



2002

Rapport annuel

soft.computing



Sur fond de crise sectorielle, de baisse de la demande et de tension sur les prix, le bilan global pour 2002 est paradoxalement positif pour notre groupe : croissance du chiffre d'affaires, dépassement des objectifs de rentabilité, acquisition de nouveaux clients, fidélisation de nos clients existants et amélioration de notre capital humain :

Augmentation de la rentabilité d'exploitation : à 6,4 % du CA, elle est supérieure aux 5 % visés initialement et la marge brute d'autofinancement d'exploitation s'élève pour l'exercice à plus de 2,2 millions d'euros.

Renforcement de la solidité financière, avec près de 8 millions d'euros de cash pour une dette d'environ 0,8 millions d'euros.

Croissance organique du chiffre d'affaires de plus de 11 % sur un marché et un secteur notoirement baissier.

Création nette de valeur, tant sur le plan bilantiel que dans le cours de l'action, qui s'est apprécié de près de 20 %, sur un marché qui a fortement baissé sur la période.

Ce contraste entre notre performance intrinsèque et celle de notre environnement trouve son explication dans les priorités stratégiques que nous nous étions fixées dès 2001 et surtout dans notre capacité à les mettre en œuvre efficacement :

Pertinence du positionnement de spécialisation : nos efforts de spécialisation et de concentration sur un segment clairement défini correspond à la mutation de la demande vers plus d'expertise et plus de valeur ajoutée ;

Suppression commerciale : la pression mise depuis plus d'un an sur le commercial et son industrialisation a permis de contrer la pression sur les prix en augmentant la surface commerciale ;

Qualité des prestations : l'accent mis sur la qualité des prestations et la satisfaction clients a largement contribué à la fidélisation des clients existants, mais aussi au recrutement de nouveaux clients sensibles à notre réputation de qualité irréprochable ;

Rigueur de gestion : au niveau de l'entreprise, au global, mais aussi au niveau de chacun des projets, nous nous sommes mis en configuration hyper-réactive. Ainsi, les budgets et les projets sont suivis quasiment en temps réel, ce qui permet de prendre les décisions de gestion plus rapidement ;

Expertise des équipes : les investissements en formation, en gestion de la connaissance et en industrialisation des méthodes ont considérablement amélioré notre rentabilité.

Pour l'année 2003, nous attendons tout au mieux une conjoncture stagnante. C'est donc contre le courant que nous allons poursuivre notre stratégie gagnante et renforcer nos atouts autour de trois priorités :

Positionnement : les moyens marketing ont été augmentés pour 2003 tandis que nous allons poursuivre l'enrichissement de nos offres de services, pour trouver de nouveaux débouchés ;

Qualité : après le renouvellement de la certification ISO 9001 en 2002, nous allons sur 2003 nous attacher à déployer cette démarche qualité sur nos activités de conseil ;

Expertise : outre des recrutements pointus et ciblés pour enrichir notre capital humain, nous allons en 2003 déployer les premières composantes d'un système de gestion des connaissances qui devrait contribuer à améliorer encore la qualité de nos prestations et le niveau de nos consultants.

Nous misons sur ces priorités pour assurer une croissance supérieure à celle de notre marché et continuer en 2003 à créer de la valeur pour nos clients, nos actionnaires, et nos collaborateurs. »



Eric Fischmeister
Président

Gilles Venturi
Directeur Général

1.	Responsable du document, du contrôle des comptes et attestations	4
1.1	Responsable du document	4
1.2	Responsables du contrôle des comptes	4
1.2.1	Commissaires aux Comptes titulaires	4
1.2.2	Commissaires aux Comptes suppléants	4
1.3	Introducteur - Teneur de Marché (ITM)	5
1.4	Responsable de l'information	5
1.5	Calendrier de publication de la société	5
2.	Renseignements sur la société et son capital social	6
2.1	Renseignements généraux sur la société	6
2.1.1	Dénomination et siège social	6
2.1.2	Forme juridique et législation applicable	6
2.1.3	Date de création, durée et immatriculation au RCS	6
2.1.4	Exercice social (article 16 des statuts)	6
2.1.5	Objet social (article 3 des statuts)	6
2.1.6	Clauses statutaires particulières	6
2.2	Renseignements concernant le capital	9
2.2.1	Capital social	9
2.2.2	Autorisation de consentir des options de souscription d'actions	9
2.2.3	Autres titres donnant accès au capital	10
2.2.4	Capital autorisé non émis	10
2.2.5	Répartition du capital et des droits de vote au 15/03/03	11
2.2.6	Evolution de la répartition du capital sur les trois dernières années	11
2.2.7	Structure du Groupe	11
2.2.8	Dividendes versés au cours des exercices précédents	11
2.2.9	Bourse et évolution du titre	12
2.2.10	Nantissement des actions et actifs de la société et de ses filiales	13
2.2.11	Pacte d'actionnaire	13
3.	Activité, évolution récente et perspectives	14
3.1	Renseignements concernant l'activité	14
3.1.1	Présentation	15
3.1.2	Historique	15
3.2	Organigramme juridique	16
3.3	Organigramme fonctionnel	16
3.3.1	Une organisation en centres de profits	16
3.3.2	Les instances de direction	17
3.4	Chiffres Clés	19
3.4.1	Chiffres clés consolidés	19
3.4.2	Répartition du chiffre d'affaires	20
3.5	Le marché	23
3.5.1	La relation client reste une priorité pour les entreprises	23
3.5.2	Un marché unique : le service en solutions de CRM	24
3.5.3	Le marché du CRM	24
3.5.4	Un des marchés les plus dynamiques dans le secteur des technologies	26

3.6	Les offres : une intégration verticale unique	27
3.7	Quelques exemples de mission	28
3.8	L'organisation	29
3.8.1	Les outils	29
3.8.2	Les ressources humaines	29
3.8.3	L'organisation commerciale	30
3.8.4	Propriété des terrains et bâtiments	30
3.9	Les clients et partenaires	30
3.9.1	Les clients	30
3.9.2	Les partenaires	31
3.10	Investissements	32
3.11	Marques et Brevets	32
3.12	Les facteurs de risque	32
3.12.1	Risques clients	32
3.12.2	Risques de taux	33
3.12.3	Risques sur affaires en cours	33
3.12.4	Risques liés à la politique d'assurance	33
3.12.5	Risques de marché	34
3.12.6	Concurrence	34
3.12.7	Evolutions technologiques	34
3.12.8	Maîtrise de la croissance	34
3.12.9	Autres risques	35
3.13	Faits exceptionnels et litiges	35
3.14	Evolution récente et perspectives d'avenir	35
3.14.1	Un premier trimestre 2003 dynamique	35
3.14.2	Lancement d'une nouvelle offre « adresse internationale » début 2003	35
4.	Informations économiques et financières	36
4.1	Comptes consolidés, exercice clos le 31/12/2002	36
4.1.1	Bilan consolidé	36
4.1.2	Compte de résultat consolidé	37
4.1.3	Tableau des flux de trésorerie au 31/12/02	37
4.1.4	Annexe aux comptes consolidés	38
4.1.5	Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés, exercice clos le 31/12/02	46
4.2	Comptes sociaux SOFT COMPUTING	47
4.2.1	Bilan et compte de résultat 2002	47
4.2.2	Compte de résultat	48
4.2.3	Annexe aux comptes sociaux, exercice clos le 31/12/02	48
4.2.4	Rapport général des Commissaires au Comptes	57
4.2.5	Rapport spécial des Commissaires aux Comptes, exercice clos le 31/12/02	58
5.	Organes d'Administration et de Direction	59
5.1	Membres des organes d'Administration et de Direction	59
5.2	Organes de Direction	60
5.3	Rémunération et intérêts dans le capital de la société des dirigeants	60

1

Responsable du document, du contrôle des comptes et attestations

1.1 Responsable du document

Eric FISCHMEISTER, Président de la Société SOFT COMPUTING.

1.2 Responsables du contrôle des comptes

1.2.1 Commissaires aux comptes titulaires :

SEREC AUDIT, représenté par Monsieur Dominique GAYNO, 25 rue Charles-Fourier 75640 PARIS CEDEX 13, renouvelé dans ses fonctions par l'Assemblée Générale Mixte du 14 juin 2002 pour un mandat de 6 exercices à compter de l'exercice ouvert le 1^{er} janvier 2002, soit jusqu'à l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2007.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDIT, représenté par Monsieur Francis LE BER, 32 rue Guersant 75017 PARIS, nommé par l'Assemblée Générale Ordinaire du 26 janvier 2000 pour un mandat de 6 exercices à compter de l'exercice ouvert le 1^{er} janvier 1999, soit jusqu'à l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2004.

1.2.2 Commissaires aux comptes suppléants :

FAREC, représenté par Monsieur J.P. BERTIN, 25 rue Charles-Fourier 75640 PARIS CEDEX 13, nommé par l'Assemblée Générale Mixte du 14 juin 2002 pour un mandat de 6 exercices à compter de l'exercice ouvert le 1^{er} janvier 2002, soit jusqu'à l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2007.

Yves NICOLAS, 32 rue Guersant 75017 PARIS, nommé par l'Assemblée Générale Ordinaire du 26 janvier 2000 pour un mandat de 6 exercices à compter de l'exercice ouvert le 1^{er} janvier 1999, soit jusqu'à l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2004.

1.3 Introduceur - Teneur de Marché (ITM)

L'introduceur – Teneur de Marché est la société Oddo Pinatton Corporate

1.4 Responsable de l'information

Eric FISCHMEISTER, Président de SOFT COMPUTING, 46 rue de la Tour
75116 PARIS

1.5 Calendrier de publication de la société

Date	Intitulés
05/02/2003	Chiffre d'affaires annuel 2002
09/04/2003	Résultat annuel 2002
06/05/2003	Chiffre d'affaires du premier trimestre 2003
06/08/2003	Chiffre d'affaires du premier semestre 2003
09/10/2003	Résultat du premier semestre 2003
05/11/2003	Chiffre d'affaires du troisième trimestre 2003

Renseignements sur la société et son capital social

2.1 Renseignements généraux sur la société

2.1.1 Dénomination et siège social

La dénomination sociale de la Société est SOFT COMPUTING et son siège social est 46 rue de la Tour 75116 PARIS.

2.2.2 Forme juridique et législation applicable

Société Anonyme à Conseil d'administration régie par la loi du 24 juillet 1966 et le décret sur les sociétés commerciales.

2.2.3 Date de création, durée et immatriculation au RCS

La Société a été constituée par acte établi sous seing privé à Paris le 27 avril 1984. La durée de vie de la Société est de 99 années, à compter du 14 juin 1984, sauf prorogation ou dissolution anticipée. Elle est immatriculée au registre du commerce de Paris sous le numéro B 330 076 159 00053. Son code d'activité économique est le 721 Z (conseil en systèmes informatiques).

2.2.4 Exercice social (article 16 des statuts)

L'exercice social commence le 1^{er} janvier et se termine le 31 décembre.

2.2.5 Objet social (article 3 des statuts)

La société a pour objet, directement ou indirectement, en France ou à l'étranger :

- Le conseil en informatique, en système d'information et de gestion, l'organisation d'études dans le domaine de la vente directe ;
- La maîtrise d'œuvre de systèmes informatiques, le développement d'applications et de programmes informatiques, la commercialisation de systèmes informatisés et de logiciels, la formation ;
- La distribution et le support de produits informatiques ;
- Et plus généralement toutes opérations de quelque nature qu'elles soient, économiques ou juridiques, financières, civiles ou commerciales, pouvant se rattacher, directement ou indirectement, à cet objet social ou à tous objets similaires, connexes ou complémentaires ;
- La participation directe ou indirecte de la société à toutes activités ou opérations industrielles, commerciales ou financières, mobilières ou immobilières, en France ou à l'étranger, sous quelque forme que ce soit, dès lors que ces activités ou opérations peuvent se rattacher directement ou indirectement à l'objet social ou à tous objets similaires, connexes ou complémentaires.

2.2.6 Clauses statutaires particulières

Affectation des résultats et répartition des bénéfices

Les produits de l'exercice, déduction faite des charges d'exploitation, amortissements et provisions, constituent le résultat. Il est prélevé sur le bénéfice de l'exercice, le cas échéant diminué des pertes antérieures :

- Les sommes à porter en réserve en application de la loi ou des statuts et, en particulier, 5 % au moins pour constituer le fonds de réserve légale ; ce prélèvement cesse d'être obligatoire lorsque ledit fonds atteint une somme égale au dixième du capital social ; il reprend son cours lorsque, pour une raison quelconque, la réserve légale est descendue au-dessous de cette fraction ;
- Les sommes que l'Assemblée Générale, sur la proposition du conseil d'administration, jugera utile d'affecter à toutes réserves extraordinaires ou spéciales ou de reporter à nouveau.

Le solde est distribué aux actionnaires. Toutefois, 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.

L'assemblée peut, conformément aux dispositions de l'article L 232-18 du Code de Commerce proposer une option du paiement du dividende ou des acomptes sur dividende en tout ou partie par remise d'actions nouvelles de la société.

Assemblées Générales

Les Assemblées Générales sont composées de tous les actionnaires de SOFT COMPUTING, à l'exclusion de la société elle-même. Elles représentent l'universalité des actionnaires. Elles sont convoquées et délibèrent dans les conditions prévues par la loi n°66-537 du 24 juillet 1966 et par son décret d'application. Les assemblées générales sont réunies au siège social ou en tout autre lieu indiqué dans l'avis de convocation.

Elles sont présidées par le président du conseil d'administration ou, à défaut, par un administrateur désigné à cet effet par l'assemblée.

Tout actionnaire a le droit, sur justification de son identité, de participer aux assemblées générales, en y assistant personnellement, en retournant un bulletin de vote par correspondance, en désignant un mandataire, ou sur décision du conseil d'administration publiée dans l'avis de réunion et l'avis de convocation par télétransmission, sous la condition :

- pour les titulaires d'actions nominatives ou de certificats de droit de vote, d'une inscription nominative dans les registres de la société ;
- pour les titulaires d'actions au porteur, du dépôt aux lieux mentionnés dans l'avis de convocation, de leurs actions inscrites en compte jusqu'à la date de l'assemblée.

Ces formalités doivent être accomplies cinq jours au moins avant la réunion de l'assemblée.

L'accès aux Assemblées Générales Ordinaires n'est permis qu'aux personnes possédant au moins dix actions. Plusieurs actionnaires peuvent se réunir pour atteindre ce minimum et se faire représenter par l'un d'entre eux.

Dans toutes les Assemblées Générales, le droit de vote attaché aux actions comportant un droit d'usufruit est exercé par l'usufruitier.

Franchissements de seuils statutaires

Tout actionnaire agissant seul ou de concert, sans préjudice des seuils visés à l'article L 233-7 du Code de Commerce, venant à détenir directement ou indirectement 3 % du capital, et/ou des droits de vote, du capital de la

société ou un multiple de ce pourcentage, est tenu d'informer, par lettre recommandée avec avis de réception, la société dans le délai prévu à l'article L 233-7 du Code de commerce. L'information prévue à l'alinéa précédent pour 3 % du capital, et/ou des droits de vote, de la société ou un multiple de ce pourcentage est également faite lorsque la participation au capital ou aux droits de vote devient inférieure au seuil mentionné ci-dessus. Le non-respect de déclaration des seuils, tant légaux que statutaires, donne lieu à la privation des droits de vote dans les conditions prévues à l'article L 233-14 du Code de commerce, sur demande d'un ou plusieurs actionnaires détenant ensemble au moins 5 % du capital ou des droits de vote de la société.

Droit de vote double

Un droit de vote double de celui conféré aux autres actions, eu égard à la quotité du capital social qu'elles représentent, est attribué à toutes les actions entièrement libérées pour lesquelles y est justifiée une inscription nominative depuis deux ans au moins au nom du même actionnaire. Ce droit est conféré également dès leur émission en cas d'augmentation de capital par incorporation de réserves, bénéfices ou primes d'émission, aux actions nominatives attribuées gratuitement à un actionnaire à raison d'actions anciennes pour lesquelles il bénéficie de ce droit.

Rachat par la société de ses propres actions

L'assemblée Générale Mixte du 14 juin 2002, connaissance prise du rapport du conseil d'administration et conformément aux dispositions des articles L.225-209 du Code de commerce et des dispositions du règlement n° 98-02 modifié par le règlement n°2000-06 de la Commission des Opérations de Bourse, a autorisé le conseil d'administration à acquérir un nombre d'actions représentant jusqu'à 10 % du nombre des actions composant son capital, ce seuil de 10 % devant être apprécié à la date effective où les rachats seront effectués.

Les actions acquises en application de la présente résolution pourront être acquises en une ou plusieurs fois, par tous moyens y compris de gré à gré, en vue :

- (I) de la régularisation du cours de bourse des actions de la société par intervention systématique en contre-tendance sur le marché ;
- (II) de l'achat et la vente en fonction des situations du marché ;
- (III) de l'attribution d'options d'achat d'actions aux salariés et mandataires sociaux de la Société ou la proposition d'acquérir des actions dans les conditions prévues aux articles 443-1 et suivants du Code du Travail et L.225-196 du Code de Commerce relatifs aux plans d'actionnariat salariés ;
- (IV) de l'attribution des titres dans le cadre de la participation des salariés aux fruits de l'expansion ;
- (V) de la remise des titres en paiement ou en échange, notamment dans le cadre d'opérations de croissance externe ;
- (VI) de la conservation des titres.

L'acquisition, la cession, le transfert ou l'échange pourront être effectués par tous moyens sur le marché ou hors marché, y compris par des transactions de blocs et par des opérations optionnelles.

La part maximale du capital acquise ou transférée sous forme de blocs de titres pourra atteindre la totalité du programme de rachat d'actions autorisé.

- Prix d'achat maximum par action : 15 €.
- Prix de vente minimum par action : 2 €, sous réserve du cas où tout ou partie des actions acquises dans ces conditions seraient utilisées pour consentir des options d'achat d'actions en application des dispositions des articles L.225-177 et suivants du Code de commerce, le prix de vente étant alors déterminé conformément aux dispositions légales relatives aux options d'achat.

Ces prix sont fixés sous réserve des ajustements liés aux éventuelles opérations sur le capital de la Société. Le montant total maximum pouvant être consacré à ces acquisitions ne pourra pas dépasser 4 390 230 €.

Cette autorisation a été donnée pour une durée n'excédant pas dix-huit (18) mois à compter de la présente assemblée, soit jusqu'au 14 décembre 2003.

A ce jour, la société possède 25 000 actions de SOFT COMPUTING qu'elle a acquises à un cours moyen de 10,20 euros, réévaluées au cours de clôture du 31/12/2002 dans les comptes de l'exercice 2002.

Transfert des actions

A l'exception des engagements des actionnaires, aucune clause ne restreint le transfert des actions.

Consultation des documents et renseignements relatifs à la société

Les statuts, comptes et rapports, procès-verbaux d'Assemblées Générales peuvent être consultés au siège social de la société.

2.2 Renseignement concernant le capital

2.2.1 Capital social

Au 31 mars 2003, le capital social est de 635 367,20 € (six cent trente cinq mille trois cent soixante sept euros et vingt cents). Il est divisé en 3 176 825 (trois millions cent soixante seize mille huit cent vingt cinq) actions de zéro virgule vingt (0,20) € de nominal chacune, toutes de même catégorie et entièrement libérées.

2.2.2 Autorisation de consentir des options de souscription d'actions ou d'achat d'actions

Par décision de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 25 février 2002, le conseil d'administration a été autorisé, dans le cadre des articles L.225-177 à L.225-186 du Code du commerce, à consentir en une ou plusieurs fois, au bénéfice de ceux qu'il désignera parmi les membres du personnel et ou dirigeants de la société ou de celles qui lui seront liées dans les conditions prévues par l'article L.225-180 du Code du commerce, des options donnant droit à la souscription ou à l'achat d'actions de la société, le nombre total des options au titre de la présente autorisation ne pouvant donner droit à un nombre d'actions supérieur à 5 % du capital social, après prise en compte des actions susceptibles d'être émises en cas de levée de la totalité des options de souscription d'actions consenties, mais compte non tenu des ajustements susceptibles d'être opérés.

Le prix à payer lors de l'exercice des options de souscription ou d'achat d'actions sera fixé par le conseil d'administration au jour où l'option sera consentie. Ce prix de souscription ou d'achat ne pourra être inférieur à 95 % de la moyenne des cours cotés de l'action de la société au cours des vingt dernières séances de bourse qui précèdent le jour de l'attribution des options.

L'autorisation est donnée pour une durée de 38 mois.

L'Assemblée Générale prend acte de la renonciation par les actionnaires à l'exercice de leur droit préférentiel de souscription sur les actions émises dans le cadre du plan d'options de souscription et d'achat d'actions. C'est le seul plan de stock options en vigueur à ce jour, celui autorisé par l'AGE du 14 avril 2000 ayant été supprimé.

Le conseil d'administration réuni en date du 25 février 2002 a attribué 125 602 options au prix d'achat ou de souscription des actions de 5,12 €.

Tableau récapitulatif des titres donnant accès au capital

OPTIONS DE SOUSCRIPTIONS	
Date d'assemblée	25/02/2002
Date du conseil d'administration	25/02/2002
Nombre total d'actions pouvant être souscrites	125 602
Nombre d'actions pouvant être souscrites par les dirigeants	65 556
Nombre de dirigeants concernés	5
Point de départ d'exercice des bons / options	25/02/2002
Date d'expiration	25/02/2006
Prix de souscription	5,12 euros
Nombre d'actions souscrites au 30/09/02	0

Dilution potentielle à partir du 25/02/2006 sur les options attribuées le 25 février 2002 : 3,80 %

OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT D'ACTIONNAIRES CONSENTIES A CHAQUE MANDATAIRE SOCIAL ET OPTIONS LEVÉES PAR CES DERNIERS	Nombre d'options attribuées/d'actions souscrites ou achetées	Prix	Date d'échéance	Plan N°
Options consenties durant l'exercice à chaque mandataire social par l'émetteur et par toute société du groupe	-			
Options levées durant l'exercice par chaque mandataire social	-			

OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT D'ACTIONNAIRES CONSENTIES AUX DIX PREMIERS SALARIÉS NON MANDATAIRES SOCIAUX ATTRIBUTAIRES ET OPTIONS LEVÉES PAR CES DERNIERS	Nombre d'options attribuées/d'actions souscrites ou achetées	Prix	Date d'échéance	Plan N°
Options consenties durant l'exercice par l'émetteur et par toute société comprise dans le périmètre d'attributions des options, aux dix salariés de l'émetteur et de toute société comprise dans ce périmètre, dont le nombre d'options ainsi consenties est le plus élevé	80 813	5,12 €	25/02/2006	1
Options détenues sur l'émetteur et les sociétés visées précédemment, levées, durant l'exercice par chaque mandataire social	-			

2.2.3 Autres titres donnant accès au capital

Néant

2.2.4 Capital autorisé non émis

Néant. Aucune autorisation en cours de validité.

2.2.5 Répartition du capital et des droits de vote au 15/03/03

Actionnaires	Nombre d'actions	% capital	% des droits de vote
Eric FISCHMEISTER	959 407	30,20 %	35,90 %
Gilles VENTURI	949 325	29,88 %	37,51 %
Claude LASKAR	286 208	9,01 %	5,75 %
Salariés	152 668	4,81 %	4,11 %
Soft Computing (Autodétention)	25 000	0,79 %	0,50 %
Autres (1)	66 725	2,10 %	1,39 %
Public	737 492	23,21 %	14,82 %
TOTAL	3 176 825	100,00 %	100,00 %

(1) Actionnaires non salariés inscrits au nominatif

A la connaissance de la société, il n'existe pas d'autres actionnaires détenant directement, indirectement ou de concert 3 % ou plus du capital ou des droits de vote

2.2.6 Evolution de la répartition du capital sur les trois dernières années

Date	Au 3 septembre 2001			Au 30 juin 2002			Au 14 mars 2003		
	Nombre d'actions	% du capital	% des droits	Nombre d'actions	% du capital	% des droits	Nombre d'actions	% du capital	% des droits
Eric FISCHMEISTER	940 813	30,82 %	34,72 %	948 420	29,85 %	35,64 %	959 407	30,20 %	35,90 %
Gilles VENTURI	949 325	31,10 %	34,94 %	949 325	29,88 %	37,46 %	949 325	29,88 %	37,51 %
Claude LASKAR	210 524	6,90 %	5,49 %	286 208	9,01 %	5,75 %	286 208	9,01 %	5,75 %
Salariés	156 708	5,13 %	4,09 %	152 668	4,81 %	4,11 %	152 668	4,81 %	4,11 %
SoftComputing (Autodétention)	25 000	0,82 %	0,65 %	25 000	0,79 %	0,50 %	25 000	0,79 %	0,50 %
Autres (1)	103 627	3,39 %	2,72 %	65 424	2,06 %	1,49 %	66 725	2,10 %	1,39 %
Public	666 502	21,83 %	17,39 %	749 750	23,60 %	15,05 %	737 492	23,21 %	14,82 %
Total	3 052 499	100 %	100 %	3 176 825	100 %	100 %	3 176 825	100 %	100 %

(1) Actionnaires non salariés inscrits au nominatif

2.2.7 Structure du Groupe

Au 31 décembre 2002, SOFT COMPUTING détient deux filiales à 100 % : Soft Computing Média acquise et consolidée à partir du 1^{er} juillet 2000, et SYNETICS acquise et consolidée à partir du 1^{er} janvier 2001.

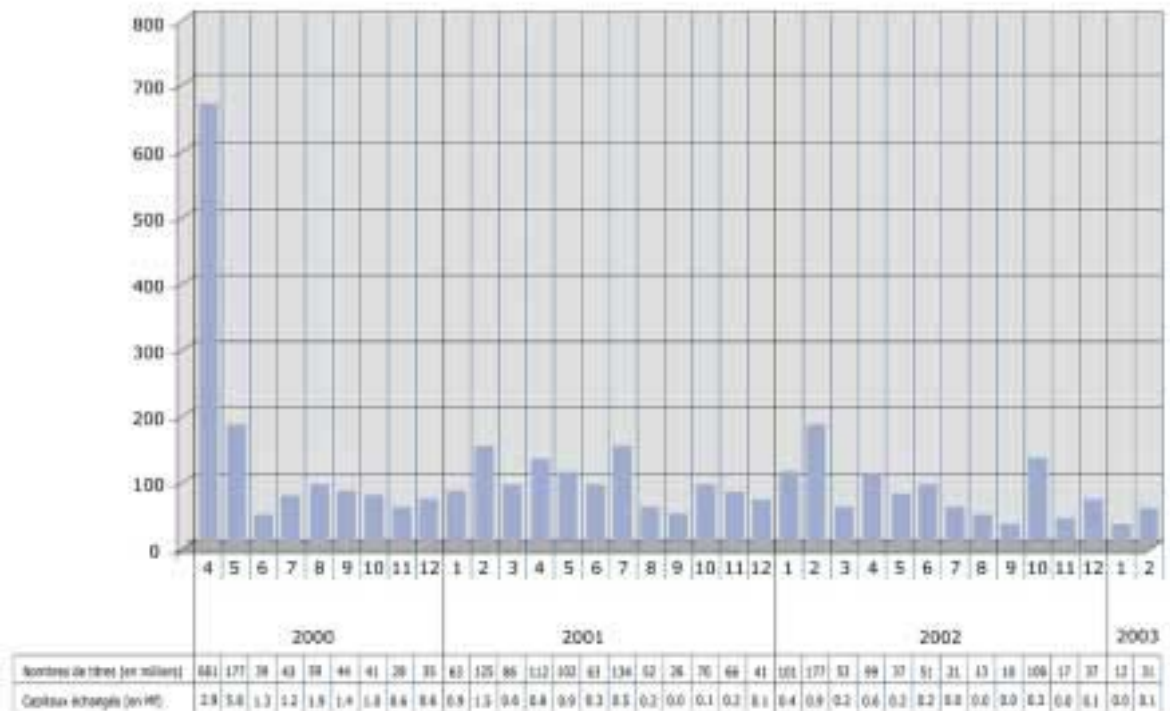
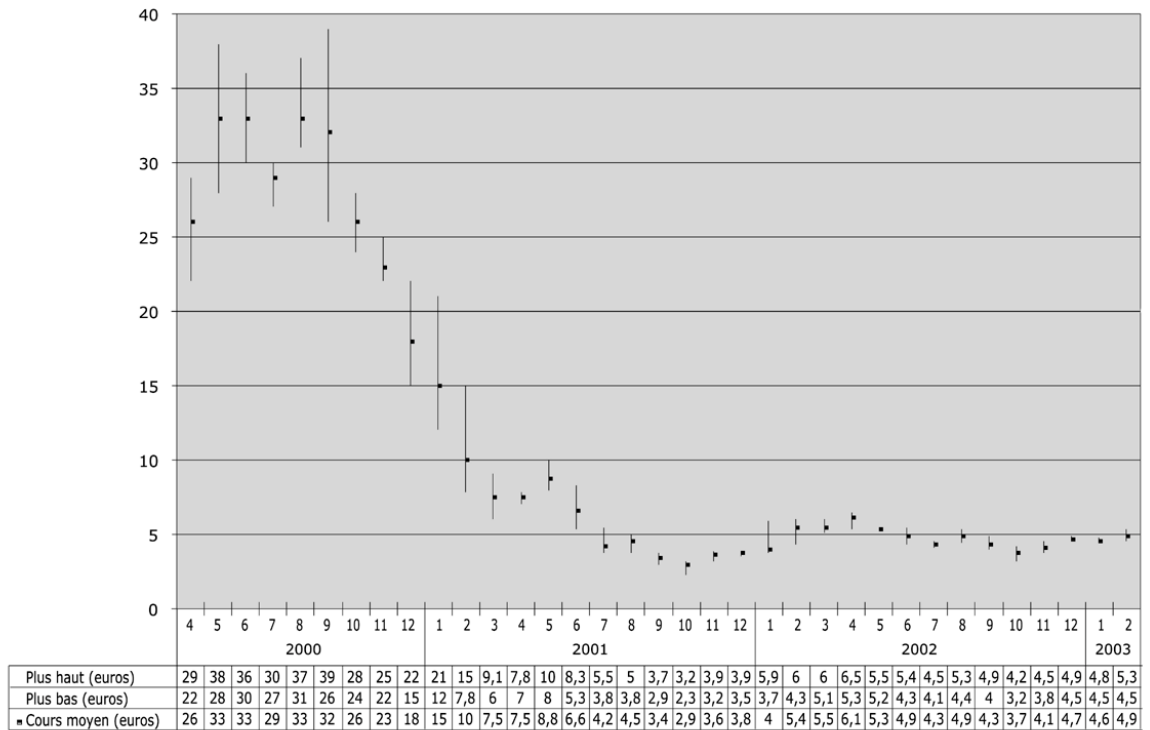
2.2.8 Dividendes versés au cours des exercices précédents

Exercice	Dividende brut	Dividende net	Avoir fiscal
1998	45F	30F	15F
1999	60F	40F	20F
2000	-	-	-
2001	-	-	-

SOFT COMPUTING, dans le cadre de sa stratégie de croissance, avait mentionné, lors de son introduction en bourse en avril 2000, ne pas prévoir de distribution de dividendes à court terme. Compte tenu du ralentissement de la croissance et des niveaux de cashflow atteints en 2002 par le groupe, la société envisage de distribuer des dividendes courant 2003.

2.2.9 Bourse et évolution du titre

SOFT COMPUTING a été introduite au Nouveau Marché de la Bourse de Paris le 26 avril 2000, à 22.5 €. Les graphiques suivants (source : <http://www.bourse-de-paris.fr>) résument l'évolution mensuelle du cours et des quantités échangées depuis son introduction :



2.2.10 Nantissement des actions et actifs de la société et de ses filiales

Néant

2.2.11 Pacte d'actionnaire

Néant

3

Activité, évolution récente et perspectives

3.1 Renseignements concernant l'activité

3.1.1 Présentation :

Une mission claire : le groupe SOFT COMPUTING a pour unique mission d'aider les entreprises à optimiser leurs relations avec leurs clients et leurs partenaires, se positionnant ainsi comme l'un des spécialistes français en matière de conseil et de services en Gestion de la Relation Client (ou CRM pour « Customer Relationship Management »).

Une offre structurée : avec près de 260 consultants, SOFT COMPUTING a développé une approche verticale unique intégrant conseil, ingénierie et externalisation. Le positionnement « front to back office CRM » qui réunit les facettes du CRM analytique, du CRM opérationnel et du CRM procédural, se décline à travers les dix offres du groupe : Data Mining, Valeur Client, Entrepôt de données, Risque, Automatisation des ventes, Automatisation du marketing, Fidélisation, Pilotage, Hébergement, EAI. Ces offres sont déclinées autour d'expertises sectorielles : Banque & Assurance, Tourisme & Transport, Distribution & VPC, Industrie, Services et Télécoms.

Des valeurs fortes : SOFT COMPUTING a fondé la réussite de son développement sur sept valeurs fondamentales :

- **Le client d'abord :** notre seule raison d'être est la satisfaction de nos clients dont nous devons en permanence dépasser les attentes ;
- **L'obsession de la création de valeur :** nos services doivent se justifier par de la création de valeur pour nos clients et des retours sur investissements rapides et mesurables ;
- **La recherche du leadership :** par notre stratégie de spécialisation, nous nous devons d'être les meilleurs sur notre domaine par le développement et l'enrichissement de notre capital de connaissances et d'expériences ;
- **La promotion de l'innovation :** nous cultivons sans relâche l'innovation tant technique que fonctionnelle pour défendre notre leadership, tout en restant pragmatique pour respecter notre volonté de créer de la valeur pour nos clients ;
- **Le professionnalisme :** l'expertise de pointe que délivre les équipes de Soft Computing est supportée par des méthodes certifiées qualité et des outils de productivité qui contribuent à industrialiser nos prestations de services et à garantir l'adéquation de nos livrables aux attentes de nos clients ;
- **L'engagement :** chaque mission est un challenge face auquel nous avons le devoir de donner le meilleur de nous-mêmes pour mériter la confiance dont nous honore le client ;
- **L'esprit d'équipe :** la somme des compétences est inférieure à la compétence de la somme et nous favorisons le travail d'équipes et la mise en place d'outils accélérant le partage des connaissances.

3.1.2 Historique

1985 - 1992 : DEVELOPPEMENT HORIZONTAL DANS LES SYSTEMES D'AIDE A LA DECISION ET PREMIERES APPLICATIONS EN CRM

Date	Intitulés
1985	Création de la société Soft Computing.
1986	Prix du Ministère de l'Industrie de l'Entreprise de Services la plus innovante
1987	Premiers systèmes d'aide à la vente pour le CREDIT AGRICOLE
1988	Premier entrepôt de données marketing pour la CAISSE D'EPARGNE
1990	Premier système d'analyse de risque crédit pour la DIAC

1992 - 1995 : SPECIALISATION VERTICALE SUR LE CONSEIL EN VALORISATION DU CAPITAL CLIENT

Date	Intitulés
1992	Mise en place des premiers call-centers pour la vente directe d'assurances pour TELLIT.
1995	Conception des premières bases de données marketing en VPC pour FRANCE LOISIRS.

1996 : DEPLOIEMENT PROGRESSIF D'UNE OFFRE COMPLETE DE SERVICES EN SOLUTIONS DE GESTION DE LA RELATION CLIENT

Date	Intitulés
1996	Data mining pour la FNAC : étude sur plusieurs années de tickets de caisse et de segmenter le marketing client.
1997	Parution du premier ouvrage sur le «Data mining» chez Eyrolles, par René LEFEBURE et Gilles VENTURI, élu meilleur livre informatique de l'année 1998 par l'AFISI.
1998	Lancement de l'activité d'ingénierie informatique pour l'informatisation de la gestion de la relation client dans la continuité des prestations de conseil
1999	Création d'une offre d'hébergement à valeur ajoutée de bases de données marketing et d'entrepôts de données.
2000	Parution du premier ouvrage français sur la « Gestion de la Relation Client » chez Eyrolles, par René LEFEBURE et Gilles VENTURI Introduction au Nouveau Marché de Paris de 20 % des titres de Soft Computing par augmentation de capital.
2001	Acquisition de la société d'ingénierie Synetics. Commercialisation de solutions clés en main DWReady, entrepôt de données et Business Rules, moteur d'application de règles métiers. Développement d'une offre couplée EAI et CRM.
2002	Renouvellement de la certification ISO 9001. Obtention du label « entreprise innovante » de l'ANVAR et éligibilité FCPI. 10 ^{ème} entreprise française au classement « Europe's Most Dynamic Entrepreneurs The Europe's 500 » de Growth Plus. Lancement d'une nouvelle offre de traitements de l'adresse internationale

3.2 Organigramme juridique

Le groupe est constitué de la société SOFT COMPUTING et de deux filiales détenues à 100 % : Soft Computing Média, acquise en juillet 2000 et SYNETICS, acquise en janvier 2001. Soft Computing a intégré début 2001, les activités de Soft Computing Média au sein de ses propres unités opérationnelles. Courant 2001, la société a de même procédé à la mise en commun de l'ensemble des fonctions de support (recrutement, administration du personnel, comptabilité, finance...) de SYNETICS et de SOFT COMPUTING. En 2002, le rapprochement entre SOFT COMPUTING et SYNETICS a touché le commercial et la production : un planning commun des ressources et une coordination commerciale ont été mis en place entre les 2 structures juridiques ainsi qu'une coordination commerciale transversale.

3.3 Organigramme fonctionnel

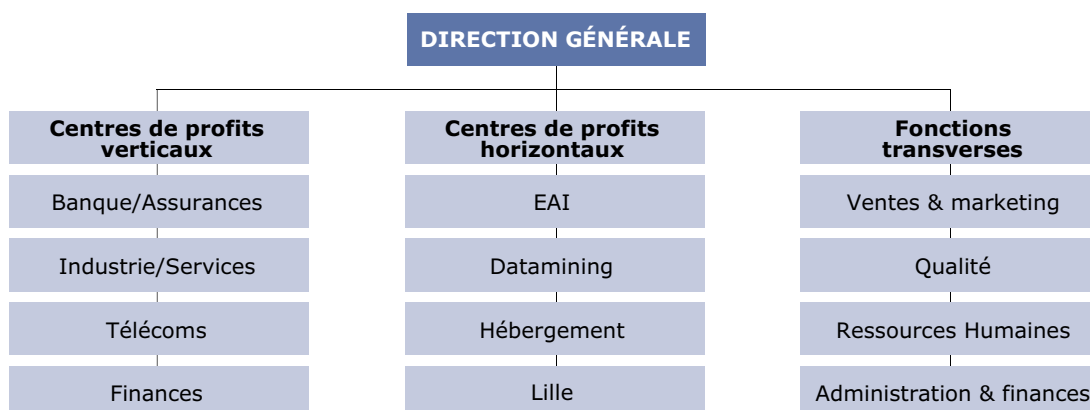
3.3.1 Une organisation en centres de profits

L'organisation de SOFT COMPUTING s'articule autour de centres de profits opérationnels et de directions fonctionnelles transverses qui jouent le rôle de prestataires de services de support vis-à-vis des pôles opérationnels.

La stratégie de SOFT COMPUTING est de tirer ses activités d'ingénierie et d'outsourcing par le conseil amont, qui requiert pour sa part une expertise sectorielle pointue. L'organisation des centres de profit s'aligne sur cette stratégie en favorisant une répartition sectorielle des activités :

- 80 % des effectifs son répartis autour de 4 centres de profits sectoriels : banque et assurance, finance, industrie et services et télécoms.
- 20 % des effectifs sont pour leur part répartis sur des centres de profit transversaux soit techniques (EAI, Datamining et Hébergement), soit régionaux (Lille).

Le schéma ci-après présente l'organigramme fonctionnel du groupe à fin décembre 2002.



Les centres de profits sont gérés par objectifs et sous la responsabilité de directeurs d'activité. Chacun dispose d'un objectif de croissance du chiffre d'affaires et de rentabilité d'exploitation qui sont suivis mensuellement grâce à un système de contrôle de gestion industriel.

Les directions transverses englobent l'ensemble des moyens mis en commun pour supporter les centres de profits. Ces moyens sont séparés en quatre ensembles :

- Un pôle Relation Client qui inclut toutes les fonctions en interface avec les prospects et les clients : ventes et marketing ;
- Un pôle Administratif et Financier qui mutualise les fonctions transversales internes nécessaires au fonctionnement des centres de profit : les achats, l'administration des ventes et du personnel, la comptabilité, le contrôle de gestion, le planning, la gestion du bilan et le juridique ;
- Un pôle Ressources humaines qui assure les fonctions de recrutement, de gestion des carrières et de la formation ;
- Un pôle qualité chargé du suivi et de l'amélioration du système qualité ISO 9001.

A fin décembre 2002, les effectifs totaux étaient de 257 personnes (globalement stable par rapport aux 255 personnes à fin 2001) : les Directions Transverses comptaient 32 personnes, les Directions Opérationnelles 225 personnes. Ces chiffres intègrent les effectifs des différentes filiales du groupe. A ces effectifs en contrat à durée indéterminée, s'ajoutent ponctuellement quelques stagiaires ou contrats de qualification (moins d'une dizaine d'équivalents temps plein en 2002) et le recours ponctuel à des expertises externes soit freelance, soit achetées dans des SSII ou chez des éditeurs (au total, moins d'une vingtaine d'équivalent temps plein en 2002).

3.3.2 Les instances de direction

Organisation de la Direction

La présidence du groupe est assurée par Eric Fischmeister, cofondateur de la société SOFT COMPUTING. Il est assisté pour l'opérationnel par deux directeurs généraux, Gilles Venturi et Claude Laskar, respectivement cofondateur de Soft Computing et fondateur de Synetics.

La coordination est assurée par :

- Un Comité de Coordination Groupe comprenant le Président, les deux Directeurs Généraux et le Directeur Financier, qui pilote les synergies entre les activités et les fonctions des sociétés du groupe. Le Comité de Coordination se réunit toutes les semaines.
- Deux Comités de Direction, l'un pour SYNETICS et l'autre pour SOFT COMPUTING, assurent le pilotage opérationnel des activités. Ces comités ont également pour vocation d'assurer le respect des budgets tant au niveau des objectifs que des moyens. Ils se réunissent une fois par semaine.
- En parallèle, des comités commerciaux se réunissent une fois par semaine et assurent la coordination des actions commerciales de prospection et d'avant-vente ainsi que les arbitrages en termes d'affectation sur les projets.

Les principaux dirigeants sont présentés ci-après :



Eric Fischmeister : Cofondateur et Président de Soft Computing, X-Ponts-HEC, a passé quelque temps chez Totalfinaelf avant de créer Soft Computing



Gilles Venturi : Cofondateur et Directeur Général de Soft Computing, HEC, a passé quelque temps chez Indosuez avant de créer Soft Computing.



Claude Laskar : Directeur Général de l'activité Synetics dont il est le fondateur, Ponts et Chaussées, il assure la direction opérationnelle du pôle Synetics dans le groupe.



René Lefébure : Directeur du marketing et de la communication, il était auparavant responsable du marketing technologique en Caisse d'Épargne.



Bruno Thomas : Directeur d'activité (projets spéciaux), il était auparavant responsable organisation et informatique de Tellit Direct.



Laurent Schapira : Directeur d'activité (secteur banque), ISG, il était auparavant chef de projet au Crédit Agricole avant d'être consultant chez Coopers & Lybrand puis directeur du conseil chez Osis.



Fabrice Otaño : Directeur d'activité (secteur industrie, services et distribution), ESCP, il était auparavant chez AT Kearney.



Arnaud Mallat Desmortiers : Secrétaire Général, il était auparavant Directeur Financier du Grand Livre du Mois.

Un conseil d'administration indépendant

Le groupe a adapté ses statuts à la Nouvelle Réglementation économique en 2002 ; cependant, de longue date, le groupe s'est doté d'un conseil d'administration indépendant conforme à l'esprit du gouvernement d'entreprise. Celui-ci comprend le président, Eric Fischmeister et le Directeur Général, Gilles Venturi, tous deux salariés du groupe, ainsi que Emmanuel Chain et François-Henri Pinault, tous deux n'exerçant aucune activité dans le groupe.

3.4 Chiffres Clés

3.4.1 Chiffres clés consolidés

Après un exercice 2001 difficile, marqué par un premier semestre de perte et un second semestre profitable, 2002 a confirmé le redressement rapide de l'exploitation et la capacité du groupe à développer une croissance rentable génératrice de cash et créatrice de valeur :

- Le chiffre d'affaires a augmenté de 11,4 %, au-delà des objectifs de 10 % visés par le groupe, sur un marché globalement en repli sur la période ;
- Le résultat d'exploitation s'élève à 6,4 % du chiffre d'affaires, dépassant également les objectifs initiaux du groupe pour la période ;
- Le flux net de trésorerie généré par l'activité dépasse les 2,5 millions € en 2002, ce qui permet au groupe d'afficher une trésorerie nette confortable qui s'élève à fin décembre 2002 à 7,8 millions € ;
- Les effectifs de l'ordre de 260 personnes sont restés globalement stables, ce qui n'a pas empêché le chiffre d'affaires de croître sur la période ;
- Le groupe a décidé de procéder à l'ajustement de la valorisation des survaleurs de ses filiales sur le ratio de valeur d'entreprise sur chiffre d'affaires que reflète le cours de Bourse du groupe à fin 2002. Ceci a conduit à une dotation exceptionnelle de 2,3 millions € correspondant à la différence entre le goodwill de SYNETICS tel qu'il apparaît au bilan et la valorisation de SYNETICS sur la base de 0,3 fois son chiffre d'affaires 2002.

En K€	2002	2001	2000	1999
Chiffre d'affaires	24 115	21 652	8 969	5 342
Résultat d'exploitation	1 547	(1 704)	637	723
Résultat net	(1 664)	(1 973)	1 120	463
Capitaux Propres	13 895	14 797	13 956	1 272
Trésorerie nette	7 835	6 237	10 851	585
Effectifs fin d'année	257	255	121	58

3.4.2 Répartition du chiffre d'affaires

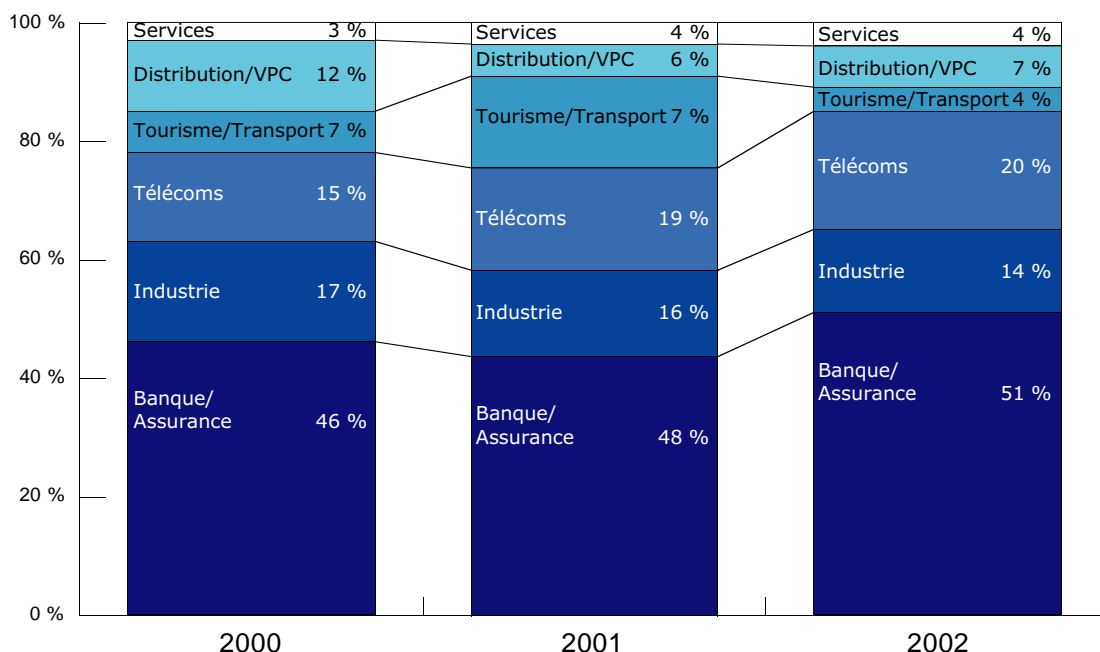
Le chiffre d'affaires du groupe SOFT COMPUTING a progressé de manière purement organique de 11,4 % sur l'exercice 2002 grâce à l'effet combiné d'une hausse des taux d'activité et de la maîtrise des prix de ventes.

Sur le plan de la structure du chiffre d'affaires, le groupe a volontairement engagé dès 2001 un recentrage sur ses points forts pour privilégier la croissance rentable. Cette orientation volontariste s'est traduite par une évolution de la structure du chiffre d'affaires vers :

- Une concentration sur les meilleurs clients : une légère réduction du nombre de clients actifs (120 sur 2002 contre 150 en 2001) qui a permis d'éliminer certains clients non rentables ou risqués ;
- Des clients plus fidèles : une augmentation de la fidélisation sur les meilleurs clients, confirmée par une augmentation du panier moyen (environ 200 000 € en 2002 contre 150 000 euros en 2001) et par une légère concentration de la part des plus gros clients dans le chiffre d'affaires total ;
- Un renforcement des secteurs clés : un développement sur les secteurs où le groupe était historiquement fort (Banque et Télécoms notamment).

Plus de présence sur les secteurs clés

La part des différents secteurs d'activités dans le portefeuille du Groupe SOFT COMPUTING n'a pas radicalement changée par rapport à 2001 : la Banque reste prépondérante avec plus de 50 % du chiffre d'affaires, tandis que les Télécommunications représentent 20 % et l'Industrie 14 % du chiffre d'affaires.

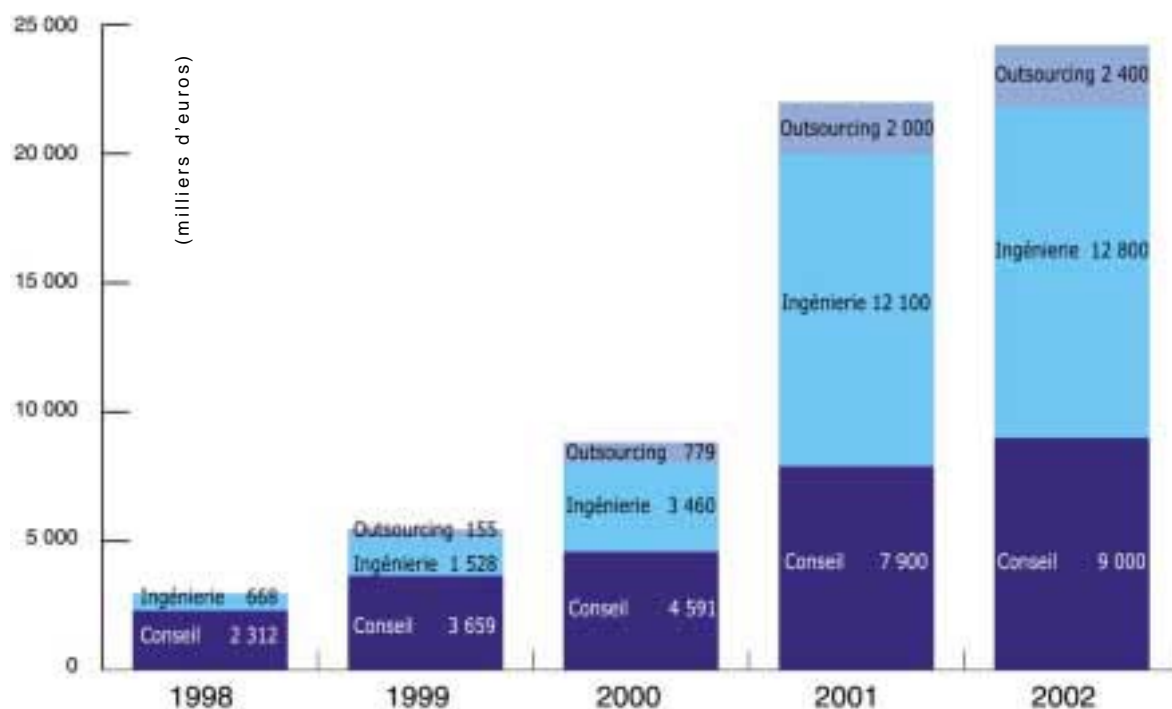


Les évolutions marquantes correspondent à la volonté de focalisation sur la rentabilité et de recentrage sur les axes forts de différenciation du groupe :

- Le secteur financier, segment historique du groupe, passe à 51 % du chiffre d'affaires contre 48 % en 2001.
- Les télécommunications se maintiennent autour de 20 % ce qui correspond au développement des clients fidèles mais aussi à l'ouverture de nouveaux comptes dans le domaine des fournisseurs d'accès Internet.
- Le tourisme et le transport subit la plus forte baisse proportionnellement, à cause des difficultés rencontrées par ce secteur.

Augmentation plus rapide des activités les plus rentables

Les trois principales activités du groupe SOFT COMPUTING sont en croissance.



Néanmoins, conformément à son plan de recentrage sur la rentabilité, la croissance a été légèrement plus forte sur les services de conseil et d'outsourcing que sur l'intégration. Ceci correspond à la volonté de développer les activités à plus forte marge et à poursuivre un modèle de développement basé sur l'intégration des activités d'intégration en aval des activités de conseil créatrice de valeur ajoutée.

90 % de l'activité en France

Après un exercice 2001 marqué par un grand nombre de contrats internationaux (20 % du chiffre d'affaires), la part de l'étranger dans l'activité 2002 a baissé considérablement pour s'élever à moins de 10 %. Cette évolution reflète les options de recentrage et de fidélisation engagée en 2001.

Les spécificités nationales des comportements des clients font que la plupart des projets de CRM ont une dimension nationale à de rares exceptions près. L'internationalisation n'est donc pas vitale pour le groupe et constitue simplement un potentiel de débouché complémentaire. Par conséquent, le groupe n'envisage toujours pas d'implantations internationales significatives et souhaite continuer à concentrer ses efforts sur la consolidation de sa position sur le marché français.

Augmentation du panier moyen et de la fidélisation

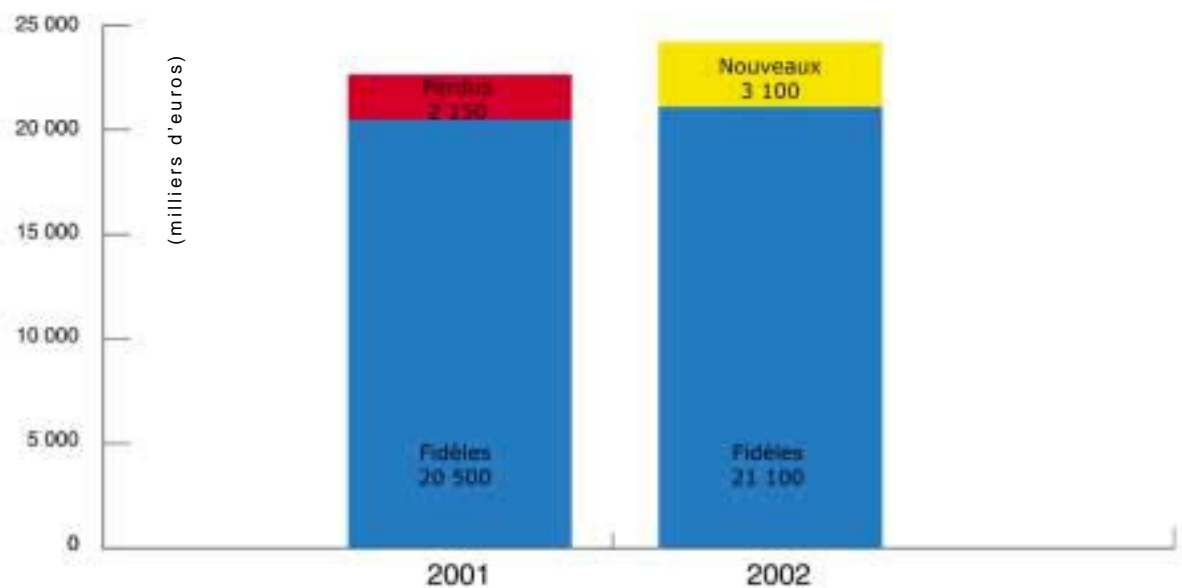
Le groupe a réalisé en 2002 en moyenne, 200 000 € par client avec 120 clients environ. A titre de comparaison, en 2001, le chiffre d'affaires moyen par client était d'environ 150 000 € pour 150 clients actifs.

	2000	2001	2002
Panier par client (x 1.000 €)	100	150	200
Nombre de clients	90	150	120

Ainsi, en 2002, le groupe a augmenté de près d'un tiers le chiffre d'affaires moyen par client tout en diminuant de près de 20 % le nombre de ses clients actifs ; cette évolution est le fruit de deux facteurs :

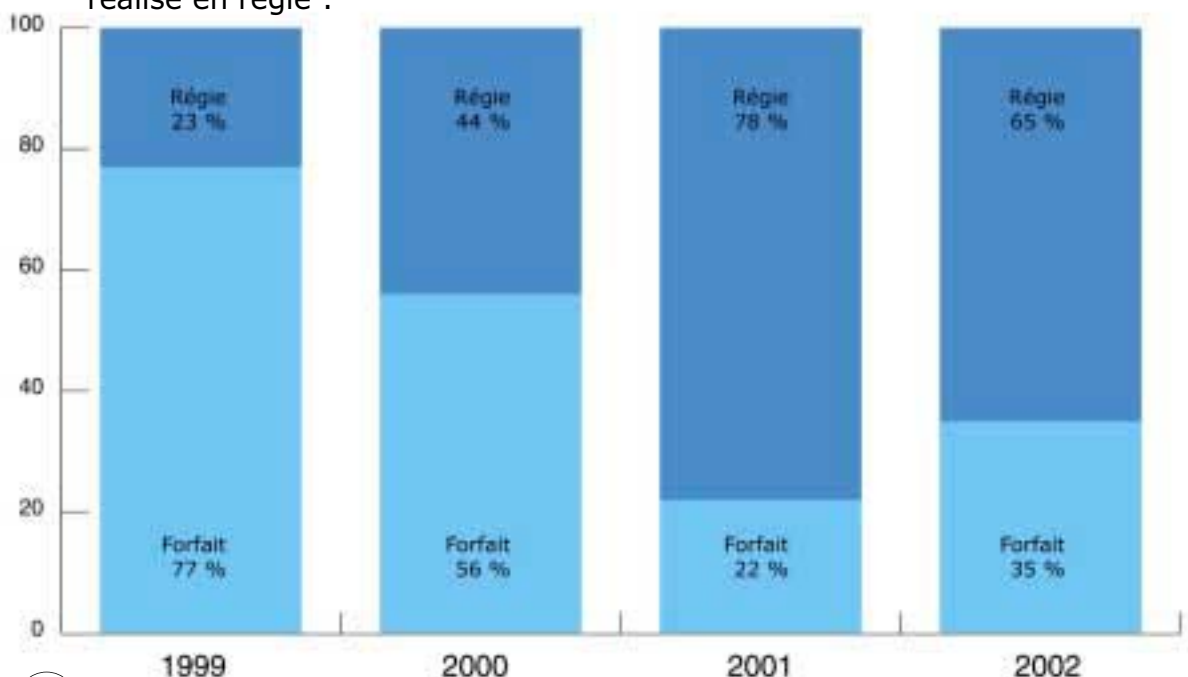
- D'une part, une volonté d'appliquer à nous-mêmes les conseils que nous prodiguons à nos clients : la fidélisation présente un bien meilleur retour sur investissement que le recrutement.
- D'autre part, la volonté de nous focaliser sur les clients rentables et sans risques, quitte à renoncer à certains clients qui pourraient dégrader notre rentabilité.

Cette volonté de fidélisation dans la durée se matérialise par le fait que les 90 clients « fidèles » (actifs en 2001 et 2002) ont représenté près de 90 % du chiffre d'affaires 2002, tandis que les 30 nouveaux clients recrutés en 2002 ont plus que compensé le chiffre d'affaires réalisé avec les clients « perdus » (actifs en 2001 et inactifs en 2002).



Un tiers de l'activité au forfait

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution de la part du chiffre d'affaires réalisé en régie :



Après une baisse importante et continue depuis 1999 de la part des facturations au forfait, 2002 a matérialisé une tendance inverse. La volonté stratégique du groupe est de continuer à développer le fonctionnement en mode projet tout en augmentant la facturation en régie, permettant ainsi de déporter les coûts de risque de dépassement sur les clients.

Néanmoins, cette volonté a été contrecarrée en 2002 par une tendance générale des clients à demander plus d'engagements forfaitaires, tendance forte à laquelle nous avons dû nous plier.

Une amélioration continue de la maîtrise des projets au forfait

Cette augmentation de la part des forfaits s'accompagne d'efforts constants du groupe pour améliorer sa maîtrise des projets :

■ En amont du projet :

- a. le découpage en phase des projets et le passage systématique en régie des étapes difficilement contrôlables telle que la mise en production par exemple,
- b. des clauses contractuelles permettant, en cas de dérapage du fait du client, d'imputer les coûts du dérapage au client.

■ En cours de projet :

- a. la définition d'étapes et de livrables standardisés qui permet des gains de productivité et de temps sur les projets ainsi qu'une meilleure anticipation des dérapages grâce à des points de contrôle intermédiaires ;
- b. une revue de projet hebdomadaire qui permet une révision du reste à faire et donc une anticipation des dérapages à la semaine ;
- c. toutes les semaines, une comptabilisation analytique des coûts imputés sur projet qui permet d'estimer l'avancement de la production et de mettre en exergue les dérives ;
- d. d'une manière générale, la possibilité pour le contrôle de gestion de déclencher à tout moment une revue de projet au cas où l'indicateur de dérive d'un projet lui semble préoccupant.

■ En fin de projet :

- a. une procédure de fin de mission qui inclut une revue des dérapages et des contre-mesures à mettre en œuvre ;
- b. une capitalisation des connaissances dans le cadre d'un portail d'entreprise qui permet à chaque intervenant de consulter les meilleures pratiques tant pour les chiffreages ultérieurs que dans le cadre des projets en cours.

■ Indépendamment des projets :

- a. des formations internes tous les 6 mois à la gestion de projet ;
- b. un suivi hebdomadaire des performances des centres de profit en terme de maîtrise des projets, des prix et du niveau d'activité.

3.5 Le marché

3.5.1 La relation client reste une priorité pour les entreprises

L'accélération de la concurrence, la pression sur les marges, l'émancipation de consommateurs de plus en plus exigeants et la multiplication des canaux de relation avec les clients imposent aux entreprises de passer

d'une gestion de masse à une relation individualisée avec le Client. Il s'agit pour elles d'évoluer d'une logique de produit vers une logique de Client, d'une offre globale vers des produits personnalisés, d'une communication basée sur la diffusion vers un marketing de dialogue et d'une stratégie de part de marché vers une tactique de part de Client. Le Client est aujourd'hui la plus sous-exploitée des ressources de l'entreprise.

Or, les entreprises disposent, dans leurs systèmes d'information, d'une multitude de données sur leurs Clients qui constituent un gisement extraordinaire de connaissances. L'évolution des technologies de l'information rend aujourd'hui possible et rentable l'exploitation de ce gisement pour augmenter la valeur globale du Client. Les technologies du CRM permettent de classer et d'utiliser les données pour apporter une aide à la décision souvent capitale pour l'entreprise : mieux connaître le Client, choisir les meilleures techniques de recrutement, optimiser l'allocation des ressources marketing selon les Clients, réduire les risques de crédit, augmenter les ventes croisées, établir un dialogue individualisé, anticiper l'attrition des Clients...

Elles rendent également possible la modélisation du comportement des Clients et le développement d'automates pour industrialiser la gestion différenciée du dialogue dans une logique de coordination des différents canaux de la relation. Le potentiel de profit pour l'entreprise est énorme : améliorer les performances et la productivité de leur relation avec leurs clients, optimiser la pertinence des actions marketing entreprises – personnalisation de l'offre, recrutement sélectif de nouveaux Clients, fidélisation, rétention, individualisation des politiques de promotion et de tarification, sélection des meilleurs canaux...

Profiter de ces technologies pour améliorer la connaissance des Clients, c'est optimiser les investissements pour vendre plus et mieux. L'optimisation du Capital Client s'inscrit dans un processus d'exploitation et d'analyse des données qui suit un cheminement bien précis. Collecter, structurer, enrichir, visualiser, analyser, industrialiser et redistribuer l'information sont autant d'étapes incontournables pour maîtriser et développer la connaissance des Clients. Pour chacune d'elles, SOFT COMPUTING a développé des méthodes et des outils qui permettent de répondre rapidement aux besoins de ses clients.

3.5.2 Un marché unique : le service en solutions de CRM.

SOFT COMPUTING est l'un des spécialistes français de la gestion de la relation client. L'étude Pierre Audoin Conseil place pour 2001 le groupe en 13^{ème} position des sociétés de services sur le marché du CRM. La stratégie de SOFT COMPUTING suivie depuis 1992, est de cultiver un pôle spécialisé de compétences de haut niveau et couvrant toutes les facettes du conseil en gestion de la relation client. La société propose aux entreprises les savoir-faire nécessaires pour la valorisation de leur capital client dans une optique intégrée et multicanal.

3.5.3 Le marché du CRM

Définition des contours du marché

La Gestion de la Relation Client consiste à mettre en place une stratégie, des processus et des outils informatiques pour bâtir une relation globale et profitable sur le long terme avec les meilleurs clients en capitalisant sur l'ensemble des points de contacts.

Le CRM s'inscrit dans une nouvelle phase d'informatisation des entreprises qui concerne l'automatisation des forces de vente, du marketing et du service après-vente. Son champ d'application peut se résumer à un couplage des fonctions de l'entreprise en relation avec le client et des canaux supportant

cette relation. De plus près, cette apparente simplicité masque une complexité certaine tant sur le plan stratégique qu'opérationnel. Il s'agit de décroiser l'entreprise et de synchroniser des canaux a priori étanches les uns avec les autres.

Cette complexité justifie la part de service que les entreprises doivent allouer à la mise en place du CRM et notamment le poids important du conseil. En effet, la technologie ne contribue que pour 25 % à l'amélioration de la performance marketing et commerciale d'une entreprise. La mise en place d'une organisation adaptée est au moins aussi importante ; les compétences humaines, quant à elles, comptent pour 50 % dans cette amélioration. En d'autres termes, les technologies de gestion de la relation client ne sont qu'un moyen et ne pourront en aucun cas pallier des déficiences organisationnelles ou des réticences humaines.

Des acteurs d'horizons variés

Le segment de marché du CRM est complexe et induit de multiples compétences ; ainsi, la concurrence est protéiforme et la plupart des acteurs adressent partiellement les besoins des clients. On trouve ainsi sur ce segment six grandes catégories d'acteurs :

- a. Fat fours (Accenture, PWC, Deloitte...) : ces cabinets sont actifs tant sur le conseil que sur l'ingénierie. Ils ont l'avantage de la taille pour supporter des gros projets, avantage qui comporte par contre des rigidités et un certain manque de réactivité, notamment dans le contexte actuel où les clients cherchent plus de pragmatisme et plus de réactivité.
- b. SSII Intégrateurs (SEMA, Cap, Unilog...) : généralistes de l'informatique, ils ont une offre d'intégrateurs très orientée technologie dans laquelle il n'est pas rare que SOFT COMPUTING soit intégré en tant que pôle d'expertise de pointe tant sur le plan fonctionnel que technique.
- c. SSII Spécialisées (Umanis, Valoris, Business et Décision...) : ces sociétés intègrent généralement une offre de CRM essentiellement axée sur l'ingénierie informatique qu'elles essaient de pousser vers le conseil.
- d. Hébergeurs (Atos, Experian, D Interactive...) : les hébergeurs traditionnels ont développé un savoir-faire dans la rigueur de gestion des solutions de marketing de bases de données. Ils sont souvent très performants sur la production sans pour autant offrir autant de valeur ajoutée fonctionnelle que ce que le marché attend.
- e. Agences marketing direct ou interactif (OgilvyOne, Tequila, Rapp et Collins...) : ces agences spécialisées sur la création ont développé un pôle technologique. Certaines d'entre elles jouent le rôle de partenaires pour SOFT COMPUTING dans la mesure où elles maîtrisent le contenu tandis que SOFT COMPUTING se focalise sur le contenant.
- f. Editeurs de logiciels (Siebel, Peoplesoft, SAS, SAP, Business Objects, Oracle...) : ils commercialisent des technologies et s'allient généralement avec des sociétés de conseil ou d'ingénierie pour la mise en œuvre de leurs produits dans le contexte particulier d'un client. SOFT COMPUTING a noué des partenariats sélectifs avec un certain nombre d'entre eux.

Un positionnement différenciant

Face à cette concurrence hétérogène, SOFT COMPUTING a cultivé une position d'exception en s'appuyant sur trois facteurs distinctifs :

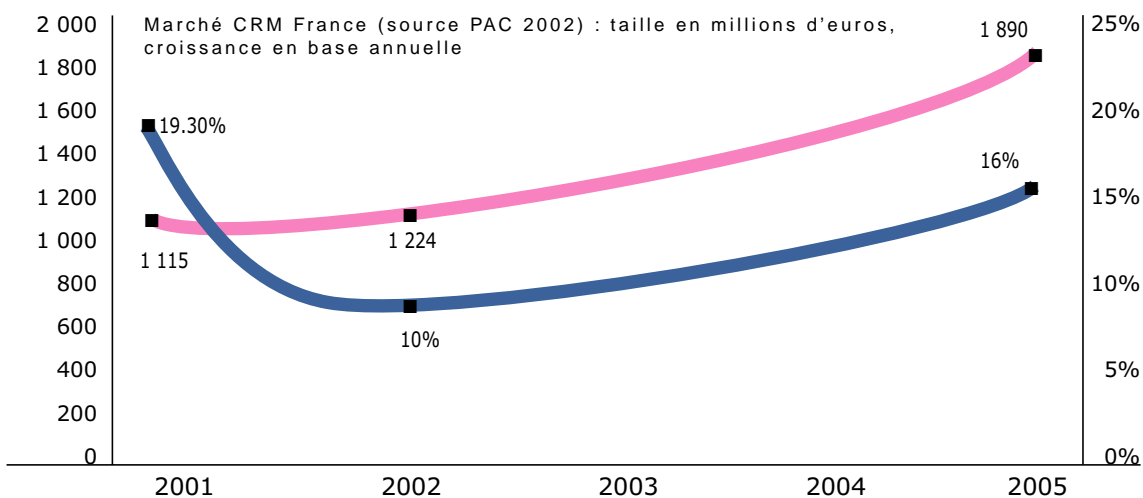
- Une intégration verticale des compétences pour offrir aux clients une continuité de prestations depuis le conseil en stratégie jusqu'à l'intégration des technologies et l'exploitation des solutions.

- Des expertises fonctionnelles pointues sur les métiers de la relation client dans les différents secteurs cible.
- La maîtrise des technologies leaders contribuant à une meilleure relation client : datamining, Business Intelligence, CRM et EAI.

3.5.4 Un des marchés les plus dynamiques dans le secteur des technologies

Croissance double de celle du marché des services informatiques

Les études de marché convergent pour estimer que le marché des services en CRM croîtra en moyenne deux fois plus rapidement que les services informatiques en général sur les trois prochaines années (source : étude du marché du CRM, Aberdeen Group, janvier 2003). Ceci justifie pleinement le choix du groupe de conserver sa spécialisation sur ce segment dynamique.



Morosité en 2002, redécollage en 2003 ?

Pour ce qui est du marché Français du CRM, après une fin d'année 2001 difficile et une année 2002 morose, Pierre Audoin Conseil estime que 2003 pourrait être l'année du redécollage du marché du CRM en France ; le cabinet explique la morosité passée par trois phénomènes majeurs : la récession économique, les événements du 11 septembre et les taux d'échecs recensés. Cependant, toujours selon ce cabinet, les entreprises, dans leur majorité, ont décalé leurs investissements CRM, sans pour autant mettre un terme à ces projets.

Reprise plus forte sur le segment du CRM analytique

Ce recul du marché global semble néanmoins avoir profité à un segment en particulier : celui du CRM analytique, les utilisateurs se portant, selon PAC, sur des solutions leur garantissant un retour sur investissement plus rapide et allant plus loin que la simple automatisation des fonctions marketing et commerciales. Le CRM analytique, par opposition au CRM opérationnel, est le sous-segment sur lequel le groupe a le plus capitalisé avec des positions majeures notamment sur les services en datamining, la gestion de campagnes et les entrepôts de données.

Siebel, SAS, BO et SAP en tête

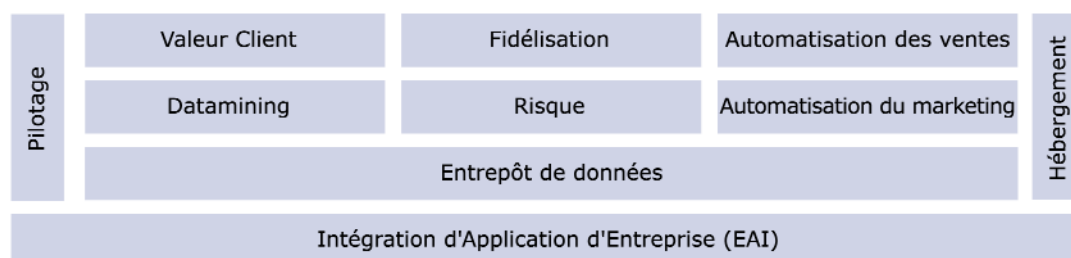
En ce qui concerne les acteurs les mieux positionnés sur le marché en 2001, Pierre Audoin Conseil donne le classement suivant pour les éditeurs : Siebel, suivi de SAS, Business Objects, et SAP. Ces quatre éditeurs se trouvent être également les quatre partenaires principaux retenus par le groupe sur le plan technique.

+ 9,8 % en 2002, 15 % sur 2003 à 2005

Avec une croissance globale estimée à 9,8 %, l'année 2002 aura été globalement morose. « 2003 est donc maintenant attendue comme l'année du redécollage », constate PAC qui prévoit une croissance annuelle moyenne du marché du CRM de 15,6 % entre 2002 et 2005. Année où le marché devrait atteindre près de 2 milliards d'euros.

3.6 Les offres : une intégration verticale unique

Le groupe SOFT COMPUTING propose une offre verticale et intégrée regroupant l'ensemble des compétences nécessaires pour aider ses clients à mettre en œuvre une politique performante de gestion de la relation client. Les services du groupe SOFT COMPUTING sont regroupés autour de 10 offres phare :



- **Fidélisation** : conception et mise en place de stratégie, de processus et d'outils pour la fidélisation des clients ;
- **Risque** : conception et mise en place de processus et d'outils d'automatisation de la gestion des risques de crédit ;
- **Datamining** : mise en œuvre des techniques de datamining et interprétations marketing des résultats ;
- **Valeur Client** : conception et mise en œuvre de techniques d'analyse de la valeur actuelle et future des clients ;
- **Entrepôt de données** : conception et mise en œuvre d'entrepôts de données clients* produits ;
- **EAI** : urbanisation des systèmes d'informations et mise en œuvre d'EAI pour la gestion des flux inter-applicatifs ;
- **Automatisation des ventes** : conception et mise en place de processus et d'outils d'automatisation des ventes et du service client ;
- **Automatisation du marketing** : conception et mise en place de processus et d'outils d'automatisation du marketing ;
- **Pilotage** : conception et mise en œuvre des systèmes de pilotage de la gestion de la relation client ;
- **Hébergement** : exploitation opérationnelle de systèmes d'informations CRM.

Cette offre de « one-stop-shopping » est unique en France et repose sur un mariage étroit entre le conseil et l'expertise fonctionnelle d'une part, et la capacité de mise en œuvre et la maîtrise des technologies d'autre part.

3.7 Quelques exemples de mission

L'exercice 2002, et particulièrement le second semestre, ont été marqués par l'ouverture de nombreux nouveaux comptes : APEC, Auchan Interactive, Caisse d'Epargne Financement, Caisse Nationale de Caisse d'Epargne, Compagnie Générale des Eaux, Club Internet, Cofidis, ETAM, Groupama, La Redoute, Macif, Meeschaert, Microsoft, NATEXIS, Petites Affiches, R.T.E., RAJA, Schneider, Sephora, SETRA, Sofrecom, Ubisoft, Vanclief et Arpels.

Pour une grande **banque**, nous avons pris en charge la totalité de la refonte de ses processus et de ses systèmes d'octroi de Crédit aux particuliers, depuis la demandes de crédit dans un contexte multi-canal et multi-fonctions (temps réel, batch ou simulation) jusqu'à la surveillance post-acceptation.

Pour une société de **gestion de patrimoine**, nous avons redéfini les modes de gestion du prospect et du client et équipé l'ensemble des équipes en relation avec le client avec un outil d'automatisation des ventes et du marketing.

Pour un **établissement de crédit** à la consommation, nous avons conçu et mis en place un entrepôt de données et l'ensemble des outils permettant d'améliorer la connaissance du client, le ciblage marketing et le pilotage de l'activité.

Pour une grande compagnie d'**assurances**, nous avons refondu le système de pilotage commercial dans une optique de valorisation de son capital client.

Pour un opérateur **télécom**, dans le cadre de son offre ADSL, nous avons réalisé le système permettant la prise de commande et le provisioning (activation) ainsi que la gestion des flux avec l'opérateur historique.

Pour un **fournisseur d'accès** internet, nous avons conçu et élaboré l'ensemble de son système CRM tant opérationnel qu'analytique.

Pour un **éditeur logiciel**, nous avons repris la base complète des clients et l'avons enrichie et nettoyée afin de leur permettre de générer plusieurs millions de chiffre d'affaires additionnel sur la maintenance.

Pour un grand **groupe de presse**, nous avons conseillé un plan d'actions pour optimiser ses actions commerciales en réalisant notamment une segmentation de la clientèle, une prévision du potentiel client et des scores de ventes croisées entre titres.

Pour un **industriel** de la transformation de matière première dont la croissance est constante, croissance externe notamment, nous mettons en place des outils EAI pour fédérer, fluidifier et sécuriser les échanges inter-applicatifs, notamment entre la logistique et la relation client.

Pour un acteur majeur du **transport**, après avoir conçu un programme de fidélisation de ses meilleurs clients, nous avons externalisé pour eux l'ensemble de la gestion de ce programme qui présente dès la première année un retour sur investissement positif.

Pour un parc de **loisirs**, nous opérons dans un contexte international l'ensemble des activités de recrutement et de fidélisation sur une base de données marketing que nous hébergeons et opérons pour leur compte.

Pour un **distributeur** grand public spécialisé, nous avons assuré la responsabilité de l'ensemble de la définition de son nouveau programme

de fidélisation, depuis la stratégie jusqu'aux systèmes, en passant par l'organisation sous-jacente.

Pour un grand de la **VPC** en Business to Business, nous avons élaboré des modèles prédictifs d'attrition afin d'optimiser le nombre de catalogues envoyés et d'en améliorer le retour sur investissement.

3.8 L'organisation

3.8.1 Les outils

S'inscrivant dans une approche industrielle du métier du conseil et des services en informatique, le groupe SOFT COMPUTING a choisi de se doter d'outils techniques et méthodologiques afin de rationaliser son appareil de production et de maximiser la réutilisabilité :

- Une certification qualité ISO 9001 de SYNETICS, renouvelée début 2003, qui normalise les étapes et les processus de production,
- Une préparation de l'extension de cette certification à l'ensemble du groupe a été amorcée sur 2002 ; celle-ci a permis la structuration de l'ensemble de la démarche projet et la normalisation au niveau de l'entreprise des livrables des différentes étapes,
- Une dizaine d'offres clé en main et des référentiels qui couvrent plus de 80 % du chiffre d'affaires de la société, permettant de bâtir des solutions avec un maximum de réutilisation,
- Des programmes prêts à l'emploi pour accélérer les prestations de data-mining et d'EAI les plus courantes,
- Des référentiels de données et d'activités au niveau de l'ensemble du périmètre CRM permettant aux consultants d'accélérer leurs interventions tant en audit qu'en conception,
- Un intranet axé sur le partage des connaissances afin de faire profiter les consultants des connaissances acquises au fil des missions.

3.8.2 Les ressources humaines

Les salariés sont considérés par le groupe SOFT COMPUTING comme son principal actif. SOFT COMPUTING dispose d'une direction des ressources humaines qui gère non seulement les recrutements et l'accueil des nouveaux salariés mais aussi leur évolution : formation, animation, responsabilisation...

Au 31 décembre 2002, l'âge moyen du personnel est de 33 ans et le niveau de formation est supérieur ou égal à BAC + 5 pour 90 % de l'effectif. Le taux global de rotation non maîtrisée du personnel en 2002 était d'environ 3 %, largement en dessous de la moyenne sectorielle. Cette fidélité s'explique, bien entendu, par une détente du marché de l'emploi, mais aussi par un effort constant de l'entreprise pour favoriser la valorisation et l'évolution des individus. A titre d'exemple, la société a notamment mis en place :

- Des budgets formations très largement au-delà des minima légaux,
- L'animation de séminaires internes de partages des connaissances,
- Un système de partage de la création de valeur excédentaire par rapport aux objectifs,
- Des revues individuelles au minimum deux fois par an,
- De nombreux exemples de mobilité et de promotions internes ainsi que des projets d'intrapreneuriat.

3.8.3 L'organisation commerciale

Le groupe SOFT COMPUTING développe un modèle commercial articulé autour de quatre pôles de responsabilité :

- Une force commerciale, chargé de la qualification des opportunités et de la relation commerciale,
- Des forces d'avant vente, responsables de l'élaboration des réponses aux appels d'offres,
- Des « porteurs d'offres » chargés d'apporter leur expertise spécifique sur les offres aux forces d'avant-vente,
- Un secrétariat général intervenant en support pour les aspects contractuels et juridiques des propositions.

L'ensemble est soutenu par une Direction Marketing dont les objectifs sont fixés en termes de nombre d'opportunités spontanées par mois. Pour cela, le marketing développe les relations avec la presse, l'organisation d'événements et la publication d'articles ou d'ouvrages.

3.8.4 Propriété des terrains et bâtiments

La Société ne possède aucun bien immobilier en propre. Les effectifs sont actuellement répartis sur trois sites :

- 46, Rue de la Tour, 75116 Paris, siège social de la société depuis 2002,
- 55, Quai de Grenelle, 75015 Paris,
- 15, Rue Sec Arcambault, 59000 Lille.

Ces locaux sont loués à des prestataires sans aucun lien avec la société SOFT COMPUTING. La Société loue également des bureaux rue de la Pompe à une Société Civile Immobilière, la SCI Pompe, dont Messieurs Gilles Venturi et Eric Fischmeister sont associés. Ces locaux sont sous-loués en totalité par la société SOFT COMPUTING à la société A3C, filiale de la Caisse des Dépôts, pour un loyer supérieur au loyer payé à la SCI. Il n'y a plus aucun effectif de SOFT COMPUTING à cette adresse.

3.9 Les clients et partenaires

3.9.1 Les clients

Le marché de SOFT COMPUTING se concentre sur les grands et très grands comptes. Les cibles de SOFT COMPUTING et les principaux domaines d'activité des clients de SOFT COMPUTING sont :

Banque et assurance : BBL, BNP, Caisse d'Epargne, Crédit Agricole, Crédit Lyonnais, CCF, La Poste, Société Générale, UBP, Groupama, la Mondiale, Europe Assistance, ...

Distribution VPC : Casino, Castorama, Fnac, Printemps, System U, 3 Suisses, Daxon, Eveil et jeux, Fnac.com, France Loisirs, Grand Livre du Mois, Sephora, Radiospares, Raja, Redcats, Yves Rocher,...

Tourisme transport : Air France, Club Med, DHL, Nouvelles Frontières, Pierres et vacances, UCPA, ...

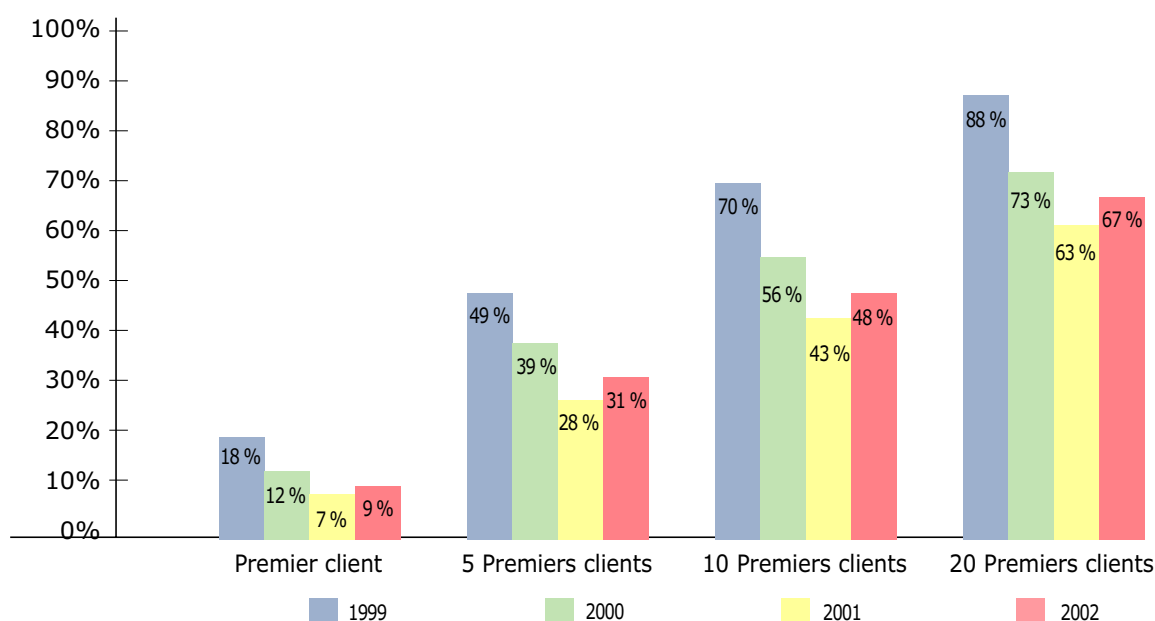
Industrie : EDF, GDF, Fenwick, Michelin, PSA, Renault, Usinor ...

Télécoms et ISP : AOL, Bouygues Telecom, Club Internet Colt, France Telecom, Wanadoo, ...

Les faits marquants pour 2002 sont :

- Une réduction sensible du nombre total de clients suite à une politique volontariste de fidélisation et de concentration des efforts commerciaux autour des meilleurs clients : ainsi les clients perdus en 2002 (actifs sur 2001 et inactifs en 2002) pesaient un chiffre d'affaires moyen par client 8 fois inférieur au chiffre d'affaires moyen par client « fidèle » (c'est à dire actif en 2001 et 2002),
- Une croissance importante du chiffre d'affaires moyen par client, notamment grâce à la mise en œuvre de synergies commerciales et de ventes croisées des différentes offres du groupe.

Le portefeuille client, suite aux efforts de fidélisation, tend à se reconcentrer légèrement en 2002 puisque les 20 premiers clients représentent 67 % du chiffre d'affaires annuel contre 63 % un an plus tôt, tandis que le plus gros client passait de 7 % à 9 % du chiffre d'affaires annuel.



3.9.2 Les partenaires

SOFT COMPUTING a de longue date exploité son positionnement vertical unique et intégré pour développer des partenariats techniques non exclusifs avec des éditeurs de technologies. Les principaux partenariats technologiques du groupe sont listés ci-dessous :

- Outils d'automatisation des ventes et du services : Siebel, Selligent, Conso+ ...
- Outils d'automatisation du marketing : Chordiant, Marketic, AIMS, SAS, ...
- Outils de datamining : SAS, SPSS, Isoft ...
- Géomarketing et traitement de l'adresse : Adde, CBC Développement Group 1 ...
- Requêteurs : Microstrategy, Business Objects ...
- Extracteurs et EAI : Ascential, Webmethods ...
- SGBD : Oracle, Teradata, Microsoft ...

Compte tenu de l'activité de conseil de la société, ces partenariats sont avant tout technologiques et non pas commerciaux. Ainsi, aucun de ces partenariats ne prévoit de commissionnement sur les ventes de l'un ou l'autre des partenaires. Qui plus est, la société établit tous les 6 mois un bilan de ces partenariats et s'autorise l'élimination ou l'ajout de partenaires en fonction de la performance

des partenariats mais aussi de l'évolution du marché. Ceci démontre qu'aucun de ces partenariats n'est particulièrement prépondérant et ne constitue donc pas un risque particulier en cas de rupture, car le groupe dispose d'une totale autonomie commerciale, indépendante de ces partenaires.

3.10 Investissements

Les investissements incorporels réalisés par SOFT COMPUTING sont des licences logiciels et des investissements humains. Ces derniers ne sont généralement pas immobilisés comptablement mais considérés dans les charges de l'exercice, à deux exceptions près :

- DWReady, modèle de données bancaires dont les charges de packaging ont fait l'objet d'une immobilisation en 2000 pour un montant de 112 K€, amortissable sur 5 années. Les ventes de licences ont été conformes aux objectifs en 2002.

- Business Rules, moteur de règles et ses applications dans le domaine du risque et des programmes de fidélité a été immobilisé en 2002 pour un montant de 115 K€, amortissable sur 5 années. Ce produit est porteur d'un fort potentiel dès cette fin d'année.

Les investissements corporels sont négligeables : il s'agit principalement d'agencements, de matériel de bureaux, et de matériels informatiques ainsi que des investissements modérés pour le développement de l'activité hébergement (cf. annexe aux comptes consolidés).

3.11 Marques et Brevets

Les marques SOFT COMPUTING ainsi que les noms de domaine Internet correspondant sont déposés en France par SOFT COMPUTING. Le groupe a déposé à l'Agence pour la Protection des Programmes deux solutions logicielles qu'elle commercialise en support de ses prestations :

- un package d'entrepôt de données DWReady en 2001,
- un moteur de règles, Business Rules en 2002.

A cette occasion, le groupe a formalisé son processus de recherche et développement, ce qui a abouti à l'obtention, fin 2002, de la qualification d'« entreprise innovante » par l'ANVAR.

Il n'existe pas d'autres marques ou brevets détenus par des dirigeants de la Société.

3.12 Les facteurs de risque

3.12.1 Risques clients

Une clientèle de grands comptes : SOFT COMPUTING cible pour l'essentiel une clientèle de grands et très grands comptes. Les risques de défaillance des clients sur ce segment sont donc limités.

L'activité de conseil est rarement l'objet de contentieux client : par ailleurs, l'expérience du conseil a poussé SOFT COMPUTING, dès sa création, à mettre un accent particulier sur la qualité de ses prestations, le respect des engagements pris avec les clients et la fidélisation.

Dans ces conditions, les risques de litige sur des prestations sont limités.

Un compte client déformé en décembre par la saisonnalité de la facturation : Le groupe est soumis à la saisonnalité traditionnelle des activités de conseil aux entreprises : surpondération de la facturation au quatrième trimestre et plus particulièrement en décembre. Ce phénomène tend à gonfler le compte client à fin décembre, sans que ceci constitue un risque particulier pour le groupe.

Des actions d'amélioration de la gestion des comptes clients on été lancées : Le groupe a mené deux actions sur la gestion des comptes clients :

- La résiliation des contrats d'affacturage souscrit par SYNETICS qui a abouti à l'élimination totale du recours à l'affacturage à fin 2002 ;
- La mise en œuvre de procédures internes pour réduire les délais de paiement.

Au total, à fin décembre, le compte client représentait 94 jours de chiffre d'affaires contre 98 jours à fin 2001.

Un provisionnement prudent : les comptes clients sont scrutés mensuellement à la lumière des revues de projets et systématiquement provisionnés en cas de risque pressenti ou avéré. Ainsi, à fin décembre, les provisions pour clients douteux s'élevaient à environ 1,2 % du chiffre d'affaires.

3.12.2 Risques de taux

Une trésorerie fortement positive placée en instruments de trésorerie : le niveau de trésorerie est largement positif (7,8 M€ à fin décembre 2002), la société ne fait pas appel à l'emprunt bancaire et n'utilise pas ses lignes de concours courants. La seule dette au bilan du groupe est un ensemble d'obligations émises au profit des salariés dans le cadre du précédent plan d'épargne entreprise de Synetics. Ces obligations sont indexées sur les taux du marché, et, leur montant étant largement inférieur à la trésorerie, toute hausse de taux aurait un impact positif global sur le résultat financier.

3.12.3 Risques sur affaires en cours

Les risques sur affaires en cours concernent les contrats au forfait à cheval sur deux exercices. Ceux-ci ont fait l'objet d'une comptabilisation à l'avancement audité par les Commissaires aux Comptes sur la base des éventuels dérapages constatés sur les planifications du reste à faire à fin janvier. L'avance de facturation comparée à l'avancement a été estimée à plus de 750 000 € à fin décembre. Ce montant a été déduit du chiffre d'affaires facturé du groupe en 2002.

3.12.4 Risques liés à la politique d'assurance

Dans le cadre de son activité, SOFT COMPUTING a souscrit toutes les polices d'assurance habituelles relatives à son activité. En particulier, les dommages engageant la responsabilité civile de SOFT COMPUTING sont largement couverts à hauteur de 6,1 M€. Depuis sa création, ni SOFT COMPUTING, ni ses filiales, n'ont eu à faire appel à leur police d'assurance responsabilité civile.

SOFT COMPUTING n'a pas souscrit de police de perte d'exploitation qui ne se justifie pas dans le cadre de son activité.

Il n'y a donc aucun risque particulier s'agissant de la politique d'assurance.

3.12.5 Risques de marché

Les disponibilités de SOFT COMPUTING sont placées en instruments moné-

taires à court terme qui ne présentent aucun risque de marché. Par ailleurs, la société a utilisé son programme de rachat d'actions et possède depuis 2001, 25 000 actions de SOFT COMPUTING qui apparaissent au bilan 2001 au prix de 3,50 euros. La différence entre cette valeur et le cours au 31 décembre 2002 (4,67 €) a été intégrée dans le résultat financier de l'exercice 2002.

3.12.6 Concurrence

La plupart des intervenants sur le marché du CRM sont des généralistes ayant développé une compétence horizontale particulière dont une des applications est le CRM ; l'offre de SOFT COMPUTING est totalement verticalisée et spécialisée sur le CRM. Par conséquent, SOFT COMPUTING est confrontée à différents types de concurrents sur chacun des volets de son offre, chaque concurrent n'apportant qu'une offre partielle à ses clients.

Offre Soft Computing	Type de concurrents
Conseil en stratégie CRM	Cabinets de conseil en stratégie
Conseil en organisation CRM	Fat four
Conseil en marketing opérationnel	Agences de communication
Mise en œuvre des technologies CRM	Intégrateurs et SSII décisionnelles
Hébergement de solutions CRM	Hébergeurs

SOFT COMPUTING se positionne comme le spécialiste vertical du CRM grâce à la réunion des deux facteurs clés de succès propres à ce segment de marché, à savoir une connaissance pratique du métier du client et les compétences techniques des consultants. La taille des concurrents est à la fois un atout pour SOFT COMPUTING (qui peut se targuer de plus de proximité, d'une spécialisation unique et de plus de souplesse) et un défi (comment accéder à des projets d'ampleur, face à des sociétés de taille beaucoup plus importante). A ce défi, SOFT COMPUTING a décidé résolument de répondre par une stratégie de spécialisation.

3.12.7 Evolutions technologiques

SOFT COMPUTING ne vend pas de produits mais délivre des prestations. Les évolutions technologiques sont donc un facteur de croissance pour SOFT COMPUTING :

- elles induisent un surcroît de travail pour assurer les migrations,
- elles tirent les activités de conseil liées au choix d'outils.

3.12.8 Maîtrise de la croissance

Après avoir connu un rythme effréné, la croissance du groupe pour 2002 s'est établie à 11,4 % et les plans 2003 tablent sur une croissance encore plus faible. Dans ces hypothèses, la structure a largement démontré sa capacité à absorber cette croissance :

Recrutement : la direction des Ressources Humaines est calibrée pour recruter à un rythme largement supérieur à celui constaté en 2002 et anticipé pour 2003.

Pilotage : le système et les procédures de contrôle de gestion projet ont été encore améliorés en 2002. Dans le cadre de la mise en place du système qualité, l'ensemble du management dispose de toutes les données relatives à chaque projet. Cette information hebdomadaire permet d'anticiper les risques projet très en amont.

Commercial : la force commerciale s'est encore renforcée sur 2002 et le nombre d'opportunités commerciales brassées en moyenne par mois a plus que doublé entre 2001 et 2002.

3.12.9 Autres risques

Les autres risques, listés ci-dessous, ne sont pas significatifs :

- Risques de garantie : néant, car aucun contrat d'ingénierie au forfait n'a été livré dans les trois mois précédents la clôture de l'exercice.
- Risques de change : néant, car le groupe facture plus de 99 % de ces prestations en euros.
- Risques sur instruments dérivés : néant, car le groupe n'utilise pas d'instruments dérivés.
- Risques liés aux acquisitions futures : néant, car aucun engagement nouveau n'a été pris au cours de l'exercice 2002.
- Risque industriels et environnementaux : néant, car le groupe exerce exclusivement des activités de services.
- Risque réglementaires : néant, notamment l'ARTT mis en place depuis plus de trois ans est déjà totalement intégré au groupe.

3.13 Faits exceptionnels et litiges

A la connaissance de la société, il n'existe pas de litige, arbitrage ou fait exceptionnel susceptible d'avoir ou ayant eu dans un passé récent une incidence significative sur la situation financière, le résultat, l'activité et le patrimoine de la société et du groupe.

3.14 Evolution récente et perspectives d'avenir

3.14.1 Un premier trimestre 2003 dynamique

Le premier trimestre 2003 tel qu'il se présente actuellement devrait afficher :

- Une croissance comparable à celles constatées sur les deux derniers trimestres 2002,
- Une rentabilité d'exploitation positive, confirmant, pour la seconde année consécutive, l'efficacité de l'effort de « désaisonnalisation » mené par le groupe.

3.14.2 Lancement d'une nouvelle offre « adresse internationale » début 2003

En complément de son activité d'hébergement, le groupe a lancé début 2003 une offre complémentaire relativement unique de traitement des adresses internationales. Le groupe s'est doté des moyens humains et techniques pour analyser et redresser les adresses postales sur plus de 190 pays. Cette nouvelle activité devrait compter une centaine de clients d'ici 2004.

4

Informations économiques et financières

4.1 Comptes consolidés, exercice clos le 31/12/2002

4.1.1 Bilan consolidé

ACTIF (en milliers d'euros)	31/12/2002	31/12/2001
Actif immobilisé		
Ecarts d'acquisition	4 448	7 120
Immobilisations incorporelles	209	112
Immobilisations corporelles	489	677
Immobilisations financières	241	253
Titres mis en équivalence		
Total de l'actif immobilisé	5 387	8 162
Actif circulant		
Stocks et en cours		
Clients et comptes rattachés	7 429	6 982
Autres créances et comptes de régularisation	964	1 444
Valeurs mobilières de placement	7 562	4 913
Disponibilités	273	1 324
Total de l'actif circulant	16 228	14 663
Total de l'actif	21 615	22 825

PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/2002	31/12/2001
Capitaux propres (Part du groupe)		
Capital	635	549
Primes	15 067	14 327
Réserves consolidées	-143	1 894
Résultat consolidé	-1 664	-1 973
Total des capitaux propres part du groupe	13 895	14 797
Intérêts minoritaires		
Provisions pour risques et charges	362	84
Dettes		
Emprunts et dettes financières	815	754
Fournisseurs et comptes rattachés	671	546
Autres dettes et comptes de régularisation	5 872	6 644
Total des dettes	7 358	7 944
Total du passif	21 615	22 825

4.1.2 Compte de résultat consolidé

COMPTE DE RESULTAT (En milliers d'Euros)	31/12/2002	31/12/2001
Chiffre d'affaires	24 115	21 652
Autres produits d'exploitation	345	220
Achats consommés	-192	-139
Charges de personnel	-17 126	-17 953
Autres charges d'exploitation	-4 224	-4 094
Impôts et taxes	-610	-636
Dotations aux amortissements et aux provisions	-761	-754
Participation des salariés		-13
Résultat d'exploitation	1 547	-1 717
Charges et produits financiers	166	57
Résultat courant des entreprises intégrées	1 713	-1 660
Charges et produits exceptionnels	-48	-75
Impôts sur les résultats :		
Impôts exigibles		-46
Impôts différés	-654	739
Résultat net des entreprises intégrées	1 011	-1 042
Quote-part dans les résultats des entreprises mises en équivalence		
Dotations aux amortissements des écarts d'acquisition	-2 675	-931
Résultat net de l'ensemble consolidé	-1 664	-1 973
Intérêts minoritaires		
Résultat net (Part du groupe)	-1 664	-1 973
Résultat net par action après amortissement des écarts d'acquisition (en Euros)	-0,52	-0,65
Résultat net par action avant amortissement des écarts d'acquisition (en Euros)	+0,32	-0,33

4.1.3 Tableau des flux de trésorerie au 31/12/02

(En milliers d'Euros)	31/12/2002	31/12/2001
Résultat de l'exercice	-1 664	-1 973
Dotations nettes aux amortissements et provisions	3 237	1 771
Variation des impôts différés	654	-739
Plus ou moins values de cessions	21	36
Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées	2 248	-905
Variation du besoin en fonds de roulement lié à l'activité	274	-289
Flux net de trésorerie généré par l'activité	2 522	-1 194
Acquisitions d'immobilisations	-305	-400
Cessions d'immobilisations	76	34
Incidence des variations de périmètre		-3 598
Décalages de trésorerie	-762	762
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-991	-3 202
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère		
Dividendes versés aux actionnaires des sociétés intégrées		
Augmentation de capital ou apports		
Emissions d'emprunts	273	273
Remboursements d'emprunts	-224	-335
Flux provenant du financement	49	-62
Incidence des variations de taux de change		
Incidence des changements de mode		
Incidence des changements de méthodes		
Variation de trésorerie	1 580	-4 458
Trésorerie nette à l'ouverture	6 393	10 851
Trésorerie nette à la clôture	7 973	6 393

4.1.4 Annexe aux comptes consolidés

Au bilan consolidé avant répartition de l'exercice clos le 31 décembre 2002 dont le total s'élève à 21 614 811 Euros et au compte de résultat consolidé de l'exercice, présenté sous forme de liste, et dégagant un résultat courant de 1 713 644 €, et une perte de 1 663 637 €.

L'exercice a une durée de douze mois, recouvrant la période du 01/01/2002 au 31/12/2002.

4.1.4.1 Règles et méthodes de consolidation

Les comptes consolidés du groupe ont été établis conformément aux règles en vigueur en France et sont en conformité avec les règles édictées par le Règlement N° 99-02 du Comité de la réglementation comptable du 29 avril 1999. En application de ces règles, les filiales de la société étant placées sous contrôle exclusif, sont consolidées selon la méthode de l'intégration globale, avec mise en évidence des intérêts minoritaires lorsque ceux-ci existent.

Les conventions générales comptables habituelles appliquées dans les comptes sociaux sont reconduites sans modification dans les comptes consolidés. Compte tenu de l'homogénéité des méthodes utilisées au sein des sociétés du groupe, il n'est procédé à aucun retraitement des comptes sociaux avant consolidation. Cependant les biens pris en crédit-bail sont retraités au niveau de la consolidation.

4.1.4.2 Principales méthodes utilisées

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires est essentiellement réalisé en France :

- Banque et Assurance : 51 %
- Industrie et Services/B2B : 18 %
- Distribution/VPC : 7 %
- Télécoms : 21 %
- Transport et tourisme : 4 %

Le chiffre d'affaires est calculé au prorata de l'avancement des travaux. La facturation émise est donc ajustée en fonction du travail réellement effectué sur la période.

Le pourcentage d'avancement résulte d'une analyse par contrat des journées d'intervention valorisées engagées par rapport au nombre total des journées nécessaires à la réalisation des prestations prévues au contrat.

Si l'avancement des travaux réellement effectués est inférieur au chiffre d'affaires émis, un ajustement est comptabilisé au passif dans un compte de produits constatés d'avance.

Si l'avancement des travaux réellement effectués est supérieur au chiffre d'affaires émis, un ajustement est comptabilisé à l'actif dans un compte de factures à établir.

Une provision pour perte à terminaison est comptabilisée lorsque le montant prévisionnel total des journées d'intervention valorisées sur l'ensemble du contrat est supérieur à la facturation totale prévue.

Écarts d'acquisition

Les écarts d'acquisition correspondent à la différence constatée entre le coût d'acquisition des titres et la quote-part correspondante des capitaux

propres, après valorisation à leur juste valeur des actifs incorporels ou corporels et des passifs repris.

Les écarts d'acquisition sont amortis linéairement sur une durée de 20 ans.

Immobilisations incorporelles

Les logiciels sont évalués à leur coût d'acquisition et amortis sur une durée d'un an.

Les frais de recherche et développement de nouveaux produits (temps passé valorisé au coût standard) sont inscrits à l'actif et amortis sur une durée maximale de 5 ans.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition. Les amortissements pour dépréciation sont calculés suivant le mode linéaire ou dégressif en fonction de la durée de vie prévue.

■ Installations et agencements	5 à 10 ans
■ Matériel de transport	4 ans
■ Matériel informatique	1 à 3 ans
■ Mobilier	7 à 10 ans
■ Matériel en crédit-bail	3 à 5 ans

Aucun amortissement dérogatoire n'est comptabilisé, l'amortissement dégressif appliqué au matériel informatique, étant considéré comme reflétant correctement l'obsolescence rapide de ce type d'immobilisation.

Immobilisations acquises par voie de crédit-bail

Les contrats de crédit-bail sont retraités et inscrits dans les comptes consolidés. Les biens correspondants sont inscrits à l'actif du bilan, en contrepartie, une dette figure au passif. Les amortissements sont calculés selon le mode linéaire en fonction de la durée de vie prévue du bien concerné.

Immobilisations financières

La valeur brute des immobilisations financières est constituée par leur coût historique. Lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur brute, une provision pour dépréciation est constituée du montant de la différence.

Dettes et créances

Les dettes et créances sont enregistrées pour leur valeur nominale. Les créances présentant le cas échéant des risques de non-recouvrement font l'objet de provisions pour dépréciations à hauteur de la valeur estimée du risque.

Autres actifs

Les éléments de l'actif sont inscrits à leur coût historique ; une provision pour dépréciation est comptabilisée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure au coût d'entrée.

Impôts différés

Certains retraitements apportés aux comptes annuels des sociétés consolidées afin de les mettre en harmonie avec les principes comptables applicables pour les comptes consolidés, ainsi que certains décalages temporaires qui existent dans les comptes annuels, dégagent des différences temporaires entre le résultat fiscal et le résultat comptable retraité.

Les différences temporaires donnent lieu à la constatation d'impôts différés dans les comptes consolidés.

Les actifs d'impôts différés ne sont pris en compte que si leur récupération est probable dans un avenir prévisible à court terme.

Engagements de retraite

Du fait des caractéristiques d'effectif, d'âge et d'ancienneté, les engagements en matière de départ en retraite des salariés sont considérés comme non significatifs et ne donnent donc pas lieu à provision au bilan.

Résultat par action

Le résultat par action est obtenu en divisant le résultat net revenant à l'entreprise consolidante par le nombre moyen d'actions en circulation au cours de l'exercice. Pour 2002, les actions émises en rémunération d'un complément de prix d'une entreprise contrôlée dès le début de l'exercice précédent ont été retenues sur l'année pleine.

Il n'est pas calculé de résultat net dilué par action au titre d'émission d'actions sur option exerçable lorsque la levée de ces options apparaît véritablement improbable.

Résultat exceptionnel

Est retenue dans les comptes consolidés la notion de résultat exceptionnel du plan comptable général. Elle comprend les éléments dont la réalisation n'est pas liée à l'exploitation courante du groupe.

4.1.4.3 Périmètre de consolidation

La société consolidante est la société SOFT COMPUTING SA, dont le siège social est au 46, rue de la Tour 75116 PARIS, et dont le numéro SIRET est 330 076 159 00053.

Les sociétés filiales sont :

■ SYNETICS, dont le siège social est 55, quai de Grenelle 75015 PARIS, et dont le numéro SIRET est 322 377 755 00044. Cette société est détenue à 100 % et clôture le 31 décembre.

Les données relatives à l'entrée dans le groupe de la société SYNETICS sont les suivantes :

- Date d'acquisition	02/03/2001
- Date d'entrée en consolidation (1)	01/01/2001
- Pourcentage acquis	100 %
- Coût d'acquisition	7,9 M€
- Ecart d'acquisition	7,5 M€
- Durée d'amortissement	20 ans

(1) date à laquelle SOFT COMPUTING a obtenu un pouvoir de contrôle des opérations

L'écart d'acquisition de SYNETICS a été amorti de 2 675 K€ au titre de l'année 2002, portant ainsi le montant cumulé de l'amortissement à 3 011 K€ au 31 décembre 2002.

Au titre de l'exercice 2002, le Groupe a procédé à un amortissement exceptionnel de 2,3 M€ de l'écart d'acquisition SYNETICS correspondant à la différence entre la valeur nette comptable et la valeur actuelle représentant la valeur de marché de l'actif au 31 décembre 2002.

La valeur de marché de SYNETICS a été calculée en multipliant le chiffre d'affaires 2002 par le taux Valeur Entreprise / Chiffre d'affaires (0,33 au 31 décembre 2002) utilisé par les analystes financiers du secteur.

Les dotations à enregistrer au cours des prochains exercices seront calculées sur la durée de vie résiduelle d'après la valeur nette comptable au 31 décembre 2002.

■ SOFT COMPUTING MEDIA, dont le siège social est 46, rue de la Tour 75116 PARIS, et dont le numéro SIRET est 419 070 883 00022. Cette société est détenue à 100 % et clôture le 31 décembre.

Les données relatives à l'entrée dans le groupe de la société SOFT COMPUTING MEDIA étaient les suivantes :

- Date d'acquisition :	01/07/2000
- Pourcentage acquis :	100%
- Coût d'acquisition :	0,7 M€
- Ecart d'acquisition :	0,6 M€
- Durée d'amortissement :	20 ans

Compte tenu de l'effondrement du marché de la régie internet, l'écart d'acquisition de SOFT COMPUTING MEDIA a été complètement amorti au 31 décembre 2001.

4.1.4.4 Notes relatives aux principaux postes du bilan et du compte de résultat

NOTE 1 • IMMOBILISATIONS

	Val. brute début de l'exercice	Acquisitions de l'exercice	Diminutions de l'exercice	Val. brute en fin d'exercice
Ecart d'acquisition	8 065 597	3 305		8 068 902
Frais de R & D	111 882	115 542		227 424
Autres Immob. Incorporelles	198 550	34 341	88 272	144 619
Immob. Corporelles (1)	1 529 253	155 246	598 613	1 085 886
Immob. Financières (2)	252 838	105	11 496	241 447
Total Général	10 158 120	308 539	698 381	9 768 278
(1) dont crédit-bail	171 552			171 552
dont constructions	116 407		116 407	
dont matériel bureau & informatique	717 705	132 743	403 894	446 554
dont mobilier	331 428	7 638	57 479	281 587
(2) dont dépôts et cautionnements	227 661		1 589	226 072

Les crédits baux retraités en consolidation concernent du matériel informatique et du matériel de transport.

NOTE 2 • AMORTISSEMENTS

	Montants au début de l'exercice	Augmentation de l'exercice	Diminutions	Montant en fin d'exercice
Ecart d'acquisition	945 975	2 674 891		3 620 866
Frais de R & D	22 377	22 376		44 753
Autres Immob. Incorporelles	175 755	31 055	88 271	118 539
Immob. Corporelles (1)	852 402	247 232	502 288	597 346
Total Général	1 996 509	2 975 554	590 559	4 381 504
(1) dont crédit-bail	88 636	33 420		122 056
dont constructions	64 543	1 049	65 592	
dont matériel bureau & informatique	538 096	163 409	396 719	304 786
dont mobilier	103 802	28 575	21 418	110 959

NOTE 3 • ETAT DES CREANCES

	Montants bruts	A 1 an au plus	Entre 1 an et 5 ans	A plus de 5 ans
Avances et acomptes	87 330	87 330		
Clients et comptes rattachés	7 680 050	7 680 050		
Personnel	126 787	126 787		
Etat, impôts s/bénéfices	359 787	261 890	97 897	
Impôts différés actifs	219 261	219 261		
Autres impôts et assimilés				
Charges à répartir	73 176	24 392	48 784	
Charges constatées d'avance	97 826	97 826		
Montants bruts	8 644 217	8 497 536	146 681	
Dépréciation / créances clients	-251 380	-251 380		
Montants nets	8 392 837	8 246 156	146 681	

NOTE 4 • VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT

Les valeurs de placements de type OPCVM sont comptabilisées selon la règle du FIFO pour une valeur de 7 446 K€, qui est également leur valeur liquidative car elles ont été vendues et rachetées le 31/12/2002.

Les autres valeurs mobilières de placement dont le montant s'élève à 255 K€ correspondent à l'achat par la société de 25 000 de ses propres actions en vue de la régulation des cours, acquises conformément à l'autorisation de l'assemblée générale mixte du 14 avril 2000. A la clôture de l'exercice 2001, ces actions avaient fait l'objet d'une dépréciation à hauteur de 161 K€ en raison de la baisse de la valeur d'inventaire du titre. A la clôture de l'exercice 2002, cette dépréciation a été ramenée à 138 K€, conformément à sa nouvelle valeur d'inventaire.

NOTE 5 • TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES

	Capital	Primes	Réserves consolidées	Résultat exercice	Autres		Totaux Capitaux propres
					Ecarts de conversion	Total autres	
Situation au 31/12/1999	396		442	433			1 271
Variations 2000	103	11 563	332	687			12 685
Situation au 31/12/2000	499	11 563	774	1 120			13 956
Variations 2001	50	2 764	1 120	-3 093			841
Situation au 31/12/2001	549	14 327	1 894	-1 973			14 797
Augmentation de capital en numéraire	22	740					762
Incorporation de réserves au capital	64		-64				
Affectation du résultat 2001			-1 973	1 973			
Résultat consolidé groupe au 31/12/2002				-1 664			-1 664
Situation au 31/12/2002	635	15 067	-143	-1 664			13 895

NOTE 6 • STOCK OPTIONS

L'Assemblée Générale Extraordinaire du 25 février 2002 a autorisé la mise en place d'un plan d'options d'achat ou de souscription d'actions destinées aux salariés dans la limite de 5 % du capital social de la société.

Le Conseil d'Administration réuni en date du 25 février 2002 a attribué 125 602 options au prix d'achat ou de souscription des actions de 5,12 €. Il n'y a pas d'autre plan d'options de souscription d'actions en vigueur à ce jour.

NOTE 7 • PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES

	Montants début de l'exercice	Dotations	Montants repris car utilisé	Montants repris car non utilisé	Montants en fin d'exercice
Provisions pour risques et charges	83 778	328 175	32 283	17 194	362 476
Total	83 778	328 175	32 283	17 194	362 476
Dont dotations et reprises :					
- d'exploitation		290 175	32 283	17 194	
- exceptionnelles		38 000			
- financières					

Le solde des provisions pour risques et charges au 31 décembre 2002 est essentiellement constitué d'opérations de licenciement.

NOTE 8 • IMPÔTS SUR LES RESULTATS

Les sociétés SOFT COMPUTING et SOFT COMPUTING MEDIA avaient activé leurs déficits fiscaux en 2001. Le résultat fiscal 2002 étant positif, ces déficits ont été utilisés et l'impôt différé actif antérieurement constaté a été partiellement repris.

Les comptes consolidés 2002 font apparaître une charge d'impôts exigibles nulle et une charge d'impôts différés de 654 K€.

Analyse des impôts différés :

Impositions différées (en K€)	31/12/02	31/12/01	Variation
(Autres créances et comptes de régularisation actif)			
Retraitements de consolidation	-33	-31	-2
Différences temporaires	-1	-2	1
Retraitement frais d'acquisition	54	71	-17
Reports fiscaux déficitaires	199	835	-636
Total	219	873	-654

Preuve d'impôt

Preuve d'impôt (en K€)	31/12/02
Résultat consolidé avant impôt	-1 009
Charge d'impôt théorique	-346
Régularisation des impôts différés sur les déficits de SOFT COMPUTING	70
Impact de l'amortissement de l'écart d'acquisition non déductible	918
Impact des autres charges définitivement non déductibles	7
Différence taux d'impôt réel et différé	5
Charge d'impôt effective	654

L'essentiel du produit d'impôt effectif provient du résultat courant.

NOTE 9 • EMPRUNTS ET DETTES FINANCIERES

	A moins d'un an	A plus d'un an	Total
Plan Epargne Entreprise	111 213	556 276	667 489
Dépôts de garantie reçus	55 263		55 263
Dettes financière crédit-bail	34 927	14 671	49 598
Intérêts courus non échus	42 013		42 013
Concours bancaires	405		405
Total	243 821	570 947	814 768

Les emprunts et dettes financières au 31 décembre 2002 sont essentiellement composés du Plan d'Epargne Entreprise, qui s'élève à 667 K€. Celui-ci a été rémunéré à 5,89 % sur l'année 2002.

NOTE 10 • AUTRES DETTES ET COMPTES DE REGULARISATION

Les autres dettes et comptes de régularisation sont tous à échéance à moins d'un an, et s'élèvent à 5 871 K€ :

■ Dettes sociales :	2 745 K€
■ Dettes fiscales :	2 072 K€
■ Produits d'avance :	994 K€
■ Divers :	60 K€

NOTE 11 • ENGAGEMENTS HORS BILAN

Du fait des caractéristiques d'effectif, d'âge et d'ancienneté, il n'existe pas d'engagement significatif en matière de retraites.

NOTE 12 • EFFECTIF MOYEN

	Personnel salarié
Cadres	230
Agents de maîtrise et techniciens	
Employés	28
Total	258

NOTE 13 • FRAIS DE RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT

Les coûts relatifs au développement d'un modèle conceptuel de données ont fait l'objet d'une inscription à l'actif pour un montant de 112 K€. L'amortissement de l'exercice s'élève à 22,4 K€.

Par ailleurs, les coûts relatifs au développement d'un logiciel de gestion du risque ont fait l'objet d'une inscription à l'actif pour un montant de 115 K€ en 2002. Celui-ci ayant été finalisé en décembre 2002, il n'a pas fait l'objet d'amortissement sur l'exercice 2002.

NOTE 14 • CHARGES ET PRODUITS FINANCIERS

Le résultat financier de l'exercice 2002 se décompose comme suit :

■ produits de cession des valeurs mobilières de placement	198 014
■ autres produits financiers	500
■ reprise de provisions financières	22 548
■ intérêts et charges assimilées	- 54 771
Gain financier net	166 291

NOTE 15 • CHARGES ET PRODUITS EXCEPTIONNELS

Le résultat exceptionnel de l'exercice 2002 est composé de :

■ autres produits et charges exceptionnels de gestion	10 089
■ résultat des cessions d'immobilisations	- 20 534
■ dotation aux provisions exceptionnelles	- 38 000
Perte exceptionnelle nette	- 48 445

NOTE 16 • REMUNERATION DES DIRIGEANTS

Les rémunérations allouées au titre de l'exercice aux dirigeants de la société consolidante et de ses filiales y compris les 2 dirigeants administrateurs s'élèvent à 937 465 € (8 personnes).

NOTE 17 • INTRODUCTION AU NOUVEAU MARCHÉ

Les actions de la société SOFT COMPUTING ont été admises à la cote du Nouveau Marché le 26 avril 2000.

4.1.5 Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés, exercice clos le 31/12/02



En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons procédé au contrôle des comptes consolidés de la société SOFT COMPUTING établis en Euros, relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2002 tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par votre Conseil d'Administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

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 consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives. 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 consolidés sont au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière, ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les entreprises comprises dans la consolidation.

Par ailleurs, nous avons procédé à la vérification des informations données dans le rapport sur la gestion du Groupe.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Fait à Paris, le 2 avril 2003



*Les Commissaires aux Comptes
Membres de la Compagnie Régionale de Paris*

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDIT

Francis LE BER

SEREC AUDIT

Dominique GAYNO

Benoît GRENIER

4.2 Comptes sociaux SOFT COMPUTING

4.2.1 Bilan et compte de résultat 2002

BILAN ACTIF	31/12/2002		31/12/2001	
	Brut	Amortissement et provisions	Net	Net
<i>(en euros)</i>				
Immobilisations incorporelles				
Frais de recherche et développement	227 424	44 753	182 671	89 506
Autres immobilisations incorporelles	80 069	61 608	18 461	8 549
Immobilisations corporelles				
Immobilisations corporelles	13 552	583	12 969	0
Autres immobilisations corporelles	506 786	216 465	290 321	416 368
Immobilisations financières				
Titres de participations	8 360 697	2 968 489	5 392 208	7 692 208
Autres immobilisations financières	149 364		149 364	149 847
Total I	9 337 891	3 291 898	6 045 994	8 356 478
Stocks et en-cours				
Avances et acomptes versés sur commandes	42 979		42 979	0
Créances				
Clients et comptes rattachés	4 974 104	233 142	4 740 962	3 833 600
Autres créances	1 302 899	71 651	1 231 248	1 140 332
Valeurs mobilières de placement				
Autres titres	5 688 355	138 213	5 550 142	4 009 522
Disponibilités	19 953		19 953	781 207
Charges constatées d'avance	62 414		62 414	68 14
Total II	12 090 704	443 006	11 647 698	9 832 803
Charges à répartir sur plusieurs exercices	235 651		235 651	310 202
Total actif	21 664 247	3 734 904	17 929 343	18 499 482

BILAN PASSIF	31/12/2002	31/12/2001
<i>(en euros)</i>		
Capitaux propres		
Capital	635 367	549 450
Prime d'émission, de fusion, d'apport	15 066 740	14 326 876
Réserve légale	49 950	49 950
Réserve réglementée	3 531	34 021
Autres réserves	194 571	227 620
Report à nouveau	-1 128 623	1 596 866
Résultat	-757 842	-2 725 489
Total I	14 063 696	14 059 295
Provisions pour risques et charges		
Provisions pour risques	154 613	60 911
Total II	154 613	60 911
Dettes		
Emprunts et dettes financières	79 607	56 999
Fournisseurs et comptes rattachés	425 815	322 635
Dettes fiscales et sociales	2 227 723	2 038 920
Dettes sur immobilisation et comptes rattachés	0	1 524 490
Autres dettes	0	0
Produits constatés d'avance	977 890	436 233
Total III	3 711 035	4 379 277
TOTAL PASSIF	17 929 343	18 499 482

4.2.2 Compte de résultat

COMPTE DE RESULTAT	31/12/2002	31/12/2001
(en euros)		
Chiffre d'affaires	11 654 510	9 073 700
Production immobilisée	115 542	
Subventions d'exploitation	5 489	
Reprises sur amortissements et provisions, transfert de charges	137 504	437 068
Autres produits	62	16
Total produits d'exploitation	11 913 107	9 510 784
Achats de marchandises		
Autres achats et charges externes	1 854 079	2 103 371
Impôts, taxes et versements assimilés	290 946	267 322
Salaires et traitements	5 452 796	6 003 619
Charges sociales	2 433 261	2 560 821
Dotations aux amortissements des immobilisations	291 696	354 028
Dotations aux provisions sur actif circulant	113 378	200 640
Dotations aux provisions pour risques et charges	135 557	41 855
Autres charges	27 034	43 357
Total charges d'exploitation	10 598 748	11 575 013
Résultat d'exploitation	1 314 359	-2 064 229
Produits financiers de participations	46 497	30 511
Autres intérêts et produits assimilés		
Reprises sur provisions et transfert de charges	22 548	0
Différence positive de change		
Produits nets sur cessions de VMP	164 299	288 211
Total produits financiers	233 344	318 722
Dotations aux provisions	2 300 000	829 249
Intérêts et charges assimilés	381	7 726
Total charges financières	2 300 381	836 975
Résultat financier	-2 067 037	-518 253
Résultat courant avant impôts	-752 678	-2 582 482
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	9 754	0
Produits exceptionnels sur opérations en capital	12 700	11 258
Total produits exceptionnels	22 454	11 258
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	652	168
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	45 511	35 949
Dotations aux amortissements et aux provisions	0	118 148
Total charges exceptionnelles	46 162	154 265
Résultat exceptionnel	-23 708	-143 007
Impôt sur les bénéfices	-18 544	
Bénéfice ou perte	-757 842	-2 725 489

4.2.3 Annexe aux comptes sociaux, exercice clos le 31/12/02

Annexe au bilan avant répartition de l'exercice clos le 31 décembre 2002 dont le total s'élève à 17 929 348 euros et au compte de résultat de l'exercice, présenté sous forme de liste, et dégagant un résultat courant d'exploitation de 1 314 359 euros et une perte de 757 842 euros.

L'exercice a une durée de douze mois, recouvrant la période du 01/01/2002 au 31/12/2002.

Les notes et tableaux ci-après font partie intégrante des comptes annuels :

- Faits caractéristiques de l'exercice
- Règles et méthodes comptables
- Immobilisations
- Amortissements
- Frais de recherche et développement

- Provisions
- Etat des échéances des créances
- Etat des échéances des dettes
- Différence d'évaluation sur éléments fongibles
- Comptes de régularisation
- Composition du capital social
- Tableau de variation des capitaux propres
- Rémunération des dirigeants
- Effectif moyen
- Charges et produits financiers
- Charges et produits exceptionnels
- Accroissement et allègement de la dette future d'impôt
- Engagements financiers
- Liste des filiales et participations

4.2.3.1 Faits caractéristiques

NOTE 1 • INTRODUCTION AU NOUVEAU MARCHÉ

Les actions de la société SOFT COMPUTING ont été admises à la cote du Nouveau Marché le 26 avril 2000.

4.2.3.2 Règles et méthodes comptables

Les comptes sont établis conformément au PCG 1999. Les conventions générales comptables ont été appliquées, dans le respect du principe de prudence, conformément aux hypothèses de base :

- 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 méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

4.2.3.3 Principales méthodes utilisées

Immobilisations incorporelles

Les logiciels sont évalués à leur coût d'acquisition et amortis sur une durée d'un an.

Les frais de recherche et développement de nouveaux produits sont inscrits à l'actif et amortis sur une durée maximale de 5 ans.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition (prix d'achat et frais accessoires).

Les amortissements pour dépréciation sont calculés suivant le mode linéaire ou dégressif en fonction de la durée de vie prévue.

- Installations et agencements 5 à 10 ans
- Matériel de transport 4 ans

■ Matériel informatique	1 à 3 ans
■ Mobilier	7 à 10 ans

Aucun amortissement dérogatoire n'est comptabilisé, l'amortissement dégressif appliqué au matériel informatique étant considéré comme reflétant correctement l'obsolescence rapide de ce type d'immobilisation.

Participations, autres titres immobilisés, valeurs mobilières de placement

Aucun amortissement dérogatoire n'est comptabilisé, l'amortissement dégressif appliqué au matériel informatique, étant considéré comme reflétant correctement l'obsolescence rapide de ce type d'immobilisation.

Participations, autres titres immobilisés, valeurs mobilières de placement
La valeur brute est constituée par le coût d'achat hors frais accessoires. Lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur brute, une provision pour dépréciation est constituée du montant de la différence.

Les frais d'acquisition de SYNETICS, d'un montant de 271 K€, comptabilisés dans les charges des exercices 2001 et 2002, ont fait l'objet d'un étalement sur cinq années par transfert de charges. La quote-part prise en charge au titre de l'exercice 2002 s'élève à 55 K€.

Les honoraires de location du site « rue de la Tour » d'un montant de 122 K€ comptabilisés dans les charges de l'exercice 2001 font l'objet d'un étalement sur cinq ans par transfert de charges. La quote-part prise en charge au titre de l'exercice 2002 s'élève à 24 K€.

Créances

Les créances sont valorisées à leur valeur nominale. Une provision pour dépréciation est pratiquée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

Chiffre d'affaires

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires est essentiellement réalisé en France :

■ Banque et Assurance :	58 %
■ Industrie et Services/B2B :	14 %
■ Distribution/VPC :	15 %
■ Télécoms :	7 %
■ Transport et Tourisme :	6 %

Le chiffre d'affaires est calculé au prorata de l'avancement des travaux. La facturation émise est donc ajustée en fonction du travail réellement effectué sur la période.

Le pourcentage d'avancement résulte d'une analyse par contrat des journées d'intervention valorisées, engagées par rapport au nombre total des journées nécessaires à la réalisation des prestations prévues au contrat.

Si l'avancement des travaux réellement effectués est inférieur au chiffre d'affaires émis, un ajustement est comptabilisé au passif dans un compte de produits constatés d'avance.

Si l'avancement des travaux réellement effectués est supérieur au chiffre d'affaires émis, un ajustement est comptabilisé à l'actif dans un compte de factures à établir.

Une provision pour perte à terminaison est comptabilisée lorsque le montant prévisionnel total des journées d'intervention valorisées sur l'ensemble du contrat est supérieur à la facturation totale prévue.

Engagements de retraite

Du fait des caractéristiques d'effectif, d'âge et d'ancienneté, les engagements en matière de départ en retraite des salariés sont considérés comme non significatifs et ne donnent donc pas lieu à provision au bilan.

NOTE 1 • IMMOBILISATIONS

	Val. brute début de l'exercice	Acquisitions de l'exercice	Diminutions de l'exercice	Val. brute en fin d'exercice
Frais de R & D	111 882	115 542		227 424
Autres Immob. Incorporelles	118 462	30 357	68 750	80 069
Immob. Corporelles (1)	885 296	101 756	466 714	520 338
Immob. Financières (2)	8 510 544	105	588	8 510 061
Total Général	9 626 183	247 760	536 052	9 337 891
(1) dont aménagements constructions	0	13 552		13 552
agencement installations	153 375	1 313	20 836	133 851
informatique	545 232	79 253	388 399	236 086
mobilier	186 689	7 638	57 479	136 849
(2) dont entreprises liées				
SOFT COMPUTING Média	668 489			668 489
Synetics	7 692 208			7 692 208
dont dépôts et cautionnements	149 847	105	588	149 364

NOTE 2 • AMORTISSEMENTS

	Montants début de l'exercice	Augmentations	Diminutions	Montants en fin d'exercice
Frais d'établissement				
Frais de R & D	22 376	22 377		44 753
Autres Immob. Incorporelles	109 913	20 445	68 750	61 608
Immob. Corporelles (1)	468 927	169 324	421 203	217 048
Immob. Financières	668 489	2 300 000		2 968 489
Total Général	1 269 705	2 512 146	489 954	3 291 897
(1) dont aménagements constructions	0	583		583
agencement installations	31 877	18 403	18 561	31 719
informatique	391 716	133 309	381 224	143 801
mobilier	45 335	17 029	21 418	40 945

NOTE 3 • FRAIS DE RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT

Les coûts relatifs au développement du modèle conceptuel de données ont fait l'objet d'une inscription à l'actif pour un montant de 112 K€. L'amortissement de l'exercice s'élève à 22,4 K€.

Les coûts relatifs au développement d'un logiciel de gestion du risque ont fait l'objet d'une inscription à l'actif pour un montant de 115 K€. Celui-ci ayant été finalisé en décembre 2002, il n'a pas fait l'objet d'amortissement sur l'exercice 2002.

NOTE 4 • PROVISIONS INSCRITES AU BILAN

	Montants début de l'exercice	Augmentations	Montants repris car utilisés	Montants repris car non utilisés	Montants en fin d'exercice
Provisions pour risques et charges	60 911	135 557	24 661	17 194	154 613
Provisions dépréciation :					0
Dépréciation des titres	668 489	2 300 000			2 968 489
Créances clients	207 043	113 378	12 701	74 578	233 142
Dépréciation VMP	160 760			22 548	138 212
Comptes courants d'associés	71 651				71 651
Total provisions	1 168 854	2 548 935	37 362	114 320	3 566 108
Dont dotations et reprises :					
- d'exploitation		248 935	37 362	91 772	
- financières		2 300 000		22 548	
- exceptionnelles					

Au titre de l'exercice 2002, le Groupe a procédé à un amortissement exceptionnel de 2,3 M€ de l'écart d'acquisition SYNETICS, correspondant à la différence entre la valeur nette comptable et la valeur actuelle représentant la valeur de marché de l'actif au 31 décembre 2002.

La valeur de marché de SYNETICS a été calculée en multipliant le chiffre d'affaires 2002 par le taux Valeur Entreprise / Chiffre d'affaires (0,33 au 31 décembre 2002) utilisé par les analystes financiers du secteur.

Le solde des provisions pour risques et charges au 31 décembre 2002 est essentiellement constitué d'opérations de licenciement.

NOTE 5 • ETAT DES CREANCES

	Montants bruts	A 1 an au plus	Entre 1 et 5 ans	A plus de 5 ans
Avances et acomptes	42 979	42 979		
Clients et comptes rattachés	4 974 104	4 974 104		
Autres créances	36 595	36 595		
Personnel	10 946	10 946		
Etat, impôts sur bénéfices	172 229	74 332	97 897	
Autres impôts et assimilés	50 286	50 286		
Comptes courants groupe	1 032 843	1 032 843		
Charges constatées d'avance	62 414	62 414		
Charges à répartir	235 651	235 651		
	6 618 048	6 520 151	97 897	0

Toutes les créances ont une échéance inférieure à un an, hormis la créance résultant du crédit d'impôt recherche (98 K€).

Concernant les entreprises liées :

- Pour SYNETICS, les créances sont constituées de créances clients pour 378 K€ et d'un compte courant pour 915 K€. Les produits financiers correspondant aux intérêts de compte courant s'élèvent à 46 K€.

- Pour SOFT COMPUTING MEDIA, les créances sont constituées de créances clients pour 33 K€ et d'un compte courant pour 72 K€.

NOTE 6 • ETAT DES DETTES

	Montants bruts	A 1 an au plus	Entre 1 et 5 ans	A plus de 5 ans
Emprunts et dettes Ets crédit	2 377	2 377		
Emprunts et dettes divers	55 263		55 263	
Comptes courants groupe et associés	21 967	21 967		
Dettes fournisseurs et cptes rattachés	425 815	425 815		
Dettes sociales	1 132 003	1 132 003		
Autres impôts et assimilés	1 095 720	1 095 720		
Produits constatés d'avance	977 890	977 890		
	3 711 035	3 655 772	55 263	0

Toutes les dettes ont une échéance inférieure à un an, à l'exception d'un dépôt de garantie reçu pour un montant de 55 K€.

Concernant les entreprises liées, pour SYNETICS, les dettes sont constituées de dettes fournisseurs pour 26 K€.

NOTE 7 • DIFFERENCES D'ÉVALUATION SUR ÉLÉMENTS FONGIBLES

Les valeurs de placements de type OPCVM sont comptabilisées selon la règle du FIFO pour une valeur de 5 433 K€. Leur valeur liquidative au 31 décembre 2002 est identique, soit une contre-valeur de 5 433 K€. Il a été procédé à une opération d'aller-retour (vente rachat) le dernier jour de l'année et il n'existe donc aucune plus-value latente.

Les autres valeurs mobilières de placement dont le montant s'élève à 255 K€ correspondent à l'achat par la société de ses propres actions en vue de la régulation des cours, acquises conformément à l'autorisation de l'assemblée générale mixte du 14 avril 2000. Une quantité de 25 000 actions a fait l'objet d'une dépréciation à hauteur de 160 K€ en 2001 en raison d'une baisse de la valeur d'inventaire du titre, suivi d'une reprise de 22 K€ en 2002, suite à une hausse de la valeur d'inventaire du titre.

NOTE 8 • COMPTES DE PRODUITS A RECEVOIR ET DE CHARGES A PAYER

Produits à recevoir	31/12/2002	31/12/2001
Clients et comptes rattachés	229 602	168 510
Autres créances	80 849	71 950
TOTAL	310 451	240 461

Charges à payer	31/12/2002	31/12/2001
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	1 972	1 502
Dettes sur immobilisations	0	1 524 490
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	273 981	134 503
Dettes fiscales et sociales	969 302	735 130
TOTAL	1 245 255	2 395 625

NOTE 9 • COMPTES DE REGULARISATION

Produits constatés d'avance	31/12/2002	31/12/2001
Produits d'exploitation	977 890	436 233
TOTAL	977 890	436 233

Charges constatées d'avance	31/12/2002	31/12/2001
Charges d'exploitation	62 414	68 142
TOTAL	62 414	68 142

Charges à répartir sur plusieurs exercices	Montant net	Durée d'amortissement restant à courir
Frais d'acquisitions des immobilisations	162 476	3
Charges à étaler	73 176	3
TOTAL	235 651	

NOTE 10 • COMPOSITION DU CAPITAL SOCIAL

Différentes catégories de titres	Valeur nominale en fin d'exercice	Nombre de titres			En fin d'exercice
		Au début de l'exercice	Créés pendant l'exercice	Remboursés pendant l'exercice	
Actions ordinaires	0,20 euro	3 052 499	124 326		3 176 825

NOTE 11 • TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES

	Autres						Totaux Capitaux propres
	Capital	Primes	Réserves	Résultat exercice	Ecarts convers.	Total autres	
Situation au 31/12/2001	549 450	14 326 876	1 908 457	-2 725 489			14 059 295
Augmentation du capital en numéraire	22 379	739 864					762 243
Incorporation de réserves au capital	63 539		-63 539				0
Affectation du résultat 2001			-2 725 489	2 725 489			0
Résultat au 31/12/02				-757 842			-757 842
Situation au 31/12/02	635 367	15 066 740	-880 570	-757 842	0	0	14 063 696

NOTE 12 • REMUNERATION DES DIRIGEANTS

Rémunérations allouées aux membres	Montant (en euros)
Organes de direction (8 personnes)	937 465

Cette information correspond à la rémunération des dirigeants du groupe. Elle est substituée à celle concernant les dirigeants de la société SOFT COMPUTING afin de ne pas donner d'information à caractère individuel.

NOTE 13 • EFFECTIF MOYEN

	Personnel salarié
Cadres	91
Agents de maîtrise et techniciens	0
Employés	10
TOTAL	101

NOTE 14 • CHARGES ET PRODUITS FINANCIERS

Le résultat financier s'élève à :

■ produits de cession des valeurs mobilières de placement	164 299
■ produits financiers de titres de participation (1)	46 497
■ intérêts et charges assimilées	- 381
■ dotation pour dépréciation des titres de participations (2)	- 2 300 000
■ reprise aux provisions financières	22 548
Perte financière nette	- 2 067 037

Dont entreprises liées :

(1) intérêts compte courant SYNETICS

(2) dotation provision titres SYNETICS

NOTE 15 • CHARGES ET PRODUITS EXCEPTIONNELS

Est retenue dans les comptes consolidés, la notion de résultat exceptionnel du plan comptable général. Elle comprend les éléments dont la réalisation n'est pas liée à l'exploitation courante du groupe.

Le résultat exceptionnel de l'exercice 2002 est composé de :

■ résultat de cessions d'immobilisations	- 32 811
■ autres charges et produits exceptionnels de gestion	9 103
Perte exceptionnelle nette	- 23 708

NOTE 16 • ACCROISSEMENTS ET ALLEGEMENTS DE LA DETTE FUTURE D'IMPOT

Situation Fiscale Différée	Bases	Montants
Allègements en bases		
Provision pour perte à terminaison	18 629	6 395
Organic	14 987	5 145
Construction	23 715	8 141
ARD et déficits reportables	624 306	214 324
Economie d'impôt latente (taux 34,33 % au 31/12/02)	681 637	234 006

SOFT COMPUTING a opté pour le régime de l'intégration fiscale avec SOFT COMPUTING Media, filiale intégrée, à compter du 1^{er} janvier 2001 et avec SYNETICS, filiale intégrée, à compter du 1^{er} janvier 2002.

NOTE 17 • ENGAGEMENTS FINANCIERS

Du fait des caractéristiques d'effectif, d'âge et d'ancienneté, il n'existe pas d'engagement significatif en matière de retraite.

NOTE 18 • LISTE DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Filiales et participations	Capital	Capitaux propres autres que le capital	Quote-part du capital détenu en %	Valeur comptable des titres détenus (brut)	Valeur comptable des titres détenus (net)	Prêts et avances consentis par la société	Chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice écoulé	Résultat du dernier exercice clos	Dividendes encaissés par la société au cours de l'exercice
(en euros)									
Synetics									
55, quai de Grenelle 75015 PARIS	670 776	344 715	100	7 692 208	5 392 208	914 694	13 187 430	42 109	0
Soft Computing Media									
46, rue de la Tour 75016 PARIS	38 112	-127 062	100	668 489	0	71 651	0	-948	0

Les prêts et avances consentis pour un montant de 72 k€ à SOFT COMPUTING Média sont entièrement provisionnés.

4.2.4 Rapport général des Commissaires au Comptes sur les comptes annuels, exercice clos le 31/12/02



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

- le contrôle des comptes annuels de la société SOFT COMPUTING, établis en Euros, tels qu'ils sont joints au présent rapport,
- les vérifications spécifiques et les informations prévues par la loi.

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

Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes 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'anomalies significatives. 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.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes de la profession, 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 du conseil d'administration et dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives aux prises de participation et de contrôle et à l'identité des détenteurs du capital vous ont été communiqués dans le rapport de gestion.

Fait à Paris, le 2 avril 2003



*Les Commissaires aux Comptes
Membres de la Compagnie Régionale de Paris*

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDIT

Francis LE BER

SEREC AUDIT

Dominique GAYNO

Benoît GRENIER

4.2.5 Rapport spécial des Commissaires aux Comptes, exercice clos le 31/12/02



En notre qualité de Commissaires aux Comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées.

Il ne nous appartient pas de rechercher l'existence de conventions, mais de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques et les modalités essentielles de celles dont nous avons été avisés, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé. Il vous appartient, selon les termes de l'article 92 du décret du 23 mars 1967, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions en vue de leur approbation.

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention conclue au cours de l'exercice et visée à l'article L.225-38 du Code de Commerce.

Par ailleurs, en application du décret du 23 mars 1967, nous avons été informés de l'exécution de la convention suivante, approuvée au cours d'un exercice antérieur, s'est poursuivie au cours du dernier exercice :

Convention avec : SCI POMPE 135

Administrateurs concernés : Messieurs Eric FISCHMEISTER et Gilles VENTURI

Nature et objet de la convention : Bail commercial au titre des locaux situé au 135, rue de la Pompe - 75116 PARIS

Modalités essentielles et conséquence dans l'exercice :

Loyer annuel : 155 225 euros (hors charges et taxes)

Dépôt de garantie : 35 444 euros

Nous avons effectué nos 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 fournies avec les documents de base dont elles sont issues.

Fait à Paris, le 2 avril 2003



*Les Commissaires aux Comptes
Membres de la Compagnie Régionale de Paris*

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDIT

Francis LE BER

SEREC AUDIT

Dominique GAYNO

Benoît GRENIER

5

Organes d'Administration et de Direction

5.1 Membres des organes d'Administration et de Direction

Président du conseil :

Eric FISCHMEISTER, renouvelé dans ses fonctions lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 14 juin 2002, pour une durée de 6 ans, venant à expiration lors de l'Assemblée Générale qui clôturera les comptes de l'exercice social 2007.

Membres du conseil :

Gilles VENTURI, renouvelé dans ses fonctions lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 14 juin 2002, pour une durée de 6 ans, venant à expiration lors de l'Assemblée Générale qui clôturera les comptes de l'exercice social 2007.

Emmanuel CHAIN, renouvelé dans ses fonctions lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 14 juin 2002, pour une durée de 6 ans, venant à expiration lors de l'Assemblée Générale qui clôturera les comptes de l'exercice social 2007.

François-Henri PINAULT, renouvelé dans ses fonctions lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 14 juin 2002, pour une durée de 6 ans, venant à expiration lors de l'Assemblée Générale qui clôturera les comptes de l'exercice social 2007.

Le tableau ci-dessous récapitule les autres mandats d'administrateurs des membres du conseil d'administration de SOFT COMPUTING :

Administrateur	Sociétés
François-Henri PINAULT	Artémis, Financière Pinault**, Bouygues S.A.****, SC Vignoble Château Latour***, TV Breizh, Pinault-Printemps-Redoute*, Fnac. S.A., GUCCI (Group NV)*, Conforama holding ****, Gilbert****, Afipa.
Gilles VENTURI	Voltaire Fund (UK) *****
Emmanuel CHAIN	Jouve et Associés*

- * Membre du Conseil de Surveillance
- ** Gérant
- *** Membre du Conseil de Gérance
- **** Représentant permanent
- ***** Board of Directors

5.2 Organes de Direction

La direction de SOFT COMPUTING est assurée par des directeurs d'activités ou de services et par un comité exécutif présidé par Eric FISCHMEISTER. Elle regroupe les personnes suivantes :

Eric FISCHMEISTER	Président
Gilles VENTURI	Directeur Général SOFT COMPUTING
Claude LASKAR	Directeur Général Synetics
Arnaud MALLAT DESMORTIERS	Secrétariat Général
René LEFEBURE	Vice Président, Marketing
Laurent SCHAPIRA	Vice Président, Banque
Fabrice OTANO	Vice Président, Industrie & Services
Bruno THOMAS	Vice Président, Projets spéciaux
Jean-François JAROUSSIE	Director Hébergement*
Didier RICHAUDEAU	Director Datamining*
Hassan MOUHEB	Director Lille*

* Non membres du comité exécutif

5.3 Rémunération et intérêts dans le capital de la société des dirigeants

La rémunération brute des membres des organes de Direction s'est élevée à 1 147 K€ pour l'exercice 2002. Il n'y a pas de plan d'intéressement au niveau de SOFT COMPUTING, ni d'avantages en nature consentis.

En 2002, comme au cours des années précédentes, SOFT COMPUTING n'a versé aucun jeton de présence.

En raison de sa taille, SOFT COMPUTING n'a pas mis en place de comités spéciaux. Elle a deux administrateurs indépendants dans son conseil d'administration.

soft computing

Siège Social
46, rue de la Tour
75016 Paris
Tél. (33) 01 73 00 55 00
Fax (33) 01 73 00 55 01

www.softcomputing.com