

# PHONE WEB – RESULTATS ANNUELS 2007

## 1. CHIFFRES CLES

<i>En milliers d'€</i>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Chiffre d'affaires	3.523	4.361
Résultat Exploitation	(558)	36
Résultat avant impôt	(575)	39
Impôt Société	0	0
Résultat net	(575)	39
<i>En % du CA</i>	<i>1 %</i>	<i>1 %</i>

## 2. CHIFFRE D'AFFAIRES - ACTIVITE

- Diminution du CA en 2007 par rapport à 2006 d'environ 800 K€ : - 19 %.

- Evolution décevante par rapport aux années précédentes au cours desquelles la société a toujours enregistré une progression de son CA. Toutefois, il est important d'analyser en détail l'évolution du CA entre 2006 et 2007, marquée par la perte de certains budgets et le gain de nouveaux clients.

- Les principaux faits marquants relatifs à l'activité 2007 sont les suivants :

- Les clients historiques de la société, acteurs majeurs de l'édition (juridique, économique), ont poursuivi en 2007 leurs relations commerciales avec notre société mais à des niveaux inférieurs à ceux de 2006. Ainsi, notre société a accusé en 2007 une perte de CA de l'ordre de 800 K€ par rapport à l'année précédente avec son client majeur de l'édition juridique. Celui-ci a en effet choisi de transférer une importante partie de son activité de télévente au profit de sociétés « off-shore » tout en revoyant également à la baisse les conditions tarifaires pour les prestations réalisées en France.
- L'année 2007 a également été marquée par l'arrêt, au cours du 1<sup>er</sup> semestre, des relations contractuelles que la société entretenait depuis plusieurs années avec un acteur important dans le domaine des produits financiers et de l'assurance. Cet événement a entraîné une perte de CA d'environ 500 K€ en 2007 par rapport à l'année précédente.
- Au total, ce sont près de 1.300 K€ de CA que la société a perdu en 2007 avec deux de ses clients historiques. Par ailleurs, des budgets ponctuels représentant un CA de 400 K€ en 2006, n'ont pas été renouvelés en 2007.
- A l'inverse, la société a su convaincre de nouveaux clients, dans le secteur de l'Edition (juridique et fiscal d'une part, presse généraliste d'autre part), et ainsi générer plus de 400K€ de CA par rapport à 2006. Ces nouvelles opérations sont désormais pérennisées en 2008 et représentent une part croissante du CA de la société.

- Dans le domaine de l'assurance, la perte de CA enregistrée sur l'un des clients historiques de la société (500 K€), a été intégralement compensée par l'augmentation de l'activité auprès d'un autre acteur majeur du secteur (compagnie d'assurance anglo-saxonne). La société PHONE WEB est désormais immatriculée auprès de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance), dans la catégorie « mandataire d'assurance ». Elle est une des rares sociétés du secteur du télémarketing à être habilitée par les autorités compétentes pour participer à la commercialisation de produits d'assurance en France.

### **3. RESULTAT D'EXPLOITATION / RESULTAT NET**

- Au 31 décembre 2007, le résultat d'exploitation s'établit à – 558 K€, soit une diminution de près de 600 K€ par rapport à l'année précédente.
- Les charges d'exploitation ont enregistré une baisse d'environ 5% entre 2006 et 2007 ; diminution sensible mais inférieure à celle du CA sur la même période. Elles représentent un montant total de 4.101 K€ en 2007 contre 4.325 K€ au cours de l'exercice précédent :
  - Progression contenue des « charges externes » et de la « dotation aux amortissements », correspondant pour une grande part aux frais relatifs aux travaux de réaménagement et de rénovation des sites de production.
  - Baisse substantielle des postes « salaires et charges sociales (près de 300K€ de diminution entre 2006 et 2007), correspondant à des départs volontaires et non remplacés. La réduction du volume d'activité a conduit la société à envisager une nécessaire adaptation de ses effectifs, adaptation qui s'est faite sur la base de départs non remplacés, évitant ainsi le traumatisme social qu'auraient constitué des licenciements secs.
  - Il n'en demeure pas moins que la réduction des charges d'exploitation s'est avérée plus lente qu'espérée, l'objectif premier ayant été de sauvegarder un outil de production dont la compétence et le savoir faire sont reconnus dans la profession.
  - Les autres postes de charges n'appellent pas de remarque particulière.

#### **4. PERSPECTIVES 2008**

- L'adaptation de la société à un secteur d'activité en profonde mutation demeure le maître mot de la Direction, l'analyse et le constat tiré de ces dernières années montrant que seules une montée en gamme des prestations et une spécialisation sur des marchés à forte valeur ajoutée permettront de faire face aux évolutions importantes qui agitent ce secteur et de faire échec à la concurrence des sociétés installées en « off shore ».
- La Direction Commerciale s'attache à faire progresser la notoriété de la société PHONE WEB dans les secteurs de l'Édition et de l'Assurance, l'objectif étant de retrouver une croissance organique permettant de couvrir non seulement les charges de structure, mais de pouvoir retrouver rapidement la rémunération de l'actionariat et l'intéressement des salariés.
- Dans le domaine de l'Édition, la société a accueilli des nouveaux clients (l'un en 2007 – éditions juridiques, l'autre en 2008 – éditions professionnelles et techniques). Ces partenariats s'inscrivent dans la durée et permettent de générer chacun un CA d'environ 60 à 70 K€ par mois. Le risque client, qui a pesé sur les comptes 2007 avec la diminution du CA généré pour des clients historiques, est ainsi mieux maîtrisé. Dans le domaine de l'Assurance, la société poursuit son développement en profitant de son statut officiel d'intermédiaire en assurance.
- La société s'est également engagée dans un programme de maîtrise et de réduction des coûts. Les travaux de réorganisation des plateaux de production, réalisés en 2007, ont permis d'optimiser les surfaces utilisées par les téléopérateurs tout en leur assurant un meilleur confort. Par ailleurs, les conditions d'utilisation et de location des plateaux de production à Amiens ont fait l'objet d'une renégociation auprès de la Communauté d'agglomérations Amiens Métropole, entraînant ainsi une diminution des charges afférentes en 2008 par rapport aux années précédentes.
- L'année 2008 devrait donc être marquée par un retour à l'équilibre du résultat d'exploitation et du résultat net, grâce à l'augmentation du CA de la société (nouveaux budgets) et à la maîtrise des charges de structure et l'année 2009 par un résultat net positif.