internalisation. Cela représente 4 clients en 2 ans.

Par ailleurs, le positionnement de PHONE WEB sur les centres d'appel de taille moyenne et sa volonté d'accroître le nombre de ses clients, tant récurrents que ponctuels lui permettra de diluer de manière significative la part des principaux clients dans le chiffre d'affaires HT de la société, notamment par la création d'un troisième plateau qui lui permettra de participer aux appels d'offres pour lesquels jusqu'alors son nombre de positions était insuffisant.

Part des clients dans le chiffre d'affaires HT	31/12/2000	31/12/2001	31/12/2002	31/12/2003	31/12/2004
Le 1er client	92,54 %	78,92 %	65,77 %	48,44 %	36,86 %
Les 5 premiers clients	100 %	98,29 %	97,65 %	71,80 %	52,71 %
Les 10 premiers clients		100 %	100 %	80,93 %	71,83 %
Les 20 premiers clients				100 %	100 %

4.12.6. Risques liés à la croissance.

■ croissance interne

Depuis 2000, PHONE WEB a connu une forte croissance, toujours maîtrisée au niveau de la qualité de service et de la rentabilité. En deux ans d'existence, Phone Web a réussi à se hisser parmi les cinquante premières sociétés du secteur en terme de chiffre d'affaires (sources : Phone Web).

Le développement du marché permet d'envisager un rythme d'expansion soutenue.

■ croissance externe

La société n'envisage pas à court terme de croissance externe. Cependant, elle reste vigilante sur les différentes opportunités qui pourraient apparaître et voit dans cette option le moyen d'accélérer son développement.

4.12.7. Risques de non-paiement

Les impayés représentent une très faible part du chiffre d'affaires de PHONE WEB. Sur l'année 2001, il n'y a eu aucun incident constaté ni aucun risque avéré.

4.12.8. Risque lié au passage à l'euro

La société est passée à l'euro sans difficulté. Toutes ses factures et ses achats sont effectués en euros.

4.12.9. Risques de taux

PHONE WEB est très peu endettée (c.f. § 5.1.1. : 93 477), elle a jusqu'à présent toujours effectué son développement par des financements propres. Le risque de taux est donc faible.

4.12.10. Risques de change

Toutes les factures et tous les achats de la société sont réalisés en euros, le risque de change est donc nul.

CHAPITRE 5

· PATRIMOINE, SITUATION FINANCIERE ET RESULTATS ·

5.1. COMPTES SOCIAUX AU 31 DECEMBRE 2001, AU 31 DECEMBRE 2000 ET 31 DECEMBRE 1999

5.1.1. Bilan

ACTIF En euros	01/01/2001 - 31/12/2001 12 mois			1/01/2000 - 31/12/2000	1/01/1999 - 31/12/1999
	Brut	Amort./Prov	Net	12 mois Net	12 mois Net
Immobilisations incorporelles					
Concessions, marques, brevets, logiciels et droits similaires	45 490	24 509	20 980	21 257	
Fonds commercial					
Immobilisations corporelles					
Installations techniques, matériel & outillage industriels					
Autres immobilisations corporelles	89 619	19 131	70 488	70 209	
Immobilisations financières					
Prêts	1 005		1 005	457	
Autres immobilisations financières	28 350		28 350	27 372	
Actif immobilisé	164 463	43 640	120 823	119 296	
Marchandises					
Avances et acomptes versés sur commandes	23 114		23 114	55	69 102
Créances clients et comptes rattachés	751 996	3 565	748 431	423 394	100 657
Autres créances	6 582		6 582	11 963	5 755
Valeurs mobilières de placement				153 164	
Autres créances					
Disponibilités				53 277	183
Charges constatées d'avance	20 310		20 310	19 925	
Actif circulant	802 003	3 565	798 437	661 777	175 697
TOTAL GENERAL	966 466	47 205	919 261	781 073	175 697

PASSIF En euros	01/01/2001 - 31/12/2001	1/01/2000 - 31/12/2000	1/01/1999 - 31/12/1999
	12 mois	12 mois	12 mois
Capital (dont versé: 10 000)	10 000	7 622	7 622
Réserve légale	762		
Autres réserves			
Report à nouveau	48 134	(26 267)	(16 017)
Résultat de l'exercice	304 289	176 632	(10 250)
Provisions réglementées	16 476	8 590	
Capitaux propres	379 861	166 577	(18 645)
Emprunt et dettes auprès établissements de crédit	35 122	92	
Emprunt et dettes financières diverses	58 355	98 274	74 654
Découverts, concours bancaires			
Associés			
Avances & acomptes reçus sur commandes en cours			68 297
Dettes fournisseurs, comptes rattachés	76 330	131 760	39 725
Dettes fiscales et sociales	368 108	382 740	11 666
Autres dettes	1 683	1 629	
Total des dettes	539 599	614 496	194 342
TOTAL GENERAL	919 261	781 073	175 697

5.1.2. Compte de résultat

COMPTE DE RESULTAT En euros	01/01/2001 - 31/12/2001 12 mois		1/01/2000 - 31/12/2000 12 mois	1/01/1999 - 31/12/1999 12 mois
	France	Export	Total	Total
Vente de marchandises				
Production vendue de services	2 161 020	2 161 020	1 322 711	88 991
Chiffre d'affaires	2 161 020	2 161 020	1 322 711	88 991
Subvention d'exploitation		4 101		
Reprises sur provisions et prov., transfert de charges				
Autres produits		717	634	
Total produits d'exploitation		2 165 838	1 323 345	88 991
Charges d'exploitation				
Achat de marchandises (y compris droits de douane)				
Variation de stock (marchandises)				
Achat de mat. Prem. Et autres approvisionnements				
Autres achats et charges externes		412 020	293 860	87 095
Impôts, taxes et versements assimilés		23 077	8 964	
Salaires et traitements		915 703	547 280	
Charges sociales		305 197	183 513	
Dotations aux amortissements sur immobilisations		27 196	16 444	
Dotations aux provisions sur actif circulant			3 565	
Autres charges		1 382	100	
Résultat d'exploitation		481 265	269 618	1 896
Bénéfice attribuée ou perte transférée				
Perte supportée ou bénéfice transféré				
Produits financiers				
Produits financiers de participation				
Autres intérêts et produits assimilés			620	
Produits nets sur cession de VMP		4 299		
Charges financières				
Intérêts et charges assimilés		6 164	3 343	2 005
Résultat financier		(1 864)	(2 723)	(2 005)
Résultat courant avant impôt		479 400	266 895	(110)
Produits exceptionnels				
Produits exceptionnels sur opérations de gestion			11 504	
Produits exceptionnels sur opérations en capital				
Reprise sur provisions et transferts de charges		156		
Charges exceptionnelles				
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion		153		10 141
Charges exceptionnelles sur opérations en capital				
Dotations exceptionnelles aux amort. et provisions		8 043	8 590	
Résultat exceptionnel (1)		(8 040)	2 915	(10 141)
Impôt sur les bénéfices		167 072	93 177	
Total des produits		2 170 294	1 335 470	88 991
Total des charges		1 866 005	1 158 837	99 241
Résultat net de l'exercice		304 289	176 632	(10 250)

(1) Détail des produits et charges exceptionnelles :

Pénalités sur le marché	153
Dotations aux amortissements dérogatoires	8 043
Reprise sur amortissements dérogatoires	156

5.1.3. Annexes aux comptes sociaux

Principes comptables

Les comptes annuels ont été établis selon les règles comptables en vigueur, dans le respect du principe de prudence conformément aux trois hypothèses suivantes :

- continuité de l'exploitation,
- permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre,
- indépendance des exercices

et conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

La monnaie de présentation des comptes est l'euro. La méthode générale de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques. L'exercice a une durée de 12 mois, couvrant la période du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2001.

Immobilisations

Les immobilisations sont évaluées à leur coût d'acquisition (prix d'achat et frais accessoires). Les immobilisations sont amorties selon les méthodes suivantes :

	Durée	Méthode
Logiciels	3 ans	dégressif
Agencements et installations	5 à 10 ans	linéaire
Matériel de transport	3 ans	linéaire
Matériel de bureau et mobilier	10 ans	Linéaire

Créances

Les créances sont valorisées à leur valeur nominale.

Les créances font l'objet d'une dépréciation individuelle compte tenu du risque encouru.

Dettes

Les dettes sont valorisées à leur valeur nominale.

Les dettes en devises sont converties au cours de clôture.

➤ **Etat des immobilisations**

CADRE A	Immobilisations	Valeur brute des immo. au début de l'exercice	Augmentation		
			Suite à une rééval. au cours de l'exercice ou résultant d'une mise en équival.	Acquisitions, créations, apports et virement de poste à poste	
		1	2	3	
INCORP.	Autres postes d'immobilisation incorporelles	TOTAL I	31 553		13 937
	Installations techniques, matériel et outillage industriels				
CORPORELLES	Autres immobilisations corporelles	Installations générales, agencements, aménagements divers	38 366		
		Matériel de transport			
		Matériel de bureau et inform., mobilier	37 992		13 261
	immobilisations corporelles en cours				
	Avance et acomptes				
		TOTAL II	76 357		13 261
FINANC.	Participations évaluées par mise en équivalence				
	Autres participations				
	Autres titres immobilisés				
	Prêts et autres immobilisations financières		27 830		1 982
		TOTAL III	27 830		1 982
TOTAL GENERAL (I+II+III)			135 740		29 180

CADRE B	Immobilisations	Diminutions		Valeur brute des immobilisations à la fin de l'exercice	Rééval. légale par mise en équivalence Valeur d'origine des immo. en fin d'exercice
		par virement de poste à poste	par cessions à des tiers ou mises hors service ou résultant d'une mise en équival.		
		1	2	3	4
INCORP.	Frais d'établissement, de recherche et de développement				
		TOTAL I			
	Autres postes d'immobilisation incorporelles				
		TOTAL II		45 490	
	Installations techniques, matériel et outil. Industriels				
		Installations générales, agencements, aménagements divers			
CORPORELLES	Autres immobilisations corporelles	Matériel de transport		38 366	
		Matériel de bureau et inform., mobilier			
	immobilisations corporelles en cours			51 253	
	Avance et acomptes				
		TOTAL III		89 619	
FINANC.	Participations évaluées par mise en équivalence				
	Autres participations				
	Autres titres immobilisés				
	Prêts et autres immobilisations financières		457	29 355	
		TOTAL IV	457	29 355	
TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)			457	164 463	

➤ **Etat des amortissements**

CADRE A		Situations et mouvements de l'exercice		
Immobilisations amortissables	Montant des amortissements au début de l'exercice	Augmentations : dotations de l'exercice	Diminutions : amortissements afférents aux éléments sortis de l'actif et reprises	Montant des amortissements à la fin de l'exercice
Frais d'établissement, de recherche et de développement TOTAL I				
Autres postes d'immobilisation incorporelles TOTAL II	10 296	14 213		24 509
Installations techniques, matériel et outil. Industriels				
Installations générales, agencements, aménagements divers	2 613	4 543		7 157
Autres immobilisations corporelles Matériel de transport Matériel de bureau et inform., mobilier Emballages récupérable et divers	3 535	8 439		11 974
TOTAL III	6 148	12 983		19 131
TOTAL GENERAL (I+II+III)	16 444	27 196		43 640

Immobilisations amortissables	Ventilation des dotations aux amortissements de l'exercice			CADRE C	Mouvements affectant la provision pour amortissements dérogatoires
	Amortissements linéaires	Amortiss. dégressifs	Amortiss. exceptionnels		
Immobilisations amortissables					
Frais établissement et recherche TOTAL I					
Immob. Incorporelles		14 213		7 253	
TOTAL II		14 213		7 253	
Inst. techniques mat. et outillage					
Inst.gales agenc am.	4 543				
Divers					
Matériel de transport					
Matériel de bureau et inform. Mobilier	7 693	746		790	156
Emballages récup. et divers					
TOTAL III	12 237	746		790	156
TOTAL GENERAL (I+II+III)	12 237	14 959		8 043	156

CADRE D		Montant au début de l'exercice	Augmentation	Dotations de l'exercice aux amortissements	Montant net à la fin de l'exercice
Mouvement de l'exercice affectant les charges réparties sur plusieurs exercices					
Charges à répartir sur plusieurs exercices					
Primes de remboursement des obligations					

➤ **Etat des provisions**

Nature des provisions	Montant au début de l'exercice	Augmentation : Dotations de l'exercice	Diminutions : Reprise de l'exercice	Montant de la fin de l'exercice
	1	2	3	4
Provisions pour risques et charges				
Autres provisions pour risques et charges				
Amortissements dérogatoires	8 590	8 043	156	16 476
TOTAL I	8 590	8 043	156	16 476
Provisions dépréciation				
Sur immobilisations				
- incorporelles				
- corporelles				
- titres mis en équivalence				
- titres de participation				
- autres immob. Financières				
Sur comptes clients	3 565			3 565
Autres provisions pour dépréciation				
TOTAL II	3 565			3 565
TOTAL GENERAL (I+II)	12 155	8 043	156	20 042
Dont dotations et reprises				
		- d'exploitation - financières - exceptionnelles		
		8 043	156	

➤ **Etat des échéances des créances et des dettes**

CADRE A	Etat des créances	Montant brut	A 1 an au plus	A plus d'un an
		1	2	3
de l'actif immobilisé	Créances rattachées à des participations			
	Prêts (1) (2)	1 005	1 005	
	Autres immobilisations financières	28 350		28 350
	Clients douteux ou litigieux	4 264	4 264	
de l'actif circulant	Autres créances clients	747 732	747 732	
	Créance représentative de titres prêtés			
	Personnel et comptes rattachés			
	Sécurité sociale et autres org. sociaux			
	<u>Etat et autres collectivités publiques</u>			
	- Impôts sur les bénéfices			
	- Taxes sur la valeur ajoutée	5 816	5 816	
	- Autres impôts, taxes et versements assimilés			
	- Divers			
	Groupe et associés (2)			
Débiteurs divers (dont créances relatives à des opérations de pensions de titres)	766	766		
Charges constatées d'avance	20 310	20 310		
TOTAUX	808 243	779 893	28 350	
Renvois :				
(1) Montant des				
- Prêts accordés en cours d'exercice : 1 005				
- Remboursements obtenus en cours d'exercice : 457				
(2) Prêts et avances consentis aux associés (personnes physiques)				

CADRE B	Etat des dettes	Montant brut	A 1 an au plus	A plus d'1 an et	A plus
		1	2	5 ans au plus	de 5 ans
		1	2	3	4
Emprunts obligataires convertibles (1)					
Autres emprunts obligataires (1)					
Emprunts et dettes auprès des états de crédit (1)	à 1 an maximum à l'origine à plus d'un an à l'origine	35 122	35 122		
Emprunts et dettes financières divers (1) (2)					
Fournisseurs et comptes rattachés		76 330	76 330		
Personnel et comptes rattachés		27 226	27 226		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux		88 998	88 998		
	Impôts sur les bénéfices	77 266	77 266		
Etat et autres collectivités publiques	Taxe sur la valeur ajoutée	151 853	151 853		
	Obligations cautionnées				
	Autres impôts, taxes et assimilés	22 766	22 766		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés					
Groupe et associés (2)		58 355	58 355		
Autres dettes (dont dettes relatives à des opérations de pension de titres)		1 683	1 683		
Dettes représentatives de titres empruntés					
Produits constatés d'avance					
TOTAUX		539 599	539 599		
<u>Renvois :</u>					
			(2) Montant des divers emprunts et dettes contractés auprès des associés personnes physiques	VL	193
(1) - Emprunts souscrits en cours d'exercice					
- Emprunts remboursés en cours d'exercice					

➤ Détermination du résultat fiscal

		31/12/2001
I. Réintégrations		Bénéfice net comptable
		304 289
Charges non admises en déduction du résultat fiscal	Taxes sur les voitures particulières des sociétés (entreprises à l'IS)	
	Provisions et charges à payer non déductibles	8 548
	Amendes et pénalités (nature : amendes)	
	Impôt sur les sociétés et imposition forfaitaire annuelle	167 072
	Quote-part dans les bénéfices réalisés par une société de personnes ou un GIE	
II. Déductions		
	Provisions et charges à payer non déductibles, antérieurement taxées, et réintégrées dans le résultat comptable de l'exercice	7 064
	Ecart de valeurs liquidatives sur OPCVM	
III. Résultat fiscal		
	Résultat fiscal avant imputation des déficits	472 844
	Résultat fiscal bénéficiaire	472 844

Charges à payer et produits à recevoir

➤ **Produits à recevoir**

	Montant
Facture à établir	5 825
Créances clients et comptes rattachés	5 825

➤ **Charges à payer**

	Montant
Intérêts courus s/ comptes courants bancaires	38
Emprunt et dettes auprès des étab. De crédit	38
Intérêts courus s/ comptes courants	5 816
Emprunt divers	5 816
Fournisseurs factures non parvenues : honoraires	7 292
Fournisseurs factures non parvenues : EDF	76
Fournisseurs factures non parvenues : Tel	15 033
Fournisseurs factures non parvenues : copies	513
Fournisseurs et comptes rattachés	22 915
Provision pour congés payés (brut + charges)	18 371
Primes à payer (brut + charges)	13 413
Taxe d'apprentissage à payer	4 455
Formation continue à payer	8 911
Contribution sociale de solidarité	2 809
Taxe handicapé	6 003
Dettes fiscales et sociales	53 963

Charges et produits imputables à un autre exercice

➤ **Charges constatées d'avance**

	Montant
Abonnement EDF, internet, ...	81
Locations	19 812
Assurance	256
Cotisations diverses	160
Charges constatées d'avance d'exploitation	20 310

Composition du capital social

Le capital social s'élève à 10 000 euros. Il est constitué de 500 parts ordinaires de 20 euros, entièrement libérées et entièrement réparties entre les associés.

Changement de capital : il a été converti en euro par prélèvement à due concurrence sur le poste « Report à Nouveau ».

Répartition du chiffre d'affaires

La ventilation du chiffre d'affaires figure sur le tableau 2052 du compte de résultat (c.f. § 5.1.2.). Le chiffre d'affaires a été réalisé en France.

Ventilation par catégorie de l'effectif moyen

L'effectif moyen est récapitulé sur le tableau 2058C (c.f. Tableau d'affectation du résultat page suivante).

Composition des charges et produits exceptionnels

La ventilation du résultat exceptionnel figure sur le tableau 2053 (c.f. § 5.1.2.) du compte de résultat.

Éléments concernant les entreprises liées et les participations

La société a une dette de 52 346,78 euros envers la société INTECOM. Les intérêts relatifs à ce compte comptabilisés en charges se sont élevés à 5 815,73 euros au titre de l'exercice 2001.

➤ **Tableau d'affectation du résultat et renseignements divers**

Tableau d'affectation du résultat de l'exercice précédent		
Report à nouveau figurant au bilan de l'exercice antérieur à celui pour lequel la déclaration est établie		(26 267)
Résultat de l'exercice précédant de celui pour lequel la déclaration est établie		176 632
Total		150 365
Affectation à la réserve légale		762
Dividendes		99 092
Report à nouveau		50 511
Total		150 365
Renseignements divers		
	Exercice N	Exercice N-1
Sous-traitance	14 483	
Locations, charges locatives et de copropriété	167 456	119 176
Personnel extérieur à l'entreprise		36
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	24 637	38 320
Autres comptes	205 444	136 328
Total du poste	412 020	293 860
Taxe professionnelle	837	
Autres impôts et taxes	22 240	8 964
Total du poste	23 077	8 964
TVA collectée	423 560	259 720
TVA déductible	77 207	54 965
Montant brut des salaires	886 216	
Effectif moyen (dont 2 apprentis)	42	32
Taux d'intérêts le plus élevé servi aux associés	6,18%	2,74%

Note d'information complémentaire aux annexes

➤ **Tableau de financement**

En K€	2000	2001
a) Opérationnel		
Résultat net	176,6	304,3
Amortissements	16,4	27,2
Provisions	3,6	
Capacité d'autofinancement	196,6	331,5
Investissements	-107,9	-27,2
Variation BFR	-294,3	-368,8
Flux opérationnels	-205,6	-64,5
b) Financier		
Augmentation de capital	0	0
Dividende	-99,1	-137,0
Variation des emprunts et avances	98,4	-40,0
Flux financiers	-0,7	-117,0
Variation de trésorerie nette	-206,3	-241,6
Trésorerie d'ouverture	0,2	206,4
Trésorerie de clôture	206,4	-35,1
Variation de trésorerie nette	206,3	-241,6

■ **Faits marquants de l'exercice**

L'exercice 2001 marque la poursuite du développement de l'activité de la société dans les centre d'appels, avec une progression de son chiffre d'affaires de près de 64%, lequel s'est élevé à 2 161 020 €.

Cette progression s'est accompagnée d'une consolidation des relations contractuelles avec ses deux principaux clients.

La structure de la clientèle a été élargie avec des grands comptes tels que « KODAK », « GEDAS », la SERAP.

La société envisage l'ouverture d'un troisième plateau, opérationnel dès septembre 2002, ayant vocation à favoriser le développement des activités de sa clientèle dans les portails internet et dans les nouvelles technologies.

Le bénéfice net comptable s'est élevé à 304 289 €, après une charge d'impôts sur les sociétés de 167 072 €.

➤ Répartition du montant global des impôts sur le bénéfice

(en euros)	Avant IS	Base taxable	IS	Après IS
Résultat courant	479 400	479 904	169 566	309 843
Résultat exceptionnel	-8 040	- 7060	-2 494	- 5 546
Résultat net	471 360	472 844	167 072	304 289

➤ Tableau des résultats financiers des 5 derniers exercices

Nature des indications/périodes (en euros)	31/12/1999	31/12/2000	31/12/2001
Durées de l'exercice	12 mois	12 mois	12 mois
I-Situation financière fin d'exercice			
a) Capital social	7 622	7 622	10 000
b) nombre d'actions ordinaires existantes	500	500	500
c) nombre d'obligations convertibles en actions			
II-Résultat global des opérations effectives			
a) chiffres d'affaires hors taxes	88 991	1 322 711	2 161 020
b) bénéfice avant impôt, amort. et prov.	-10 250	289 819	498 557
c) impôt sur les bénéfices	0	93 177	167 072
d) bénéfice après impôt, amort. Et prov.	-10 250	176 632	304 289
e) montants des bénéfices distribués	0	99 092	137 000
f) participation des salariés	0	0	0
III-Résultat des opérations réduit à une seule action			
a) bénéfice après impôt, avant amort.	-20,50	393,28	662,97
b) bénéfice après impôt, amort. Et prov.	-20,50	353,26	608,58
c) dividende versés par action	0	198,18	274,00
IV-Personnel			
a) nombre de salariés	0	32	42
b) montant de la masse salariale	0	547 280	915 703
c) montant des sommes versées au titre des avantages sociaux	0	183 513	305 197

5.1.4. RAPPORT GENERAL DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Mesdames, Messieurs les Associés,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par décision de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 28 mars 2002, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2001, sur :

- le contrôle des comptes annuels de la Société PHONE WEB, tels qu'ils sont joints au présent rapport,
- les vérifications spécifiques et les informations prévues par la loi.

Les comptes annuels ont été établis et arrêtés par le gérant. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

I - Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes de la profession applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalie significative. Un audit consiste à examiner, par sondages, les éléments probants justifiant les données contenues dans ces comptes. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis et les estimations significatives retenues pour l'arrêté des comptes et à apprécier leur présentation d'ensemble. Nous estimons que nos contrôles fournissent une base raisonnable à l'opinion exprimée ci-après.

Nous certifions que les comptes annuels sont réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

II - Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes de la profession applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion de la gérance et dans les documents adressés aux associés sur la situation financière et les comptes annuels.

Par application de la loi, nous portons à votre connaissance les informations suivantes :

Concernant les détenteurs du capital social visés par l'article L 233-13 du Nouveau Code de Commerce (anciennement l'article 356-3 de la loi du 24 juillet 1966), nous portons à votre connaissance que les associés détenant une partie significative du capital de la société sont :

- pour plus de 50% du capital.....la société INTECOM
Représentée par Monsieur ORDI Jamal
- Pour plus de 33% du capital.....aucun associé
- Pour au moins 10% du capital.....Monsieur BOUKERDENNA Mohamed
Monsieur SPINOSA Patrick

En application de l'article 243 bis du CGI, nous vous rappelons, les dividendes distribués au cours des trois derniers exercices :

Exercice clos le 31/12/1999	Néant
Exercice clos le 31/12/2000	99 091 euros (650 000 francs)
Exercice clos le 31/12/2001	137 000 euros (898 660 francs)

Fait le 30 avril 2002

Le Commissaire aux Comptes
René SOULTAN



5.1.5. RAPPORT SPECIAL DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Mesdames, Messieurs les Associés,

En ma qualité de commissaire aux comptes de votre société, je vous présente mon rapport sur les conventions réglementées.

En application de l'article L 223-19 du nouveau Code de Commerce (anciennement l'article 50 de la loi du 24 juillet 1966), j'ai été avisé des conventions conclues avec le gérant.

Il ne m'appartient pas de rechercher l'existence éventuelle d'autres conventions, mais de vous communiquer, sur la base d'informations qui m'ont été données, les caractéristiques et les modalités essentielles de celles dont j'ai été avisé, sans avoir à me prononcer sur leur utilité et leur bien fondé.

Il vous appartient, selon les termes de l'article 35 du décret du 23 mars 1967, d'apprécier l'intérêt qui s'attacherait à la conclusion de ces conventions en vue de leur approbation.

J'ai effectué mes travaux selon les normes de la profession ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences destinées à vérifier la concordance des informations qui nous ont été données avec les documents de base dont elles sont issues.

Par ailleurs, en application du décret du 23 mars 1967, j'ai été informé que l'exécution des conventions suivantes, approuvées au cours d'exercices antérieurs, s'est poursuivie au cours du dernier exercice, à savoir :

1) Avec la société INTECOM

Rappelons que la société INTECOM détient 52% du capital de la société PHONE WEB.

A ce titre, la société INTECOM a fait des avances en compte courant dont le solde intérêts courus s'élève à 58 163 euros (381 524 francs) au 31 décembre 2001.

Le taux d'intérêt d'avance en compte courant a été fixé à 6,18% et les intérêts courus s'élèvent à 5 816 euros (38 150 francs) au 31 décembre 2001.

2) Avec Monsieur SPINOSA Patrick

Rappelons que Monsieur SPINOSA Patrick est associé à hauteur de 24% dans le capital de la société PHONE WEB.

Monsieur SPINOSA Patrick bénéficie de la poursuite de son contrat de travail en tant que Directeur Commercial au titre de l'exercice 2001.

3) Avec Monsieur BOUKERDENNA Mohamed

Rappelons que BOUKERDENNA Mohamed, gérant de la société PHONE WEB, bénéficie d'une assurance perte emploi à la charge de la société PHONE WEB depuis une résolution de l'assemblée générale extraordinaire en date du 2 novembre 2000.

Fait le 30 avril 2002

Le Commissaire aux Comptes

René SOULTAN



5.2. COMPTES PREVISIONNELS AU 31 DECEMBRE 2002 , AU 31 DECEMBRE 2003 ET AU 31 DECEMBRE 2004

5.2.1. BILAN

Actif (en K.euros)	2001 (r)	2002	2003	2004
Immobilisations incorporelles	21,0	208,8	123	193
Immobilisations corporelles	70,5	59,9	89,1	152,2
Immobilisations financières	29,4	43,1	56,9	56,9
ACTIF IMMOBILISE	120,8	311,8	268,9	402,1
Stocks	0,0	0,0	0,0	0,0
Créances Clients	748,4	1 068,5	1 387,6	1 881,8
Autres créances	29,7	7,6	12,6	10,4
Disponibilités et V.M.P.	0,0	0,0	534,9	1 139,1
Charges constatées d'avance	20,3	0,0	0,0	0,0
TOTAL ACTIF	919,3	1 387,9	2 204	3 433,3

Passif (en K.euros)	2001 (r)	2002	2003	2004
Capital	10,0	225,0	225,0	225,0
Réserves	48,9	1,2	271,4	667,4
Résultat	304,3	405,3	593,9	1 005,6
FONDS PROPRES	363,2	631,5	1 090,3	1 898
Provisions réglementées	16,5	16,5	16,5	16,5
Provisions R. § C.	0,0	0,0	0,0	0,0
Emprunts et concours bancaires	35,1	49,4	0,0	0,0
Avances actionnaires	58,4	0,0	0,0	0,0
Fournisseurs	76,3	291,9	373	485,6
Dettes fiscales et sociales	368,1	398,6	571,1	681,5
Autres dettes (*)	1,7	0,0	153	351,7
Produits constatés d'avance	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAL PASSIF	919,3	1 387,9	2 204	3 433,3

(*) : Participation des salariés en 2003 et 2004

(r) : réalisés

5.2.2. COMPTE DE RESULTAT

Compte de résultat (en K.euros)	2001 (r)	2002	2003	2004
TOTAL VENTES	2 161,0	3 005,3	4 012,8	5 335,2
Progression	63,38%	39,07%	33,52%	32,96%
Achats et charges externes	412,0	524,3	735,4	897,1
VALEUR AJOUTEE	1 749,0	2 481,0	3 277,3	4 438,1
en % des ventes	80,93%	82,55%	81,67%	83,19%
Autres produits	4,8	0,0	0,0	0,0
Impôts et taxes	23,1	72,8	87,4	111,0
Charges de personnel	1 220,9	1 701,8	1 938,6	2 373,4
Autres charges	1,4	0,0	0,0	0,0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOIT.	508,5	706,4	1 251,3	1 953,7
en % des ventes	23,53%	23,50%	31,18%	36,62%
Amortissements	27,2	72,3	111,6	201,0
Reprises de provisions	0,0	0,0	0,0	0,0
Dotations aux provisions	0,0	0,0	0,0	0,0
RESULTAT D'EXPLOITATION	481,3	634,1	1 139,7	1 752,7
en % des ventes	22,27%	21,10%	28,40%	32,85%
Produits financiers	4,3	0,0	0,0	0,0
Charges financières	6,2	6,4	0,6	6,9
RESULTAT COURANT	479,4	627,7	1 139,1	1 745,8
en % des ventes	22,18%	20,89%	28,39%	32,72%
Produits exceptionnels	0,2	0,0	0,0	0,0
Charges exceptionnelles	8,2	0,0	0,0	0,0
RESULTAT AVANT IMPOTS	471,4	627,7	1 139,1	1 745,8
Participation	0,0	0,0	153	191,8
I.S.	167,1	222,4	392,2	548,4
RESULTAT NET	304,3	405,3	593,9	1 005,6
en % des ventes	14,08%	13,49%	14,80%	18,85%

(r) : réalisés

5.2.3. TABLEAU DE FLUX DE TRESORERIE (EN KEUROS)

En K euros	2002	2003	2004
OPERATIONS D'EXPLOITATION			
Résultats	405,3	593,9	1 005,6
Reprise Prov. risques	0	0	0
Reprise Prov. clients	0	0	0
Dot. Amort.	72,3	111,6	201,0
Dot. Prov. clients	0	0	0
Dot. Prov. risques	0	0	0
Reprise Prov. financières	0	0	0
Dot. Prov. financières	0	0	0
+/- value cession	0	0	0
Capacité d'auto financement (bénéfice comptable + dotations aux amortissements)	477,6	705,5	1 206,6
Variation du BFR	-33,3	-20,9	-269
Flux de trésorerie provenant de l'exploitation (1)	444,3	684,6	937,6
OPERATIONS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'actifs incorporels et corporels	-249,5	-55	-334,2
Production immobilisée	0	0	0
Prix de vente des cessions	0	0	0
Cession participations	0	0	0
Dépôts et cautions divers	-13,7	-13,8	0
Flux de trésorerie affectés aux opérations d'investissements (2)	-263,2	-68,8	-334,2
OPERATIONS DE FINANCEMENT			
Dividendes versés	-137	-135,1	-197,9
Compte courant associés	-58,4	0	0
Charges à répartir sur plusieurs exercices	0	0	0
Concours bancaires	0	0	0
Emprunts nets remboursés	0	0	0
Dépôts et cautions divers	0	103,6	198,7
Flux de trésorerie affectés aux opérations de financement (3)	-195,4	-31,5	0,8
Total des flux monétaires (1+2+3)	-14,3	584,3	604,2
Variation de trésorerie			
Trésorerie à l'ouverture	-35,1	-49,4	534,9
Trésorerie à la fermeture	-49,4	534,9	1 139,1
Variation de trésorerie	-14,3	584,3	604,2

5.2.4. ANNEXES BUDGET 2002 / 2003 / 2004

Hypothèses Financières Par Rubrique d'exploitation

■ Chiffre d'affaires :

La prévision 2002 reprend pour le 1er trimestre les chiffres exacts réalisés. Pour le 2e trimestre les projections sont sûres à 90% compte tenu des contrats annuels, des commandes fermes et des tendances de marché chez nos clients récurrents.

Sur le 2e semestre les principales augmentations d'activité sont concentrées sur : le lancement de la campagne Voltimum, l'augmentation des contacts confiés par Lamy, une continuité et une régularité dans le courant d'affaires avec Kodak.

Les Echos sont prévus en très faible augmentation.

La prime de rendement Lamy (versée trimestriellement si le taux de contact dépasse un seuil) n'est prévue par prudence qu'en Avril (pour 66.964 euros H.T.) et en Juillet (pour 44.000 euros). Elle n'est pas comptée pour le reste du budget alors que Phone Web peut espérer au moins 5 à 10.000 euros par mois sur le 2e semestre.

En 2003 le 3e plateau donnera sa pleine dimension et ramènera 806.455 euros de chiffre d'affaires. Il portera son activité à 1.364.419 euros en 2004. Ce niveau le rapprochera de la saturation et rendra nécessaire l'ouverture d'un 4e plateau qui est programmée pour Janvier 2004. Il génèrera pour sa première année d'activité 769.868 euros de revenus.

Les deux premiers plateaux étant proches de la saturation, les clients qu'ils traitent ont une projection d'augmentation du chiffre d'affaires assez faible. Certains clients qui ne peuvent pas prévoir de campagnes régulières ont même été éliminés des prévisions 2003 et 2004 (Eurelys, Vivasso, Renovland à partir de 2003, Voltimum en 2004).

■ Loyers et charges :

Cette rubrique intègre les loyers de base, les charges locatives, la taxe foncière, la taxe sur les bureaux. Les augmentations sont prévues annuellement aux dates anniversaires. Pour 2002 nous avons retenu + 4,6% et +4% pour les deux années suivantes.

Le 3e et le 4e plateau ont chacun une surface estimée de 200 m² à un coût annuel de 275 euros par m². Les charges locatives sont évaluées à 52 euros/m² par an.

Les frais d'agence pour chaque nouveau plateau sont estimés à 8.000 euros H.T.

■ Consommations courantes :

L'électricité est estimée sur la base de l'historique 2001 pour les 2 plateaux rue de Courcelles.

Les dépenses téléphoniques sont indexées sur le chiffre d'affaires selon la règle : 2,2% du C.A. facturé par France Télécom et 3,2% du C.A. facturé par les opérateurs alternatifs.

Cette répartition pourra changer, mais elle sera favorable à Phone Web dans la mesure où nous ferons jouer la concurrence entre les opérateurs.

Les fournitures administratives incluent également les abonnements et achats de revues.

L'entretien / Maintenance comprend : la location des distributeurs d'eau, l'entretien annuel des moquettes, la vérification des installations électriques, la vérification des extincteurs, le contrat Elis (hygiène), la maintenance du photocopieur.

Les frais de correspondance dépendent en partie des campagnes des Echos parce que Phone Web expédie les factures aux abonnés à ses frais.

Les services bancaires représentent les commissions de fonctionnement des comptes.

■ Assurances :

Phone Web a souscrit 4 contrats couvrant les risques suivants : Matériels divers, Responsabilité civile (indexée sur le chiffre d'affaires), Bris de machine, Multirisque Professionnelle.

■ Honoraires :

Ils comprennent :

L'expertise comptable : comptabilité, déclarations fiscales, social, liasse fiscale annuelle.

Le juridique lié aux assemblées et conseils d'administration.

Les conseils juridiques en droit social.

La tenu des comptes nominatifs par une institution financière.

Les frais liés à l'A.G.O. annuelle de la société.

Le commissaire aux comptes.

Les honoraires liés à l'introduction en bourse seront immobilisés et amortis linéairement sur une période de 3 ans.

■ Déplacements / Réceptions :

Frais courants de voyage, repas, réception des clients, soirées d'animation du personnel.

■ Salaires et charges :

Tout le personnel est en C.D.I. à partir de Mars 2002. Il ne subsistera des C.D.D. que pour remplacer des personnes absentes.

Les prévisions d'effectif se fondent sur deux calculs :

Les effectifs administratifs sont estimés selon les contrats existants. Des embauches ont été programmées pour l'ouverture du 3^e plateau, puis du 4^e.

Les effectifs opérationnels sont issus d'un calcul qui part du chiffre d'affaires prévu, détermine le nombre d'heures de travail que cela représente (le ratio utilisé est 51 euros de C.A. par heure travaillée), puis divise le total par la moyenne des heures réellement travaillées par personne (103 heures par mois pour le budget 2002, 104 en 2003 et 105 en 2004). Nous obtenons ainsi l'effectif sous contrat. De Mars à Août 2002 l'effectif opérationnel est stable parce qu'il y a un léger sureffectif apparent qui est résorbé par des personnes en absence.

Le ratio « Primes sur objectifs / Chiffre d'affaires Lamy et Les Echos » est de 10,02% au 1^{er} trimestre après correction due à un décalage de facturation. Le budget retient 10,5% pour le reste de 2002 et 10,7% pour 2003 et 2004.

Le budget prévoit également une rubrique « Autres primes » qui représente 5% des salaires bruts sauf en Août (0%), en Juin (taux divisé par trois) et en Décembre (Primes annuelles).

Les charges sociales budgétées sont de 38% des salaires bruts (le réel du 1^{er} trimestre 2002 est de 37,08%).

■ Cotisations :

Il s'agit de l'adhésion annuelle au syndicat professionnel (SMT).

■ Amortissements :

Une distinction a été faite entre les amortissements opérationnels et ceux des frais d'introduction en bourse (voir remarque «honoraires»).

Les amortissements opérationnels ont été projetés :

Investissements antérieurs à 2002 : pour les montants résultant des conditions initiales d'immobilisation (durée, taux).

Investissements 2002 à 2004 : sur le mode linéaire en retenant 3 ans pour le matériel informatique et les logiciels, 5 ans pour les aménagements et le mobilier.

■ Loyers mobiliers et leasing :

Quatre contrats sont en cours. Ils se termineront en Février et Mai 2003. La société utilisera à nouveau ce moyen de financement souple et sûr pour les deux gros projets de son plan d'investissement 2002 : l'achat de 35 PC pour la gestion du client LAMY et l'équipement matériel et logiciel du 3^{ème} plateau.

■ Recrutement :

Le secteur dans lequel Phone Web évolue fait appel à du personnel assez mobile professionnellement. Il faut donc en permanence rechercher des nouvelles recrues, d'autant plus que la croissance de la société nécessite une augmentation régulière de l'effectif global.

■ Communication externe :

Ce budget comporte des frais liés à la vie boursière de Phone Web (communication financière à destination des actionnaires) et des opérations de mécénat.

■ Impôts et taxes :

La prévision porte sur les éléments suivants : Taxe d'apprentissage, Effort Construction, Formation Professionnelle, Agefiph, taxe professionnelle, Organic.

■ Résultat financier :

Le premier semestre 2002 intègre les frais financiers sur les comptes courants associés et sur le découvert passager du second semestre. Par la suite la trésorerie se trouve en excédents croissants, mais par prudence nous n'avons pas compté de produits financiers. Il y a à nouveau des frais financiers en 2004 qui représentent la rémunération au taux de 6% par an de la participation des salariés.

■ Participation :

Elle devra être attribuée aux salariés à partir de l'exercice 2003.

■ Impôts sociétés :

Les taux légaux ont été retenus, aucune réduction ou exonération n'est prise en compte.

Hypothèses financières par rubrique du bilan

■ Immobilisations corporelles et incorporelles :

Les investissements sont des immobilisations inscrites au bilan et financées par la trésorerie de la société. Il est prévu deux nouveaux contrats de leasing en 2002 : le financement de 35 PC pour la gestion du client LAMY, l'équipement matériel et logiciel du 3^{ème} plateau.

■ Immobilisations financières :

Elles s'accroissent au fil des cautions données pour les nouveaux locaux.

■ Créances clients :

Elles résultent du calcul de trésorerie basé sur un paiement moyen à 60 jours fin de mois.

■ Autres créances :

Elles concernent uniquement la TVA déductible à partir de 2002.

■ Disponibilités et VMP :

Solde au 31 décembre de chaque année des tableaux budgétaires « cash entrant/cash sortant ».

■ Fonds propres :

Il est prévu la distribution d'un dividende de 33,33 % du résultat net.

■ Emprunts :

Le découvert bancaire de fin 2001 a été remboursé début 2002. Les avances d'actionnaires seront remboursées en totalité en septembre 2002. L'introduction en bourse a utilisé en 2002 une grande partie du cash-flow. La trésorerie sera nettement excédentaire à partir de 2003 grâce au fort taux de rentabilité.

■ Fournisseurs :

Les paiements sont programmés en général à 30 jours.

■ Dettes fiscales et sociales :

Elles intègrent le solde dû de TVA, URSSAF, ASSEDIC, IRIS, Prévoyance, salaires et prime de décembre, AGEFIPH, taxe d'apprentissage, formation continue, effort construction, impôts sur les sociétés, Organic.

■ Autres dettes :

La participation des salariés a été mise dans cette rubrique afin d'en visualiser rapidement le montant. Sa rémunération projetée est de 6% par an.

Analyse du tableau de financement

La capacité d'autofinancement dégagée par l'exploitation est largement supérieure aux besoins opérationnels et financiers en 2003 et 2004.

L'année 2002 a une trésorerie plus tendue du fait des deux gros budget envisagés (Introduction en bourse et création du 3^{ème} plateau). La pause en 2003 dans les investissements permet de reconstituer la trésorerie.

La trésorerie disponible fin 2004, de plus de 1,1 million d'euros, donnera à la direction la marge de manœuvre nécessaire pour mener à bien des projets de croissance externe, d'accélération de la croissance interne, d'augmentation du dividende, d'élargissement de son offre de service, voire de création de filiales dans des pays de la CEE.

Note complémentaire aux annexes prévisionnelles

■ Evolution de la marge :

L'amélioration de ce ratio en 2003 et 2004 résulte d'une évolution favorable des coûts salariaux qui évoluent moins vite que le chiffre d'affaires. L'origine de cet écart positif tient dans les raisons suivantes :

- Légère amélioration de productivité en 2003 lorsque le 3^{ème} plateau sera pleinement occupé.

- Faible augmentation du volume des primes de performance versées aux salariés opérationnels travaillant sur les clients Lamy et Les Echos puisque le budget limite volontairement l'évolution de leur chiffre d'affaires. Hors ce sont les deux seuls clients pour lesquels la société a un système de prime indexé directement sur ses facturations, très rémunérateur pour les employés. La valeur relative de ces primes dans le chiffre d'affaires passe logiquement de 8,65 à 5,12%.

Les embauches à des postes fonctionnels (administratifs, développement, technique, ressources humaines) se limitent à de l'encadrement de production puisque la structure globale vient de se mettre en place fin 2001. Le PDG, le responsable développement, le coordonateur, le responsable ressources humaines, la secrétaire, la standardiste sont déjà en place. Il n'y aura pas de recrutement supplémentaires à ces postes. Les 5 embauches prévues entre Septembre 2002 et Avril 2004 concernent uniquement le management et l'encadrement des 3^e et 4^e plateaux. Grâce à cet effet de meilleure absorption la valeur relative des salaires bruts fonctionnels passe de 12,32 à 9,33% du C.A.

C H A P I T R E 6

•ORGANES D'ADMINISTRATION ET DIRECTION.

6.1. CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président :

Monsieur Mohamed BOUKERDENNA

Nommé par l'assemblée générale du 2 mai 2002, comme premier Administrateur de la Société, sous sa forme nouvelle de Société Anonyme, pour une durée de six années qui prendra fin lors de la réunion de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes clos le 31 Décembre 2007.

Administrateurs :

Monsieur Patrick BRONNEC

Nommé par l'assemblée générale du 2 mai 2002, comme premier Administrateur de la Société, sous sa forme nouvelle de Société Anonyme, pour une durée de six années qui prendra fin lors de la réunion de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes clos le 31 Décembre 2007.

Monsieur Jean-Pierre MEAZZA

Nommé par l'assemblée générale du 2 mai 2002, comme premier Administrateur de la Société, sous sa forme nouvelle de Société Anonyme, pour une durée de six années qui prendra fin lors de la réunion de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes clos le 31 Décembre 2007.

La Société « INTECOM »

Nommé par l'assemblée générale du 2 mai 2002, comme premier Administrateur de la Société, sous sa forme nouvelle de Société Anonyme, pour une durée de six années qui prendra fin lors de la réunion de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes clos le 31 Décembre 2007.

Elle est représentée par son PDG Monsieur JAMAL ORDI

Autres mandats :

Monsieur Patrick BRONNEC est également administrateur de la société anonyme AUDICEE SERVICES, société de conseil en systèmes informatiques (RCS Paris B 434 188 066).

Monsieur Jamal ORDI est également gérant de la Société Civile Immobilière DMJ, promotion immobilière de logements (RCS Toulon D 345 136 824) de la société civile DMJIN, location de logements (RCS Toulon D 384 643 540). Il est Président Directeur Général de la société anonyme INTECOM, activités de télécommunications (RCS Toulon B 338 336 837) et administrateur de la société anonyme TELCOM NETWORK MULTIMEDIA, administration d'entreprises (RCS Toulon B 404 447 575).

6.2. DIRECTION

PDG

Monsieur Mohamed BOUKERDENNA

Nommé par l'assemblée générale du 2 mai 2002, comme premier Administrateur de la Société, sous sa forme nouvelle de Société Anonyme, pour une durée de six années qui prendra fin lors de la réunion de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes clos le 31 Décembre 2007, et désigné Président Directeur Général par le Conseil d'administration du 2 mai 2002.

6.3. REMUNERATION DU PRESIDENT

La rémunération globale annuelle de Monsieur Mohamed BOUKERDENNA, seul mandataire social rémunéré cité au paragraphe précédent, est de 55 333 euros bruts pour l'exercice 2001.

La rémunération prévisionnelle de Monsieur Mohamed BOUKERDENNA, sera de 88 834 euros bruts par an.

Le dirigeant bénéficie d'une cotisation GSC (ASSEDIC) de 765,76 euros annuels en 2001, et d'une cotisation RIP (Prévoyance) de 2 997,56 euros pour 2001.

6.4. INTÉRÊT DES DIRIGEANTS DANS LE CAPITAL DE L'ÉMETTEUR, DANS CELUI D'UNE SOCIÉTÉ QUI EN DÉTIENT LE CONTRÔLE, DANS CELUI D'UNE FILIALE DE L'ÉMETTEUR OU CHEZ UN CLIENT OU UN FOURNISSEUR SIGNIFICATIF DE L'ÉMETTEUR

c.f. paragraphe 3.4.

6.5. PRÊTS ET GARANTIES ACCORDÉS PAR LA SOCIÉTÉ EN FAVEUR DES DIRIGEANTS

Néant

6.6. OPTIONS ATTRIBUEES ET EXERCEES CONCERNANT LES MANDATAIRES SOCIAUX ET LES SALARIES

Néant

6.7. INTERESSEMENT DU PERSONNEL

Néant

6.8. LIENS ENTRE PHONE WEB ET D'AUTRES SOCIÉTÉS QUI LUI SERAIENT LIÉES VIA SES ADMINISTRATEURS OU DIRIGEANTS

PHONE WEB est détenue à 52% par la société anonyme INTECOM avant inscription sur le Marché Libre d'Euronext Paris. La réussite de cette opération et la cession envisagée de 100 000 titres par INTECOM ramènerait sa part dans le capital de PHONE WEB à 43,11%.

6.9. CONVENTIONS RÉGLEMENTÉES (CF. PARAGRAPHE 5.1.5)

1) Avec la société INTECOM
la société INTECOM détient 52% du capital de la société PHONE WEB.

A ce titre, la société INTECOM a fait des avances en compte courant dont le solde intérêts courus s'élève à 58 163 euros (381 524 francs) au 31 décembre 2001.

Le taux d'intérêt d'avance en compte courant a été fixé à 6,18% et les intérêts courus s'élèvent à 5 816 euros (38 150 francs) au 31 décembre 2001.

2) Avec Monsieur SPINOSA Patrick
Monsieur SPINOSA Patrick est associé à hauteur de 24% dans le capital de la société PHONE WEB.

Monsieur SPINOSA Patrick bénéficie de la poursuite de son contrat de travail en tant que Directeur Commercial au titre de l'exercice 2001.

3) Avec Monsieur BOUKERDENNA Mohamed
Monsieur BOUKERDENNA Mohamed, gérant de la société PHONE WEB, bénéficie d'une assurance perte emploi à la charge de la société PHONE WEB depuis une résolution de l'assemblée générale extraordinaire en date du 2 novembre 2000.

A la date du présent prospectus aucune autre convention n'a été conclue.

CHAPITRE 7

. EVOLUTION RECENTE ET PERSPECTIVES D'AVENIR .

7.1. RAPPEL DES CHIFFRES CLES

En milliers d'euros	31/12/2000		31/12/2001		31/12/2002 (p)		31/12/2003 (p)		31/12/2004 (p)	
	montant	%	montant	%	montant	%	montant	%	montant	%
Chiffre d'affaires	1 323	100%	2 161	100%	3 005	100%	4 013	100%	5 335	100%
Résultat d'exploitation	270	20,4%	481	22,26%	634	21,10%	1 140	28,40%	1 753	32,86%
Résultat courant avant impôt	267	20,18%	479	22,17%	628	20,89%	1 139	28,38%	1 746	32,73%
Résultat exceptionnel	2,9	0,2%	(8)	-0,4%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Résultat net	177	13,38%	304	14,07%	405	13,47%	594	14,80%	1 006	18,86%

7.2. PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT

7.2.1. Croissance organique

PHONE WEB entend bien accroître sa capacité opérationnelle dans les mois à venir.

Ainsi l'ouverture d'un troisième plateau de 35 positions en septembre 2002 lui permettra de capter de nouveaux clients qui jusqu'alors n'envisageaient pas de collaboration avec la société du fait du nombre insuffisant de positions détenues.

L'ouverture de ce troisième plateau permettra aussi à la société de pouvoir s'ouvrir au marché des appels d'offres. Les appels d'offres « centres d'appels » sont de plus en plus sophistiqués et demandent souvent à être traités par une équipe réunie autour d'un chef de projet. Ces appels d'offre sont, dans la plupart des cas, destinés à des sociétés disposant de centre d'appels d'une taille supérieure à 100 positions (postes téléphoniques).

Par la suite, la société entend bien poursuivre ce développement par l'ouverture en janvier 2004 d'un quatrième plateau.

Cette volonté de croissance en terme de taille assurera à PHONE WEB des débouchés plus importants et plus divers. Ainsi, tout en pérennisant les liens historique de la société avec ses principaux clients (les éditions Lamy, les Echos...), à qui elle pourra proposer des prestations encore plus efficaces, PHONE WEB s'ouvrira à de nouveaux clients et réduira la dépendance qui peut être perçue vis-à-vis de ces derniers.

7.2.2. Croissance externe

A ce jour la société n'envisage pas d'opérations de croissance externe. Elle reste vigilante aux différentes opportunités qui pourraient se présenter sur son secteur, consciente qu'une telle opération pourrait accélérer de façon non-négligeable son développement.

Son inscription sur le Marché Libre d'Euronext Paris pourrait lui faciliter celle-ci.

(Cette page est intentionnellement laissée en blanc)