

---

**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 10 JUIN 2011**  
**(EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2010)**

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 2010 et clos le 31 Décembre 2010 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 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**

L'exercice 2010 confirme la poursuite du redressement des comptes de notre Société, après une année 2009 qui amorçait, dans un contexte économique pourtant récessif, le redémarrage de l'activité "relation client", secteur considéré par la quasi-totalité des entreprises comme stratégique.

Paradoxalement et pour des raisons bien spécifiques et analysées ci-après, l'activité de notre Société en termes de chiffre d'affaires s'est contractée, mais cette contraction n'a pas eu de conséquences négatives sur l'amélioration de nos comptes, votre Direction ayant renforcé les mesures drastiques mises en place en 2009 afin de réaliser de substantielles économies de fonctionnement, tout en permettant une amélioration des performances commerciales de nos équipes.

Votre Direction a en effet constaté que si la croissance de l'activité économique a amorcé en 2010 un redressement remarqué après la "purge" de l'année 2009, ce redressement a été d'inégale ampleur selon les secteurs, certains d'entre eux n'étant toujours pas sortis des profondeurs d'une crise d'une violence inconnue depuis le début des années 30.

L'année 2010 a donc été une année particulière, avec un recentrage de notre Société sur les activités à forte valeur ajoutée, notamment les éditions juridiques, permettant l'obtention de ces résultats globalement positifs, malgré le recul conséquent du chiffre d'affaires, essentiellement dû à une diminution de l'activité "Assurance" en "B to C", cibles domestiques particulièrement sensibles à l'environnement économique du moment.

## I. UNE ANNEE DE REDEMARRAGE INACHEVE :

La première partie de l'année a été marquée par une contraction de l'activité, de l'ordre de 11 %, contraction qui s'est accélérée au cours du second semestre, bon nombre d'entreprises clientes attendant d'avoir la confirmation du redémarrage de l'économie avant d'engager de nouvelles dépenses de prospection et de vente.

Cette baisse globale de notre activité sur l'année 2010 s'établit à 17 %, la variation en volume étant supérieure à 679.000 €, pour un chiffre d'affaire de 3,3 millions d'Euros.

Malgré cette baisse substantielle de notre Chiffre d'affaires, vous noterez que le résultat d'exploitation demeure bénéficiaire, et même enregistre une amélioration significative, doublant d'une année sur l'autre pour atteindre les 49.000 €.

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 :

Les difficultés rencontrées lors de l'exercice 2010 ont stoppé le processus de réorganisation qui avait été mis en œuvre par votre Direction lors des deux années précédentes en vue d'élargir le nombre de clients, afin de limiter les "risques systémiques" d'une défection de l'un d'entre eux.

Notre Chiffre d'affaires a été réalisé grâce à quatre principaux clients, dont deux permettent à notre Société d'atteindre le million d'Euros de Chiffre d'Affaires, savoir :

- La Société "ACE EUROPE", importante Compagnie d'Assurances Anglaise - *vous rappelant que notre société est inscrite auprès du Registre "ORIAS"* - pour laquelle notre Société commercialise des produits d'assurance aux particuliers voit son volume d'activité enregistrer une forte baisse, de l'ordre des 22 %, pour les raisons déjà évoquées, les opérations B to C auprès des particuliers ayant été directement impactées par la crise ;
- Le "GROUPE REVUE FIDUCIAIRE", avec laquelle il a été développé l'activité commercialisation de produits de formation, est stable, l'évolution étant de 1 % d'une année sur l'autre ;
- 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 5 % ;
- En revanche, la cessation des opérations avec le Groupe ayant comme filiales la Société "ETI", acronyme pour "Editions Techniques de l'Ingénieur" et "LES EDITIONS WEKA" s'est traduite par la disparition d'un chiffre d'affaire en volume proche des 500.000 € ;
- Par ailleurs, les "EDITIONS TISSOT" enregistrent une activité en croissance soutenue, de l'ordre de 25%, mais ce client ne compense pas la perte du Groupe "ETI" et "LES EDITIONS WEKA".
- Enfin, 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 157.000 €.

Enfin, quelques prestations ponctuelles ont été réalisées pour environ 90.000 €.

### III. LA POURSUITE DES MESURES D'ECONOMIES :

Dans la droite ligne des décisions prises par votre Direction lors de l'exercice précédent, l'effort de réduction des charges de structure a été poursuivi, tant pour les charges externes que pour les charges salariales, les premières reculant de 3 % et les secondes de 18,4 % sur un an.

En outre, ces mesures d'économies ont permis d'améliorer de nouveau la productivité par téléopérateur, puisque l'ensemble des charges salariales ne représentait plus, au titre de l'exercice 2010, "que" 79 % du chiffre d'affaires alors que ce pourcentage atteignait encore 81 % lors du précédent exercice, l'effort portant tout particulièrement sur les salaires des "Administratifs".

Ces efforts demeurent toujours d'actualité et il a été décidé, au début de l'année 2011, de réfléchir à une nouvelle organisation des équipes pour les fonctions managériales et transversales, et à la mise en place de nouveaux "process" de fonctionnement, devant permettre une nouvelle réduction de la structure d'encadrement, sans impact sur la qualité des prestations opérées.

Ces éléments ont permis à votre Direction de consolider le bénéfice d'exploitation, lequel s'établit à 49.309 €, bénéfice qui a plus que doublé d'un exercice sur l'autre.

Enfin, votre Direction, en la personne des dirigeants fondateurs, a participé directement à l'effort d'amélioration des comptes en abandonnant partiellement des sommes apportées en compte courant lors des années 2007 et 2008, à concurrence de 20.000 €, abandon partiel qui a été assorti d'une clause de retour à meilleure fortune d'une durée de 5 années, tout comme il a été enregistré dans les comptes une créance d'impôts sur les Sociétés pour un montant de 133.383 €, correspondant au solde des déficits reportables, éléments qui permettront, à l'issue de la présente Assemblée, de vous appeler à statuer sur la reconstitution des capitaux propres dans la limite de la Loi, capitaux qui étaient devenus inférieurs à la moitié du capital social lors des mauvais résultats de l'exercice 2008.

Vous constaterez que le compte de résultat dégage un bénéfice net comptable de 204.831 €.

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

### **RESULTATS**

Notre Société a réalisé, au titre de l'exercice 2010, un **chiffre d'affaires** de 3.288.000 €, en baisse de 17 % par rapport à l'exercice précédent.

Nous vous rappelons que le chiffre d'affaires réalisé lors de l'année 2009 s'élevait à 3.968.000 €.

Nos charges d'exploitation ont reculé sensiblement, dans une variation à peu près identique au recul du chiffre d'affaires, ces évolutions concordantes permettant à notre Société de conforter le **résultat d'exploitation**, lequel présente un bénéfice de 49.309 €, en amélioration par rapport à l'exercice précédent.

Vous noterez que le total des **charges d'exploitation** s'est élevé à 3.295.573 €.

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

	Exercice 2009	Exercice 2010
<b>Charges externes pour :</b>	553.329 €	536.700 €
<b>Impôts et taxes pour :</b>	157.253 €	104.089 €
<b>Salaires et charges sociales pour :</b>	3.214.403 €	2.608.769 €
<b>Amortissements pour :</b>	23.344 €	22.384 €
<b>Provisions pour :</b>	5.132 €	/
<b>Autres charges pour :</b>	18.143 €	23.631 €

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

- ✓ Une baisse du poste "*Charges Externes*", - de 3 % - pour les raisons énoncées ci-dessus ;
- ✓ Une baisse du poste "*Impôts et taxes*", imputable à la Taxe sur les salaires ;
- ✓ Une baisse sensible du poste "*Salaires et Charges sociales*", de 18,8 %.

Le **résultat financier** présente un solde en amélioration, bien que toujours légèrement débiteur de 1.493 €, de telle sorte que le **résultat courant avant impôts** présente un solde créditeur de 47.816 €.

De même, et pour les raisons exposées ci-dessus concernant l'abandon partiel de créance à concurrence de 20.000 €, le **résultat exceptionnel** connaît une amélioration importante, et présente un solde créditeur de 23.632 €.

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'une créance d'impôts sur les Sociétés pour un montant de 133.383 €, le compte de résultat dégage un **bénéfice net comptable** de 204.801 €.

### **AFFECTATION DU RESULTAT**

Votre Conseil vous propose d'affecter le résultat **bénéficiaire** de l'exercice 2010, s'élevant à la somme de 204.831 €, 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**

Votre Direction constate, ainsi que l'attestent de nombreux signes, une tendance à la reprise économique, même si les évolutions géopolitiques laissent planer de grandes incertitudes pour les mois à venir.

L'activité de notre Société sur le premier quadrimestre 2011 enregistre une légère baisse par rapport au premier quadrimestre 2010, mais s'inscrit en forte hausse par rapport au dernier quadrimestre 2010, de plus de 12%, signe d'un redémarrage de l'activité.

Votre Direction entend renforcer les mesures de vigilance et de maîtrise des coûts, mesures qui devraient permettre à notre Société de dégager pour l'année 2011 un résultat net comptable en augmentation sensible par rapport à 2010, même si l'augmentation du chiffre d'affaires risque d'être un peu bridée dans l'immédiat par les difficultés rencontrées par l'ensemble des acteurs de la "relation client" pour recruter de bons professionnels.

Forte de son résultat d'exploitation positif enregistré en 2010 et de la reconstitution de ses capitaux propres pour laquelle vous serez appelés à statuer à l'issue de la présente Assemblée, votre Direction entend accroître ses performances en développant les pôles de la vente d'éditions et de formations, tout en poursuivant sa politique de maîtrise des charges d'exploitation.

Enfin, vous devez être certains de la détermination de votre Direction à reprendre, aussi rapidement que possible, la rémunération de notre actionnariat et l'intéressement de nos salariés.

### ***JETONS DE PRESENCE***

Nous vous engageons à surseoir, 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 **2010**, augmentée de **14.763 €** 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 **2010**.

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**