

**PHONE WEB**  
**Société Anonyme au capital de 225.000 €**  
**Siège social : 88, Rue de Courcelles (75008) PARIS**  
**403.916.133. RCS PARIS**  
**(2000 B 04555)**

**RAPPORT DE GESTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
**A L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE ANNUELLE**  
**DU 15 JUN 2012**  
**(EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2011)**

Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs les actionnaires,

Nous avons le plaisir de vous réunir en Assemblée Générale Ordinaire annuelle, conformément à la loi, pour vous rendre compte de la marche de notre société au cours de l'exercice ouvert le 1<sup>er</sup> Janvier 2011 et clos le 31 Décembre 2011 et soumettre à votre approbation les comptes et le bilan de cet exercice.

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

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

***ACTIVITE***

Votre Direction a mené, au cours de l'année 2011, une réflexion sur la stratégie qu'il convenait d'adopter dans un environnement toujours marqué par la contraction du secteur de la "relation client", et priorité a été donnée au recentrage de l'activité vers le cœur de métier de notre Société, c'est-à-dire vers les Editeurs Juridiques.

Dans ce contexte récessif, votre Direction s'est donc attachée à renforcer les partenariats existants et à en développer de nouveaux dans le secteur de l'édition juridique, le secteur de l'intermédiation en assurance ayant été, de son côté, un peu moins privilégié, compte tenu d'une moindre rentabilité.

Les choix ainsi opérés se sont révélés pertinents, à l'aune du Bilan dont l'analyse sera faite dans le paragraphe "Résultats", d'autant que deux événements exceptionnels ont eu un impact négatif sur le niveau de nos résultats, lesquels auraient été, en leur absence, d'un montant équivalent à ceux de l'exercice précédent, mais sans l'importance des facilités comptables procurées l'année dernière par le "carry back" - *un seul petit crédit d'impôt ayant été comptabilisé pour 3.200 € en 2011* - prouvant ainsi l'ampleur du redressement ainsi opéré.

Bien évidemment, ces résultats ne sont que la traduction des efforts poursuivis sans faiblesse depuis maintenant cinq années, années pendant lesquelles votre Direction a repensé le modèle initial, a recherché l'optimisation des "process" de production, a réduit les coûts de structure, afin de retrouver des résultats bénéficiaires pérennes, avec pour objectif la reconstitution des capitaux propres, reconstitution désormais totalement achevée.

Il est évident que seule la poursuite de ces efforts dans les années à venir permettra à notre Société de faire face aux défis d'un monde en plein bouleversement, avec des concurrents développant - *pour certains* - une offre mondiale, dans une logique "low cost" évidente, alors que votre Direction s'est toujours refusée à adopter un modèle de fonctionnement où l'éthique sociale ne serait pas respectée.

Votre Direction sera donc attentive à la préservation de ce modèle, consciente que des salariés épanouis sont de bien meilleurs professionnels que des salariés démotivés, tout en recherchant l'adaptation permanente d'un modèle qui demeure, bien évidemment, perfectible.

## **I. CONFIRMATION DU REDRESSEMENT OPERE EN 2010 :**

En dépit d'un environnement économique toujours très difficile, marqué par un certain attentisme, l'année 2011 marque la confirmation du redressement opéré en 2010, avec un compte de résultat bénéficiaire de plus de 157.000 €, le bénéfice d'exploitation étant légèrement supérieur à 160.000 €, ce bénéfice représentant 5,2 % du Chiffre d'Affaires, avec un Chiffre d'Affaires pourtant en recul de 6,7 %.

Il convient en outre et à titre d'information complémentaire de vous préciser que cet exercice a été impacté par les conséquences d'un contrôle URSSAF ainsi que par l'annulation du versement d'une partie de la Prime d'Aménagement du Territoire que notre Société devait recevoir dans le cadre de son implantation sur le site d'Amiens, annulation rendue nécessaire du fait des restructurations intervenues sur ce site au cours de l'année 2011.

Vous noterez que hors éléments exceptionnels non récurrents, le bénéfice de l'exercice aurait été d'un niveau équivalent à celui de l'exercice précédent, mais l'élément majeur tient à l'amélioration du résultat d'exploitation qui a plus que triplé d'un exercice sur l'autre, puisque ce dernier n'atteignait pas les 50.000 € lors de l'année 2010.

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

## **II. ANALYSE DE L'EVOLUTION DE LA CLIENTELE :**

Votre Direction s'était attelée, au cours des années précédentes, à élargir le nombre de sociétés clientes, afin de limiter les "risques systémiques" d'une défection de l'un d'entre eux, mais cette volonté s'est quelque peu heurtée à notre décision d'un retour vers notre cœur de métiers que sont les Editeurs Juridiques, l'activité d'intermédiation en assurance ayant été directement impactée par cette réorientation, cette activité ne représentant plus que 7,5 % de notre Chiffre d'Affaires, le recul en volume étant supérieur à 280.000 €.

Notre Chiffre d'affaires a donc été réalisé grâce aux clients suivants et par ordre décroissant, savoir :

- Le Groupe "WKF - WOLTERS KLUWER FRANCE", avec "Les EDITIONS LAMY", "Le GROUPE LIAISONS" et "Les EDITIONS DALLIAN", avec lequel le niveau de prestations progresse sensiblement, de plus de 25 %, le montant réalisé étant désormais supérieur à 1.400.000 € ;
- Le "GROUPE REVUE FIDUCIAIRE", avec laquelle il a été développé l'activité commercialisation de produits de formation, est en recul sensible, de plus de 30 %, le chiffre réalisé étant proche des 700.000 € ;

- La Société "ACE EUROPE", avec laquelle notre Société a développé l'activité d'intermédiation en assurance - *vous rappelant que notre société est inscrite auprès du Registre "ORIAS"* - les prestations globales réalisées avec cette Compagnie d'Assurances étant supérieures à 510.000 €, en recul de plus d'un tiers sur une année, pour les raisons déjà évoquées ;
- Le client historique que constituait le quotidien "LES ECHOS" poursuit son repli, du fait de sa migration vers le digital, le Chiffre d'Affaires ne s'élevant plus qu'à 142.000 €.
- Par ailleurs, les "EDITIONS TISSOT" enregistrent une légère baisse, de l'ordre de 13%, pour un montant de l'ordre de 120.000 € ;
- En revanche, il a été repris depuis le mois d'Octobre 2011 des relations contractuelles avec le Groupe "LES EDITIONS WEKA", pour un montant légèrement supérieur à 63.000 €, opérations qui se poursuivent en 2012 ;
- En outre, il a été confié un nouveau budget à notre Société par un acteur public indépendant au service de l'innovation dans le bâtiment, le "C.S.T.B" - "Centre Scientifique et Technique du Bâtiment" – pour une durée de trois années ;
- Enfin, des prestations ponctuelles ont été réalisées pour environ 122.000 €.

### **III. LA POURSUITE DES MESURES D'ADAPTATION :**

La décision prise par votre Direction de recentrer l'activité autour des opérations les plus rentables de télévente dans le secteur de l'Edition a eu pour conséquence la poursuite de la réduction des frais de structure, les équipes de production et les fonctions managériales ayant été allégées sensiblement.

De même, les superficies nécessaires à l'activité ont été réduites, notre Société ayant décidé au cours de l'exercice de quitter les locaux du Square Friant à AMIENS - *lesquels étaient devenus surdimensionnés* - pour un emménagement sur le site d'ECOPOLIS d'AMIENS, l'économie réalisée pour l'année 2011 s'élevant à environ 25.000 €.

Ces efforts ont permis à votre Direction de réduire le volume des charges salariales d'environ 350.000 €, correspondant à une baisse de ces charges de plus de 13 %, tout comme les frais de locaux et de téléphonie, lesquels sont également en recul sensible, puisque certains contrats de téléphonie ont été renégociés à la baisse, l'économie réalisée pour l'année 2011 s'élevant à environ 45.000 €.

Les mesures de réduction des frais de loyer et de téléphonie produiront leur plein effet au cours de l'exercice 2012.

Bien évidemment, votre Direction poursuit sans relâche les mesures d'adaptation et de redressement engagées depuis plusieurs années, visant à la reprise de la rémunération de l'actionnariat, puisque les capitaux propres sont désormais totalement reconstitués par le bénéfice réalisé lors de l'exercice 2011.

Ces éléments ont permis à votre Direction de consolider le bénéfice d'exploitation, lequel s'établit à 160.531 €, bénéfice qui a plus que triplé d'un exercice sur l'autre.

Vous constaterez que le compte de résultat dégage un bénéfice net comptable de 157.375 €.

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

## RESULTATS

Notre Société a réalisé, au titre de l'exercice 2011, un chiffre d'affaires de 3.066.748 €, soit un recul de 6,7 % par rapport à l'exercice précédent.

Nous vous rappelons que le chiffre d'affaires réalisé lors de l'année 2010 s'élevait à 3.288.542 €.

Nos charges d'exploitation ont reculé sensiblement, dans une variation assez nettement supérieure au recul du chiffre d'affaires, cette évolution permettant à notre Société de conforter le résultat d'exploitation, lequel présente un bénéfice de 160.531 €, en très nette amélioration par rapport à l'exercice précédent.

Vous noterez que le total des charges d'exploitation s'est élevé à 2.912.681 €.

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

	Exercice 2010	Exercice 2011
<i>Charges externes pour :</i>	536.700 €	504.589 €
<i>Impôts et taxes pour :</i>	104.089 €	74.216 €
<i>Salaires et charges sociales pour :</i>	2.608.769 €	2.260.250 €
<i>Amortissements pour :</i>	22.384 €	20.873 €
<i>Provisions pour :</i>	/	23.516 €
<i>Autres charges pour :</i>	23.631 €	29.237 €

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

- ✓ Une baisse du poste "*Charges Externes*", - de 6 % - pour les raisons énoncées ci-dessus ;
- ✓ Une baisse du poste "*Impôts et taxes*", imputable à la disparition de la Taxe sur les salaires ;
- ✓ Une baisse sensible du poste "*Salaires et Charges sociales*", de 13,3 %.

Le résultat financier présente un solde en amélioration, bien que toujours légèrement débiteur de 840 €, de telle sorte que le résultat courant avant impôts présente un solde créditeur de 159.691 €.

En revanche, le résultat exceptionnel connaît une sensible dégradation et présente un solde débiteur de 5.516 €, ces charges étant pour grande partie imputable aux conséquences du déménagement intervenu sur le site d'AMIENS, certaines immobilisations ayant été mises au "rebut".

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, de l'absence de participation des salariés aux résultats de l'entreprise et de l'imputation d'un petit crédit d'impôts pour un montant de 3.200 €, le compte de résultat dégage un bénéfice net comptable de 157.375 €.

## AFFECTATION DU RESULTAT

Votre Conseil vous propose d'affecter le résultat bénéficiaire de l'exercice 2011, s'élevant à la somme de 157.375 €, en totalité au poste "*Report à nouveau*".

Il est ici rappelé, pour satisfaire aux prescriptions légales, qu'il n'a été mis aucun dividende en distribution au titre des trois derniers exercices.

### **PERSPECTIVES D'AVENIR**

En dépit d'un environnement économique toujours très assombri et d'un certain attentisme qui prévaut du fait des échéances électorales, votre Direction vous confirme la pérennité du redressement de la Société grâce au travail de l'ensemble des équipes depuis plus de trois années.

Ce relatif optimisme s'appuie sur l'arrivée de l'un des derniers acteurs majeurs de l'édition juridique comme nouveau client de notre Société, acteur qui manquait à notre portefeuille de référence, cette arrivée étant très prometteuse pour le développement futur.

Ces éléments laissent espérer une croissance organique de 10 % en 2012, avec pour corollaire une amélioration du résultat net, l'objectif étant de réaliser un bénéfice net d'environ 250.000 €, permettant ainsi - *puisque les capitaux propres sont désormais totalement reconstitués* - une reprise de la distribution de dividendes, dans le cadre du respect des règles prudentielles habituelles, compte tenu des incertitudes qui prévalent actuellement.

Par ailleurs, Votre Direction entend poursuivre les mesures d'adaptation et de maîtrise des coûts, sans dévier de ses objectifs ambitieux en la matière.

### **JETONS DE PRESENCE**

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

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

Vous prendrez acte que Monsieur Mohamed BOUKERDENNA, le Président et Directeur Général de la Société, a perçu une rémunération brute annuelle de 99.300 € au titre de l'exercice 2011, augmentée de 14.900 € d'avantages en nature, et de divers frais de déplacement remboursés sur présentation de justificatifs.

Vous prendrez acte que ni Monsieur Jean-Pierre MEAZZA, ni Monsieur Olivier BONDOIS, autres personnes physiques Administrateurs, n'a perçu de rémunération au titre des fonctions de mandataire social que chacun d'entre eux a exercé lors de l'exercice 2011.

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

Enfin, vous voudrez bien noter que Monsieur Patrick SPINOSA, titulaire d'un contrat de travail de Directeur Commercial, détient une participation significative dans le capital de la Société.

### **DELAIS DE REGLEMENT**

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

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

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

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**