



RAPPORT
ANNUEL
COMNEXIO

2023

comnexio

DÉNOMINATION ET FORME

COMNEXIO. Société coopérative. Numéro BCE 0727.639.263.

SIÈGE

Avenue Georges Lemaître, 38 - 6041 Gosselies.

CONSTITUTION

Constituée le 29 mai 2019. Acte de constitution publié à l'annexe du Moniteur belge du 03 juin 2019 sous le numéro 19319745.

STATUTS

Les statuts ont été modifiés aux termes d'un acte reçu par Maître Thibaut van DOORSLAER de ten RYEN, de résidence à Jodoigne, en date du 14 décembre 2023, publié aux annexes au Moniteur belge du 3 janvier 2024 sous le numéro 24303796.

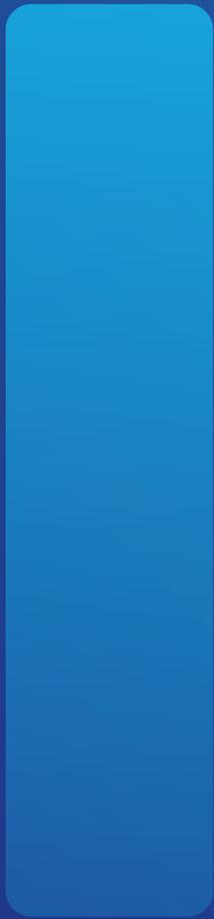
comnexio

RAPPORT ANNUEL 2023

comnexio

TABLE DES MATIÈRES

I	Introduction	p.5
1.	Message du Manager opérationnel	p.6
2.	Présentation de l'entreprise	p.8
II	Rapport d'activités	p.13
1.	2023 en quelques chiffres	p.14
2.	Événements marquants	p.15
3.	Activités et développements	p.16
III	Rapport de gestion	p.23
1.	Commentaires sur les comptes annuels	p.24
2.	Comptes annuels	p.30
IV	Rapport des commissaires	p.55
V	Rapport de rémunération	p.63
1.	Présentation des organes de gestion	p.64
2.	Rapport du Comité de nomination et de rémunération	p.65
3.	Rapport du Conseil d'administration	p.66





Introduction

1.

Message du Manager opérationnel

p. 6

2.

Présentation de l'entreprise

p. 8

comnexio

RAPPORT ANNUEL 2023

1. Message du Manager opérationnel

Alors que nous avons entamé l'année 2024, je souhaite prendre un moment pour revenir sur les réalisations significatives et les défis relevés par Connexio en 2023, une année qui a marqué un tournant décisif dans l'évolution de l'entreprise. Ce point d'inflexion crucial se traduit par des progrès significatifs, des avancées stratégiques et l'approfondissement de notre engagement pour le bien-être social et professionnel de nos équipes. Ces éléments conjugués esquissent les contours d'un futur riche en promesses pour Connexio.

Parmi les moments forts, l'inauguration de nos nouveaux espaces de travail à Eupen représente une étape importante. Elle témoigne de notre volonté d'investir sur le long terme dans ce site stratégique, en réaffirmant notre présence en Communauté germanophone.



En mai 2023, nous avons franchi un cap majeur avec l'intégration de Genesys Cloud, une plateforme de centre de contact à la pointe de la technologie. Cette évolution nous dote d'une infrastructure robuste, capable de relever les défis futurs, en particulier dans les domaines de l'intelligence artificielle et de la personnalisation du service client.

Cette année a également vu l'établissement d'un dialogue social constructif, cristallisé par la signature d'accords importants avec nos partenaires sociaux. Ces accords visent à pérenniser le développement de Connexio, en renforçant les équipes grâce à l'engagement de nouveaux collaborateurs, à équilibrer la charge de travail, à optimiser la performance et à garantir la satisfaction des clients, tout en maîtrisant les coûts pour le citoyen wallon.

Ces réalisations constituent les fondations solides nécessaires pour avancer sereinement vers la réalisation de notre vision partagée avec notre maison-mère ORES Assets.

Par ailleurs, nos conseillers clientèle ont relevé avec brio les défis quotidiens, faisant face à une charge de travail soutenue et à des problématiques complexes, notamment les difficultés liées aux décrochages des onduleurs des installations photovoltaïques ou aux blocages d'index. Leur résilience et leur professionnalisme méritent toute notre reconnaissance.

Je tiens ici à exprimer ma profonde gratitude pour l'engagement sans faille et la contribution exceptionnelle de chacun des membres du personnel de Connexio tout au long de cette année. Cet esprit d'équipe et cet engagement professionnel ont été primordiaux pour surmonter les obstacles.

En perspective du cinquième anniversaire de Connexio en 2024, je reste enthousiaste à l'idée de poursuivre cette aventure. Je suis convaincu que grâce aux fondations solides établies ces quatre dernières années et à l'implication de l'ensemble de ses collaborateurs, Connexio continuera d'être un pilier essentiel dans la réalisation de la vision client d'ORES en 2024 et dans les années à venir.



David Mailleux
Manager opérationnel

2. Présentation de l'entreprise

Connexio est une entreprise spécialisée dans les activités de contact clientèle. Intégrée dans le groupe ORES, elle a pour objet de traiter, à distance, toutes questions posées par la clientèle ou par le public en général. Elle est amenée à fournir toutes les informations relatives aux services d'utilité publique proposés par sa société mère.

Ces informations sont délivrées par téléphone, par courriel, par « chat » internet ou tout autre moyen de communication approprié. Connexio est implantée sur deux sites : son siège principal est situé à Gosselies et regroupe la majeure partie de son personnel et elle dispose par ailleurs d'une antenne implantée à Eupen, où travaillent les collaborateurs principalement germanophones qui répondent aux clients en allemand.

Structure actionnariale de Connexio et du groupe ORES

Le capital de Connexio est détenu à 93% par l'intercommunale ORES Assets, principal gestionnaire de réseau de distribution (GRD) d'électricité et de gaz de Wallonie et à 7% par sept intercommunales pures de financement (IPF). Ces dernières ont pour mission de représenter, accompagner et soutenir les villes et communes associées à l'intercommunale dans leur prise de participation financière, notamment dans les réseaux de distribution.

Mission, vision et objectifs

Connexio s'efforce d'améliorer, au jour le jour, l'expérience des clients d'ORES. Elle s'appuie ainsi sur une mission engageante, une vision motivante et des objectifs clairs.

Mission

Notre mission consiste à répondre aux attentes des entreprises et citoyens wallons en leur offrant une expérience client remarquable, de proximité et de qualité, adaptée à leurs besoins, et ce, au meilleur prix.

Ce qui nous rend différents, c'est notre capacité à créer une relation de confiance avec ORES en étant une véritable prolongation de ses services et ce, à travers des interactions avec ses clients qui soient à la fois simples, fluides, conviviales et adaptées au secteur public.

En tant que centre de contact, la mission de Connexio consiste donc à :

- **supporter ORES dans la gestion de ses relations clients dans le contexte de la gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz ;**
- **être axé sur le client en favorisant l'omnicanalité et la qualité de l'expérience ;**
- **placer l'humain au centre de l'activité, avec l'innovation en soutien.**

Vision

Nous croyons qu'un centre de contact doit être accessible à tous les citoyens en tenant compte de leur canal préféré, en toute simplicité et avec fluidité. Pour nous, l'expérience du citoyen est centrale. Nous sommes là pour le rassurer, le conseiller et l'accompagner dans toutes ses démarches.

Nous voulons accompagner et soutenir ORES dans la mise en œuvre de ses relations clients en lui apportant notre savoir-faire et notre expertise.

Et plus que tout, nous croyons en la force des femmes et des hommes de toutes origines et de tous âges et au fait que l'innovation est là pour les soutenir et non l'inverse.

Notre vision se concrétise autour de trois axes

- **Fournir des services de centre de contact de qualité, multilingues (français, allemand, néerlandais) et « omnicanal » en mode 24/7.**
- **Rapprocher et connecter les citoyens et le gestionnaire de réseau de distribution.**
- **S'ériger en partenaire, en proposant un accompagnement optimal au meilleur prix.**

Objectifs

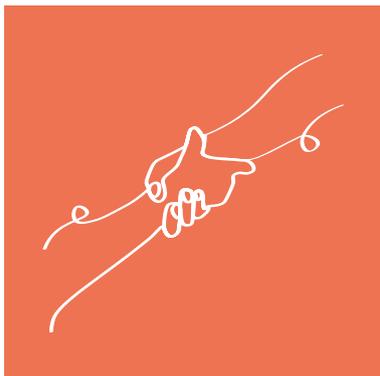
Depuis son lancement, Comnexio poursuit des objectifs clairs :

- Garantir la qualité du service pour les citoyens : Comnexio s'érige en véritable prolongation des services d'ORES, grâce à une expérience client remarquable et adaptée aux spécificités du secteur public wallon (haute disponibilité des services, accessibilité, orientation citoyenne, qualité de service et proximité). Pour parvenir à ce résultat, l'entreprise place les collaborateurs au centre de son activité. En effet, l'atteinte de l'objectif n'est possible que si l'expérience des employés est d'abord remarquable et s'ils disposent d'outils efficaces et d'un accès aisé aux ressources et aux connaissances. Les collaborateurs ont un rôle crucial, ils sont un élément différenciateur que les technologies et l'innovation doivent soutenir.
- Maîtriser les coûts : les coûts du centre de contact entrent dans la facture finale du citoyen à travers le tarif de distribution. Il est donc impératif de les limiter au maximum.
- Maintenir l'emploi wallon : ORES est une entreprise d'utilité publique de premier plan en Wallonie et elle a choisi de développer une activité de contact client de proximité et locale. Comnexio est donc implantée en Wallonie et elle s'attache à développer les compétences de ses travailleurs. Toutefois, ce choix ne pourra être confirmé dans la durée que si la qualité de service est bien au rendez-vous, à un coût maîtrisé.

Des valeurs partagées

Les valeurs d'entreprise de Comnexio ont été déterminées à la suite d'un exercice de consultation interne du personnel. Elles constituent une base de référence solide sur laquelle l'entreprise s'appuie au quotidien, depuis sa création. Chaque valeur est illustrée par différents comportements qui caractérisent les relations et actions attendues des collaborateurs tant à l'égard du client qu'entre collègues. Une équipe d'ambassadeurs et un « parcours Valeurs » sont en place pour faire vivre ces valeurs et faire en sorte qu'elles se traduisent concrètement au quotidien dans le travail et les attitudes de l'ensemble du personnel.

Esprit d'équipe

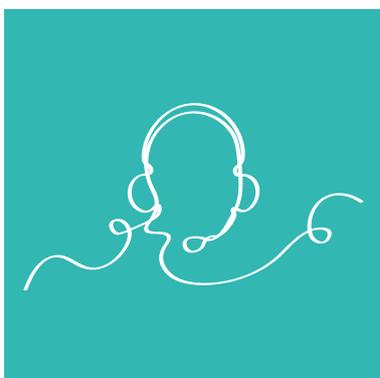


Je collabore avec mes collègues dans un esprit d'écoute et de solidarité.

Je partage mon expérience et transmets les informations nécessaires pour faciliter le travail de chacun.

J'aide proactivement mes collègues et je donne la priorité à l'intérêt collectif.

Engagement professionnel



Je fais preuve de rigueur pour améliorer la qualité de mon travail et mon efficacité.

Je surmonte les obstacles et mets en place des solutions appropriées pour chacun, clients comme collègues.

Je suis empathique en toutes circonstances, tant avec les clients qu'avec mes collègues.

Vivre ensemble



Je respecte mes collègues et mon espace de travail.

Je suis souriant(e) et bienveillant(e) envers tous.

J'agis de manière positive et favorise une ambiance de travail agréable.

Vision d'avenir



Je suis ouvert(e) aux changements et j'adopte les nouvelles technologies.

Je cherche constamment des idées pour mieux anticiper les défis de demain et faire grandir la société.

Je contribue de façon proactive à mon propre développement.





Rapport d'activités

1.

2023 en quelques chiffres

p. 14

2.

Événements marquants

p. 15

3.

Activités et développements

p. 16

comnexio

RAPPORT ANNUEL 2023

1. 2023 en quelques chiffres (au 31 déc.)



Ressources humaines



145

Collaborateurs



138

Équivalents temps plein (ETP)



34

Intérimaires



14,64

Heures de formation / ETP



Ligne générale

836.107
APPELS TRAITÉS



MIN SEC
02:27
TEMPS MOYEN DE DÉCROCHAGE



70.021

Sessions de chat traitées



42.811

Sessions de réseaux sociaux



44.717

Courriels traités



58.476

Autres contacts

85% Niveau de qualité

Ce score évalue la qualité des interactions et est établi sur la base d'une grille qualité afin de s'assurer de la connaissance des procédures et du professionnalisme du service rendu par le personnel.

8,7/10 Satisfaction client

Ce score témoigne de la note de satisfaction accordée par les clients à la suite de leurs contacts avec Connexio. L'objectif fixé est de se situer au-dessus de la cible de 8/10.



Ligne Dépannage

181.969
APPELS TRAITÉS



MIN SEC
00:38
TEMPS MOYEN DE DÉCROCHAGE



Ligne Urgence gaz

8.347
APPELS TRAITÉS



MIN SEC
00:04
TEMPS MOYEN DE DÉCROCHAGE



Finances

Chiffre d'affaires: 9.923.113 €

2. Événements marquants

6 mars

Le lundi 6 mars, les conseillers clientèle d'Eupen démarrent un nouveau chapitre professionnel en emménageant dans leurs nouveaux bureaux.

28 avril

Première Convention Collective de Travail, de type CCT90, signée en collaboration avec les représentants de la direction et des organisations syndicales permettant d'octroyer un bonus collectif.

25 mai

Après plusieurs mois de mise en place, les premiers appels sont pris sur la nouvelle plateforme de centre de contact Genesys Cloud. La transition s'est effectuée de manière totalement transparente pour les clients.

Connexio franchit ainsi un cap crucial dans son développement et sa transformation afin de répondre, a minima, aux besoins actuels d'ORES et aux évolutions futures envisagées. L'entreprise est désormais totalement indépendante de N-Allo et dispose d'une solution standard, à la fois robuste et pérenne, mais aussi flexible et agile à un coût maîtrisé.

Été 2023

Les mois plus ensoleillés sont marqués par les phénomènes de décrochage des onduleurs des installations de panneaux photovoltaïques. Connexio doit gérer plusieurs dizaines d'appels journaliers sur ce sujet les jours d'ensoleillement.

Septembre 2023

Signature d'un accord sur l'emploi en collaboration avec les partenaires sociaux, prévoyant le recrutement de nouveaux collaborateurs et une meilleure gestion de la charge de travail dans le souci du bien-être.

31 décembre

Signature d'une Convention Collective de Travail octroyant une prime de pouvoir d'achat aux collaborateurs.

3. Activités et développements

Historique et rétroactes

Connexio a vu le jour le 29 mai 2019, date officielle de sa constitution. Avant la création de Connexio, la première ligne d'accueil téléphonique d'ORES était assurée historiquement par la société N-Allo, détenue à 86% par le fournisseur d'électricité Engie/Electrabel et par ORES elle-même, pour les 14% restants.

En mai 2018, le Parlement wallon a voté un décret réformant la gouvernance des gestionnaires de réseaux de distribution, en vertu duquel une société filiale ne pouvait plus être détenue conjointement par un producteur/ fournisseur d'énergie et un GRD. N-Allo ne pouvait donc plus, à terme, exercer ses activités de centre de contact pour ces deux actionnaires en même temps.

Pour que le nouveau contact center soit mis sur pied avec toutes les garanties requises d'indépendance et d'autonomie, mais aussi de qualité de service, il s'est avéré nécessaire de conclure un contrat transitoire avec N-Allo portant sur certains services techniques et informatiques essentiels au bon fonctionnement de Connexio. Ces services concernaient notamment la technologie de gestion des interactions baptisée « InIn », la connectivité –infrastructure informatique – ainsi que différentes applications opérationnelles. Le 1^{er} juin 2019, Connexio était prête à recevoir les appels des clients, sans discontinuité aucune dans le service.



La CWaPE, le régulateur wallon de l'électricité et du gaz, a imposé à Connexio d'être totalement séparée de N-Allo, et donc de ne plus utiliser cet écosystème applicatif de centre de contact mis à disposition par N-Allo à l'échéance de juin 2023. Le 25 mai 2023, à la suite d'un projet de plusieurs années baptisé Contact'Us, Connexio a pris sa totale autonomie et indépendance vis-à-vis de N-Allo en migrant, entre autres, vers la solution Genesys Cloud.

Il faut aussi rappeler en parallèle qu'ORES assure toute une série de services de support à Connexio, notamment au niveau de la gestion des ressources humaines, de l'informatique, des finances, des achats ou encore des services juridiques.

Enfin, sur le plan immobilier, des baux avaient été conclus initialement avec ORES Assets, propriétaire du bâtiment occupé par Connexio à Gosselies, ainsi qu'avec N-Allo, en ce qui concerne le site d'Eupen. Le bail avec N-Allo a pris fin en début d'année 2023 et les collaborateurs d'Eupen profitent maintenant d'un nouvel espace totalement réaménagé.



Connexio : la première ligne de contact d'ORES

À fin décembre 2023, sur ses deux sites d'activités, Connexio employait près de 138 ETP chargés de répondre aux questions des clients d'ORES. Les services sont proposés en trois langues : français, allemand et néerlandais pour les habitants néerlandophones de communes à facilités linguistiques.

En tant que première ligne de contact omnicanale d'ORES, Connexio gère, avant tout, trois canaux de contact distincts qui ont chacun une vocation spécifique :

- 1. Le signalement téléphonique des odeurs et fuites de gaz, en service 24/7, via un numéro vert.**

- 2. Le signalement téléphonique de pannes et de demandes de dépannage, par exemple en cas de coupure d'électricité, également en service 24/7.**

- 3. La ligne générale d'information d'ORES, qui concerne les appels téléphoniques, le chat en ligne sur internet et les courriels en rapport avec les travaux, les demandes de raccordement, les index de consommation, les interactions avec les clients protégés socialement, les questions relatives aux compteurs à prépaiement, aux compteurs communicants, etc.**

Outre ces lignes générales, Connexio gère également d'autres activités pour ORES, qu'elles soient ponctuelles ou structurelles.

Enfin, Connexio se charge du chat sur le site internet d'ORES ainsi que de la réponse aux messages envoyés via Facebook et Messenger.

Des activités en augmentation constante

Dans le prolongement de la tendance à la hausse observée depuis 2021, les volumes d'interactions, tant reçus que traités, ont une nouvelle fois atteint un niveau record en 2023. Connexio a ainsi traité plus de 1.100.000 contacts sur l'année 2023. La hausse globale des volumes d'appels reçus se poursuit mais de manière moins forte qu'en 2022: +18% entre 2021 et 2022 contre +3% entre 2022 et 2023. On remarque également une évolution à la hausse des interactions digitales, qu'il s'agisse des mails ou des réseaux sociaux. Toutefois, les volumes reçus sur la ligne dépannage diminuent de 5%, tout en demeurant supérieurs – de l'ordre de 20% – aux volumes de 2020.

Ces évolutions s'expliquent principalement par la conjoncture de 2023: l'évolution des réglementations, la prise de conscience des enjeux climatiques ou encore la crise énergétique depuis 2022 ont amené les citoyens à changer leurs habitudes et être confrontés à une multitude d'interrogations sur des sujets divers : compteur communicant, placement des panneaux photovoltaïques, électrification croissante des usages... Le boom des panneaux photovoltaïques a impacté localement les réseaux de distribution électrique basse tension, avec de nombreux décrochages pour lesquels la population a interpellé les services de Connexio.

		2020	2021	2022	2023
Ligne urgence gaz	Appels reçus	10.095	9.723	10.040	10.327
	Appels traités	8.549	8.331	8.445	8.347
Ligne dépannage	Appels reçus	151.437	161.422	189.521	181.969
	Appels traités	132.851	142.747	160.950	164.757
Ligne générale	Appels reçus	715.677	802.576	955.657	1.013.154
	Appels traités	630.578	718.279	786.543	836.107

La satisfaction client demeurant le moteur de notre organisation, ces évolutions ont nécessité des efforts de formation et d'information du personnel afin qu'il soit en mesure de répondre efficacement aux questions posées. Par ailleurs, nous avons aussi augmenté significativement la taille de nos effectifs via un plan de recrutement ambitieux. Malgré ces initiatives, l'accroissement des volumes d'appel impacte le niveau de service offert par Connexio et même si les résultats s'améliorent par rapport à 2022, ils demeurent inférieurs aux attentes.

	Accessibilité		Temps de décrochage moyen (en sec.)		Respect du SLA ¹	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Ligne urgence gaz	99,4%	99,98%	4	4	99,6%	99,6%
Ligne dépannage	88,1%	90,5%	66	38	62,5%	90,5%
Ligne générale	82,3%	82,5%	174	147	45,9%	46,5%

Dans ce contexte compliqué – et en même temps très stimulant – les clients peuvent compter sur l'engagement de l'ensemble des collaborateurs de Connexio. Cette implication professionnelle a permis de maintenir un niveau de qualité et de satisfaction au-dessus des cibles fixées.

	2020	2021	2022	2023
Qualité	86%	87%	84%	85%
Satisfaction client	9/10	9/10	8,8/10	8,7/10

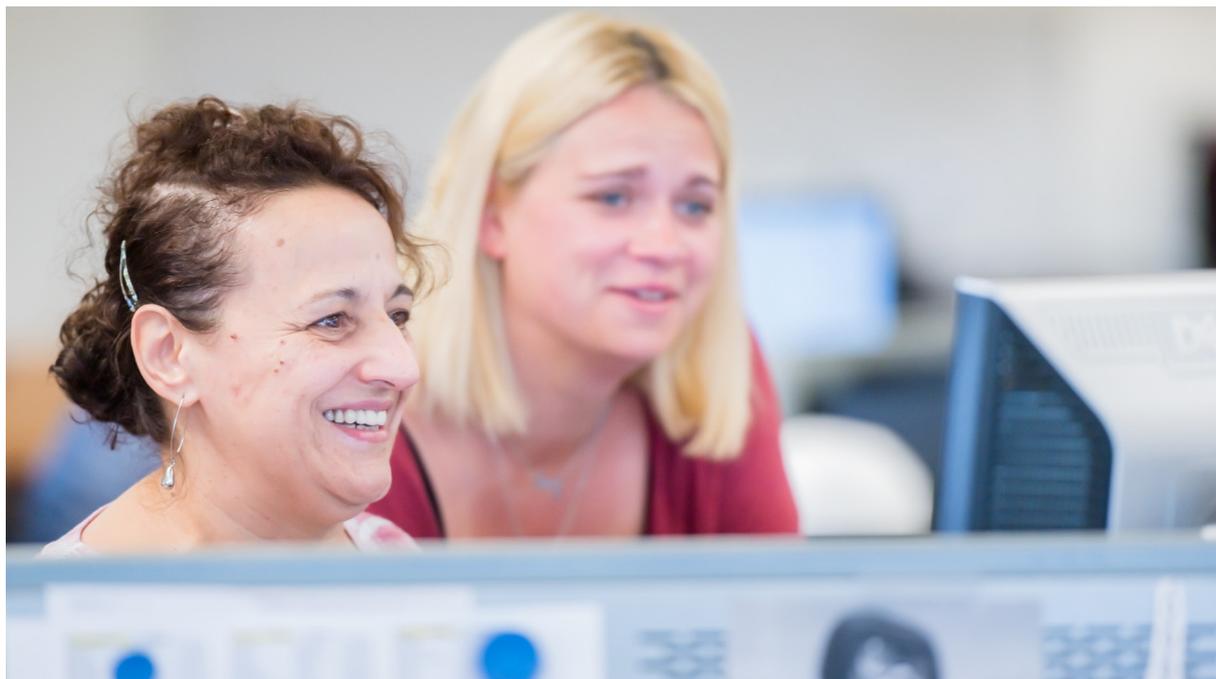
L'accent sur l'accompagnement des nouveaux collaborateurs

Pour faire face à la croissance de la charge de travail, Connexio a recruté de nombreux collaborateurs pour maintenir le niveau de ses équipes : pas moins de 65 recrutements ont eu lieu en 2023. Au 31 décembre 2023, le nombre total de collaborateurs au bilan social atteignait 145 femmes et hommes, soit quelque 138 ETP, dont près de 70% de personnel féminin. À cette date, l'entreprise comptait également 34 collaborateurs intérimaires.

Le niveau d'expérience du personnel reste très élevé, même si l'on constate logiquement une baisse de l'ancienneté moyenne qui passe de 10,4 ans en 2021 à 9,5 ans en 2023.

Bilan social	2020	2021	2022	2023
Nombre de travailleurs	108	124	145	145
ETP	96,48	109,11	137,9	137,6
Ancienneté moyenne	11,8	10,4	9,4	9,5
Taux de rotation volontaire	0,95%	3,47%	5,53%	2,87%

¹ SLA: Service Level Agreement, c'est-à-dire niveau de service attendu. Ici, il s'agit du pourcentage d'appels décrochés dans un laps de temps défini, soit 90 secondes pour la ligne générale, 40 secondes pour la ligne dépannage et 15 secondes pour la ligne urgence gaz.



Ces chiffres sont révélateurs de l'engagement de Comnexio pour l'emploi en Wallonie. Toujours dans cet esprit de garantir un emploi de qualité, la politique d'embauche permettant de proposer des CDD a été revue et prolongée en 2023. Ces contrats offrent une sécurité d'emploi élargie par rapport à l'intérim tout en permettant de gérer raisonnablement les incertitudes à moyen terme sur les volumes d'appels.

À la sortie de la pandémie de Covid-19, il a été décidé de conserver un maximum de 3 jours de télétravail par semaine pour les fonctions qui le permettent. C'est ainsi que la quasi-majorité des collaborateurs de Comnexio bénéficient d'un régime souple de télétravail.

En termes de formation, Comnexio continue de mettre l'accent sur la montée en compétence et l'accompagnement de ses collaborateurs. Ce sont au total plus de 7.000 heures de formation qui ont été dispensées en 2023 : formations des managers, formations en continu des conseillers clientèle sur de nouvelles compétences et formations des intérimaires. En moyenne, chaque ETP a suivi 14,64 heures de formation durant l'année (chiffres hors formation pour intérimaires).

Enfin, l'encadrement aura aussi été renforcé, notamment dans l'accompagnement des nouveaux collaborateurs.

L'expérience du personnel combinée à ces initiatives permettent de garantir un niveau de connaissance et de qualité élevé. Cela se traduit dans les résultats, tant dans la mesure de la qualité lors de la gestion d'une interaction que dans le score de satisfaction client.

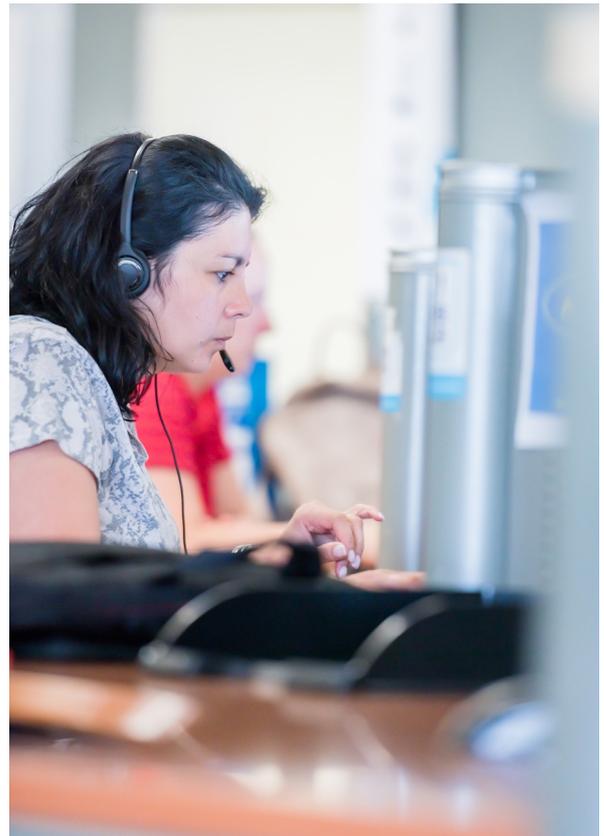
Dialogue social

Au cours de 2023, la direction et les partenaires sociaux sont parvenus à conclure plusieurs accords clés (accord sur l'emploi, CCT90, CCT déconnexion, CCT prime de pouvoir d'achat). Le dialogue instauré a permis de mettre en place des bases solides pour améliorer le bien-être des collaborateurs et permettre à Connexio de faire face aux défis des prochaines années.

Modernisation de l'applicatif du centre de contact

Depuis le 25 mai 2023, Connexio est dotée de ses propres outils de centre de contact « omnicanal » (Genesys Cloud) pour exécuter ses missions de manière totalement indépendante au plan technique. Cette plateforme cloud de centre de contact « tout en un » dispose de toutes les fonctionnalités nécessaires pour offrir une expérience client optimale sur l'ensemble des canaux de communication (téléphone, *chat*, mail, réseaux sociaux). Elle permet également l'accès à des technologies d'intelligence artificielle innovantes comme les *chatbots* et *voicebots*, l'analyse conversationnelle, l'analyse des sentiments, la détection des sujets d'appels, etc.

La réussite de ce changement majeur, indépendamment du contexte technique, est le fruit d'un projet pluridisciplinaire mené sur plusieurs années, ainsi que de l'implication des collaborateurs de l'entreprise.







Rapport de gestion

1.

Commentaires sur les comptes annuels

p. 24

2.

Comptes annuels

p. 30

comnexio

RAPPORT ANNUEL 2023

1. Commentaires sur les comptes annuels

1.1 Exposé fidèle sur

A. L'évolution des affaires

L'évolution des affaires est plus amplement développée au titre « II. Rapport d'activités ».

B. Les résultats et la situation de la société

i. Éléments du compte de résultats au 31 décembre 2023

Le montant des ventes et prestations est de 9.929 k€ (+11% par rapport à 2022). Il est quasi-exclusivement constitué du chiffre d'affaires. Celui-ci reprend les montants facturés à ORES Assets dans le cadre des prestations de Connexio en tant que centre de contact pour le compte d'ORES Assets, son unique client jusqu'à présent.

L'augmentation du chiffre d'affaires reflète l'augmentation des coûts des ventes et prestations, aussi en augmentation de 11% (voir ci-dessous), due à la croissance de l'activité en 2023 mais aussi à la main-d'œuvre nécessaire pour y faire face.

Les biens et services divers s'élèvent à 3.439 k€ (3.157 k€ en 2022). Ils concernent principalement le personnel intérimaire mais aussi les licences payées à N-Allo d'abord, à ORES ensuite à partir du 1^{er} juillet 2023, pour l'utilisation de la plateforme de communication et pour le recours au support technique et fonctionnel. Ils comprennent également les prestations de support (IT, achat, finance et ressources humaines) fournies par ORES ainsi que la location de bâtiments et de matériel informatique. On note une croissance des frais de licences informatiques, conséquence des besoins croissants de l'activité et à la mise en place de la nouvelle plateforme Contact'Us.

Les rémunérations, charges sociales et pensions s'élèvent à 6.319 k€ (5.677 k€ en 2022), en hausse de 11,3%. Au 31 décembre 2023, Connexio emploie 145 personnes, contre 138 en 2022. À l'origine, le personnel de Connexio est majoritairement du personnel de N-Allo transféré lors de l'opération de création de la société en 2019. Depuis 2021, les besoins en personnel ne cessent d'augmenter du fait de la croissance continue de l'activité justifiant l'engagement de personnel.

Depuis cet exercice comptable et l'acquisition de logiciels, nécessaires à l'activité, enregistrés en investissement, des amortissements sont constatés. Ceux-ci s'élèvent à 94 k€ au terme de l'année 2023.

Les impôts, d'un montant de 104 k€ (84 k€ en 2022), représentent la charge fiscale estimée sur les dépenses non admises de l'exercice 2023, ainsi que le précompte payé sur les placements réalisés dans un objectif de gestion optimale des liquidités de l'entreprise.

En effet, cette année, à la suite de la hausse des taux d'intérêts sur les dépôts à terme, des placements financiers ont été effectués tout au long de l'année, rapportant à la société près de 21 k€ en 2023.

Le résultat de Connexio au 31 décembre 2023 est nul car la société assure les activités de contact center pour le compte d'ORES Assets et ce, au prix de revient.

ii. Éléments du bilan au 31 décembre 2023

ii.a Actif

Au cours de cette année, le projet de remplacement des applicatifs de centre de contact (projet Contact'Us), auparavant loués à N'Allo, a abouti en juin 2023 comme prévu. Des investissements ont été enregistrés sur 2023, pour un total de 804 k€, dont 751 k€ en immobilisations incorporelles et en majorité relatifs à ce projet Contact'Us. Les immobilisations incorporelles s'élèvent ainsi au 31 décembre 2023 à 1.337 k€ (contre 621 k€ en 2022).

Les immobilisations corporelles d'un montant de 73 k€ (contre 6 k€ en 2022) sont constituées principalement de matériel IT et de nouveaux mobiliers et aménagement de bureaux, à la suite de la location de nouveaux bureaux à Eupen.

Les créances commerciales suivent la tendance des autres années et sont nulles ou presque, montrant un total ouvert de 1 k€ au terme de l'année. En effet, les acomptes facturés durant l'année par Connexio à sa maison-mère étant légèrement supérieurs aux charges réelles de l'année 2023, la régularisation de cette différence se solde par une dette envers ORES Assets d'un montant de 415 k€ (301 k€ en 2022).

Les autres créances de 22 k€ (78 k€ en 2022) sont essentiellement constituées de TVA et d'impôts à récupérer pour 17 k€ (62 k€ en 2022) ainsi que de primes à recevoir de la Région wallonne en matière de congés d'éducation pour 4 k€ (11 k€ en 2022).

Les placements de trésorerie ont, à nouveau, eu toute leur utilité en 2023 (504 k€), contrairement à 2022 où les taux d'intérêts négatifs avaient réduit leur usage à néant. De ce fait, nous pouvons constater une diminution des valeurs disponibles au profit de placements financiers, terminant l'année à 834 k€ (2.346 k€ en 2022).

Les comptes de régularisation de l'actif s'élèvent à 36 k€ (47 k€ en 2022) et sont principalement constitués de charges relatives à 2024 à reporter, dont des frais de licences IT et d'assurances étalés sur deux années (28 k€).

ii.b. Passif

Le capital de Connexio, considéré comme « Apport Indisponible », s'élève à 25 k€. Cet apport est représenté par 100 actions de 250 € dont ORES Assets détient 93 actions pour une valeur de 23,2 k€. Les 7 actions restantes sont détenues par les intercommunales pures de financement Idefin, Ceneo, Finest, Sofilux, Finimo, IPFBW et IEG, comme suit :

Actionnaires	%	Nombre d'actions
ORES Assets	93 %	93
Idefin	1 %	1
Ceneo	1 %	1
Finest	1 %	1
Sofilux	1 %	1
Finimo	1 %	1
IPFBW	1 %	1
IEG	1 %	1
Total	100 %	100

En 2022, une provision pour risques et charges avait été enregistrée à hauteur de 8 k€ à la suite de la naissance d'un litige social. Ce litige social étant résolu en faveur de la société, la provision a été reprise au terme de l'année 2023.

Les dettes commerciales de 1.707 k€ (1.787 k€ en 2022) correspondent aux fournisseurs non soldés, aux factures à recevoir ainsi qu'à la note de crédit à établir en faveur d'ORES Assets. On constate une stabilité entre ces deux années, l'augmentation de la note de crédit à établir au profit d'ORES Assets dans le cadre de la clôture des comptes 2023 (415 k€ contre 301 k€ en 2022) étant en effet compensée par une diminution des factures ouvertes auprès des fournisseurs (1.265 k€ contre 1.426 k€ en 2022).

Les dettes fiscales, salariales et sociales d'un montant de 1.075 k€ (1.278 k€ en 2022) sont composées principalement :

- de l'impôt estimé de l'exercice pour 17 k€ ;
- des provisions pour primes diverses à payer pour 172 k€ ;
- de l'ONSS à payer pour 204 k€ ;
- de la provision pour pécule de vacances à payer en 2024 pour 681 k€.

C. Description des principaux risques et incertitudes auxquels elle est confrontée

Connexio réalise ses missions pour un seul client qui est aussi sa maison mère, à savoir ORES Assets, gestionnaire de réseau de distribution associé à 75 % des villes et communes de Wallonie. Ces prestations sont réalisées à prix coûtant.

La société n'a pas eu besoin ou n'a pas recours à un emprunt ou une autre source de financement externe.

La société a mis en place une politique de gestion intégrée du risque. Dans ce cadre, elle identifie, inventorie, analyse, évalue et traite les risques de manière continue.

Les incidents techniques pouvant avoir une influence sur les services rendus aux clients constituent, comme dans tout centre de contact, un risque opérationnel significatif. De ce fait, la société fait appel à des fournisseurs externes professionnels et reconnus pour la mise à disposition des services nécessaires à son activité.

Connexio met en place une série d'actions afin de prévenir et limiter au maximum les impacts si de tels incidents venaient à se produire. Ainsi, les contrats avec les prestataires IT externes reprennent notamment des exigences de niveaux de services stricts. En outre, des tests sont effectués de manière régulière et un plan de reprise d'activité / plan de continuité d'activité est en place.

La société met également en place un système intégré et permanent de contrôle interne afin de fournir l'assurance raisonnable que les processus sont maîtrisés et sous contrôle.

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) qui concerne la protection des personnes physiques vis-à-vis du traitement des données à caractère personnel ainsi que la libre circulation de celles-ci font l'objet d'une vigilance particulière et continue.

Enfin, la transition énergétique et les défis en découlant peuvent entraîner des variations soudaines à la hausse ou à la baisse du volume de travail sur des périodes difficilement déterminables en termes de durée. L'évolution et les impacts de cette transition en termes de prévision de charge de travail nécessitent une attention particulière par la direction et le client donneur d'ordre afin de circonscrire ces impacts.

1.2 Données sur les événements importants survenus après la clôture de l'exercice

Néant

1.3 Indications sur les circonstances susceptibles d'avoir une influence notable sur le développement de la société, pour autant que ces indications ne soient pas de nature à porter gravement préjudice à la société

Néant

1.4 Indications relatives aux activités en matière de recherche et de développement

Il n'y a pas d'activité en matière de recherche et de développement chez Connexio.

1.5 Indications relatives à l'existence de succursales de la société

Il n'y a pas de succursale de Connexio.

1.6 Justification de l'application des règles comptables de continuité en cas de perte reportée dans le bilan ou de perte de l'exercice pendant deux exercices successifs dans le compte de résultats

Le bilan ne fait apparaître aucune perte reportée ou le compte de résultats ne fait pas apparaître pendant deux exercices successifs une perte de l'exercice.

1.7 Toutes les informations qui doivent y être insérées en vertu du présent code

Nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2023 : 100.

Le Conseil d'administration estime que le rapport contient toutes les informations requises en vertu du Code des sociétés et des associations.



1.8 Présentation de l'utilisation des instruments financiers par la société

Connexio n'a pas utilisé, pendant l'exercice 2023, d'instruments financiers.

1.9 Justification de l'indépendance et de la compétence en matière de comptabilité et d'audit d'au moins un membre du comité d'audit

Le Comité d'audit de Connexio a été constitué par le Conseil d'administration le 12 juin 2019.

Sa composition a été revue par le Conseil d'administration en date du 26 avril 2023 et Monsieur Alain Gillis a été désigné Président de ce Comité le 12 septembre 2023. Il justifie de l'indépendance et de la compétence requises. En effet, d'une part, il répond aux critères d'indépendance prescrits par la législation et d'autre part, il dispose de l'expérience requise en comptabilité, audit et matières financières au sens de la loi du 7 décembre 2016.

Le présent rapport de gestion sera déposé dans son intégralité à la Banque Nationale de Belgique (commentaires sur les comptes annuels ; comptes annuels, pour ces derniers sous le format du modèle normalisé complet ; règles d'évaluation et bilan social), accompagné du rapport d'activités et des rapports de rémunération.

2. Comptes annuels

2.1 Bilan après répartition (en euros)

ACTIF	ANN.	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	6.1	20		
ACTIFS IMMOBILISÉS		21/28	1.409.723,07	626.952,92
Immobilisations incorporelles	6.2	21	1.337.007,64	621.296,08
Immobilisations corporelles	6.3	22/27	72.715,43	5.656,84
Terrains et constructions		22		
Installations, machines et outillage		23	0	5.656,84
Mobilier et matériel roulant		24	29.223,72	0
Location-financement et droits similaires		25		
Autres immobilisations corporelles		26	43.491,71	0
Immobilisations en cours et acomptes versés		27		
Immobilisations financières	6.4/6.5.1	28		
Entreprises liées	6.15	280/1		
• Participations		280		
• Créances		281		
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	6.15	282/3		
• Participations		282		
• Créances		283		
Autres immobilisations financières		284/8		
• Actions et parts		284		
• Créances et cautionnements en numéraire		285/8		
ACTIFS CIRCULANTS		29/58	1.397.246,24	2.470.778,82
Créances à plus d'un an		29		
Créances commerciales		290		
Autres créances		291		
Stocks et commandes en cours d'exécution		3		
Stocks		30/36		
• Approvisionnements		30/31		
• En-cours de fabrication		32		
• Produits finis		33		
• Marchandises		34		
• Immeubles destinés à la vente		35		
• Acomptes versés		36		
Commandes en cours d'exécution		37		
Créances à un an au plus		40/41	23.223,12	78.299,19
Créances commerciales		40	1.382,04	230,79
Autres créances		41	21.841,08	78.068,4
Placements de trésorerie	6.5.1/6.6	50/53	503.707,36	84,15
Actions propres		50		
Autres placements		51/53	503.707,36	84,15
Valeurs disponibles		54/58	834.311,7	2.345.562,96
Comptes de régularisation	6.6	490/1	36.004,06	46.832,52
TOTAL DE L'ACTIF		20/58	2.806.969,31	3.097.731,74

PASSIF

	ANN. CODES		EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
CAPITAUX PROPRES		10/15	25.000	25.000
Apport	6.7.1	10/11	25.000	25.000
Disponible		110		
Indisponible		111	25.000	25.000
Plus-values de réévaluation		12		
Réserves		13		
Réserves indisponibles		130/1		
• Réserves statutairement indisponibles		1311		
• Acquisitions d'actions propres		1312		
• Soutien financier		1313		
Autres		1319		
Réserves immunisées		132		
Réserves disponibles		133		
Bénéfice (Perte) reporté(e)	(+)/(-)	14		
Subsides en capital		15		
Avance aux associés sur la répartition de l'actif net		19		
PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS		16	0	8.142
Provisions pour risques et charges		160/5	0	8.142
Pensions et obligations similaires		160		
Charges fiscales		161		
Grosses réparations et gros entretien		162		
Obligations environnementales		163		
Autres risques et charges	6.8	164/5	0	8.142
Impôts différés		168		
DETTES		17/49	2.781.969,31	3.064.589,74
Dettes à plus d'un an	6.9	17		
Dettes financières		170/4		
• Emprunts subordonnés		170		
• Emprunts obligataires non subordonnés		171		
• Dettes de location-financement et dettes assimilées		172		
• Etablissements de crédit		173		
• Autres emprunts		174		
Dettes commerciales		175		
• Fournisseurs		1750		
• Effets à payer		1751		
Acomptes sur commandes		176		
Autres dettes		178/9		
Dettes à un an au plus	6.9	42/48	2.781.969,31	3.064.489,74
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année		42		
Dettes financières		43		
• Etablissements de crédit		430/8		
• Autres emprunts		439		
Dettes commerciales		44	1.707.170,1	1.786.519,19
• Fournisseurs		440/4	1.707.170,1	1.786.519,19
• Effets à payer		441		
Acomptes sur commandes		46		
Dettes fiscales, salariales et sociales	6.9	45	1.074.799,21	1.277.970,55
• Impôts		450/3	18.089,42	0
• Rémunérations et charges sociales		454/9	1.056.709,79	1.277.970,55
Autres dettes		47/48		
Comptes de régularisation	6.9	492/3		100
TOTAL DU PASSIF		10/49	2.806.969,31	3.097.731,74

2.2 Compte de résultats (en euros)

	ANN.	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Ventes et prestations		70/76A	9.928.856,43	8.927.755,38
Chiffre d'affaires	6.10	70	9.923.113,48	8.924.955,27
En-cours de fabrication, produits finis et commandes en cours d'exécution : augmentation (réduction)	(+)/(-)	71		
Production immobilisée		72		
Autres produits d'exploitation	6.10	74	5.742,95	2.800,11
Produits d'exploitation non récurrents	6.12	76A		
Coût des ventes et des prestations		60/66A	9.845.651,51	8.843.143,81
Approvisionnements et marchandises		60		
• Achats		600/8		
• Stocks : réduction (augmentation)	(+)/(-)	609		
Services et biens divers		61	3.438.949,77	3.157.354,08
Rémunérations, charges sociales et pensions	(+)/(-) 6.10	62	6.319.405,61	5.677.074,19
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630	94.377,24	
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales : dotations (reprises)	(+)/(-) 6.10	631/4		
Provisions pour risques et charges : dotations (utilisations et reprises)	(+)/(-) 6.10	635/8	-8.142	8.142
Autres charges d'exploitation	6.10	640/8	1.060,89	573,54
Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration	(-)	649		
Charges d'exploitation non récurrentes	6.12	66A		
Bénéfice (Perte) d'exploitation	(+)/(-)	9901	83.204,92	84.611,57
Produits financiers		75/76B	20.952,4	194,28
Produits financiers récurrents		75	20.952,4	194,28
• Produits des immobilisations financières		750		
• Produits des actifs circulants		751	20.952,34	194,28
• Autres produits financiers	6.11	752/9	0,06	
Produits financiers non récurrents	6.12	76B		
Charges financières		65/66B	257,7	827,4
Charges financières récurrentes	6.11	65	257,7	827,4
• Charges des dettes		650		
• Réductions de valeur sur actifs circulants autres que stocks, commandes en cours et créances commerciales : dotations (reprises)	(+)/(-)	651		
• Autres charges financières		652/9	257,7	827,4
Charges financières non récurrentes	6.12	66B		
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts	(+)/(-)	9903	103.899,62	83.978,45
Prélèvement sur les impôts différés		780		
Transfert aux impôts différés		680		
Impôts sur le résultat	(+)/(-) 6.13	67/77	103.899,62	83.978,45
Impôts		670/3	103.899,62	83.978,45
Régularisation d'impôts et reprise de provisions fiscales		77		
Bénéfice (Perte) de l'exercice	(+)/(-)	9904	0	0
Prélèvement sur les réserves immunisées		789		
Transfert aux réserves immunisées		689		
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter	(+)/(-)	9905	0	0

2.3 Affectations et prélèvements (en euros)

		CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Bénéfice (Perte) à affecter	(+)/(-)	9906	0	0
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter	(+)/(-)	(9905)	0	0
Bénéfice (Perte) reporté(e) de l'exercice précédent	(+)/(-)	14P		
Prélèvements sur les capitaux propres		791/2		
sur l'apport		791		
sur les réserves		792		
Affectation aux capitaux propres		691/2		
à l'apport		691		
à la réserve légale		6920		
aux autres réserves		6921		
Bénéfice (Perte) à reporter	(+)/(-)	(14)		
Intervention des associés dans la perte		794		
Bénéfice à distribuer		694/7		
Rémunération de l'apport		694		
Administrateurs ou gérants		695		
Travailleurs		696		
Autres allocataires		697		

2.4 Annexes (en euros)

ETAT DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
FRAIS DE DÉVELOPPEMENT			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8051P	xxxxxxxxxxx	621.296,08
Mutations de l'exercice			
Acquisitions, y compris la production immobilisée	8021		
Cessions et désaffectations	8031		
Transferts d'une rubrique à une autre (+)/(-)	8041	-621.296,08	
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8051	0	
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8121P	xxxxxxxxxxx	
Mutations de l'exercice			
Actés	8071		
Repris	8081		
Acquis de tiers	8091		
Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8101		
Transférés d'une rubrique à une autre (+)/(-)	8111		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8121		
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	81311	0	
	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
CONCESSIONS, BREVETS, LICENCES, SAVOIR-FAIRE, MARQUES ET DROITS SIMILAIRES			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8052P	xxxxxxxxxxx	0
Mutations de l'exercice			
Acquisitions, y compris la production immobilisée	8022	804.185,38	
Cessions et désaffectations	8032		
Transferts d'une rubrique à une autre (+)/(-)	8042	621.296,08	
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8052	1.425.481,46	
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8122P	xxxxxxxxxxx	0
Mutations de l'exercice			
Actés	8072	88.473,82	
Repris	8082		
Acquis de tiers	8092		
Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8102		
Transférés d'une rubrique à une autre (+)/(-)	8112		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8122	88.473,82	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	211	1.337.007,64	

ETAT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
INSTALLATIONS, MACHINES ET OUTILLAGE			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8192P	xxxxxxxxxxxxx	5.656,84
Mutations de l'exercice			
Acquisitions, y compris la production immobilisée	8162		
Cessions et désaffectations	8172		
Transferts d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8182	-5.656,84	
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8192	0	
Plus-values au terme de l'exercice	8252P	xxxxxxxxxxxxx	
Mutations de l'exercice			
Actées	8212		
Acquises de tiers	8222		
Annulées	8232		
Transférées d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8242		
Plus-values au terme de l'exercice	8252		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8322P	xxxxxxxxxxxxx	0
Mutations de l'exercice			
Actés	8272		
Repris	8282		
Acquis de tiers	8292		
Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8302		
Transférés d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8312		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8322	0	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	(23)	0	

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8193P	xxxxxxxxxxxxx	23.683,18
Mutations de l'exercice			
Acquisitions, y compris la production immobilisée	8163	26.397,88	
Cessions et désaffectations	8173		
Transferts d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8183	5.656,84	
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8193	55.737,9	
Plus-values au terme de l'exercice	8253P	xxxxxxxxxxxxx	
Mutations de l'exercice			
Actées	8213		
Acquises de tiers	8223		
Annulées	8233		
Transférées d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8243		
Plus-values au terme de l'exercice	8253		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8323P	xxxxxxxxxxxxx	23.683,18
Mutations de l'exercice			
Actés	8273	2.831	
Repris	8283		
Acquis de tiers	8293		
Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8303		
Transférés d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8313		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8323	26.514,18	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	(24)	29.223,72	

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8195P	xxxxxxxxxxxxxx	
Mutations de l'exercice			
Acquisitions, y compris la production immobilisée	8165	46.564,13	
Cessions et désaffectations	8175		
Transferts d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8185		
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8195	46.564,13	
Plus-values au terme de l'exercice	8255P	xxxxxxxxxxxxxx	
Mutations de l'exercice			
Actées	8215		
Acquises de tiers	8225		
Annulées	8235		
Transférées d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8245		
Plus-values au terme de l'exercice	8255		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8325P	xxxxxxxxxxxxxx	
Mutations de l'exercice			
Actés	8275	3.072,42	
Repris	8285		
Acquis de tiers	8295		
Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8305		
Transférés d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8315		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8325	3.072,42	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	(26)	43.491,71	

**PLACEMENTS DE TRÉSORERIE
ET COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF**

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
AUTRES PLACEMENTS DE TRÉSORERIE			
Actions, parts et placements autres que placements à revenu fixe	51		
Actions et parts - Valeur comptable augmentée du montant non appelé	8681		
Actions et parts - Montant non appelé	8682		
Métaux précieux et œuvres d'art	8683		
Titres à revenu fixe	52		
Titres à revenu fixe émis par des établissements de crédit	8684		
Comptes à terme détenus auprès des établissements de crédit	53	503.707,36	84,15
Avec une durée résiduelle ou de préavis			
• d'un mois au plus	8686	502.803,35	84,15
• de plus d'un mois à un an au plus	8687	904,01	
• de plus d'un an	8688		
Autres placements de trésorerie non repris ci-avant	8689		

COMPTES DE RÉGULARISATION

	EXERCICE
Ventilation de la rubrique 490/1 de l'actif si celle-ci représente un montant important	
Charges à reporter	34.669,76
Produits acquis	1.334,3

ETAT DE L'APPORT ET STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
ETAT DE L'APPORT			
Apport			
Disponible au terme de l'exercice	110P	xxxxxxxxxxxx	
Disponible au terme de l'exercice	(110)		
Indisponible au terme de l'exercice	111P	xxxxxxxxxxxx	25.000
Indisponible au terme de l'exercice	(111)	25.000	
Capitaux propres apportés par les actionnaires			
En espèces	8790		
• dont montant non libéré	87901		
En nature	8791		
• dont montant non libéré	87911		
	CODES	MONTANTS	NOMBRE D' ACTIONS
Modifications au cours de l'exercice			
Actions nominatives	8702	xxxxxxxxxxxx	
Actions dématérialisées	8703	xxxxxxxxxxxx	
	CODES	EXERCICE	
Actions propres			
Détenues par la société elle-même			
• Nombre d'actions correspondantes	8722		
Détenues par ses filiales			
• Nombre d'actions correspondantes	8732		
Engagement d'émission d'actions			
Suite à l'exercice de droits de conversion			
• Montant des emprunts convertibles en cours	8740		
• Montant de l'apport	8741		
• Nombre maximum correspondant d'actions à émettre	8742		
Suite à l'exercice de droits de souscription			
• Nombre de droits de souscription en circulation	8745		
• Montant de l'apport	8746		
• Nombre maximum correspondant d'actions à émettre	8747		
	CODES	EXERCICE	
Parts			
Répartition			
• Nombre de parts	8761	100	
• Nombre de voix qui y sont attachées	8762	100	
Ventilation par actionnaire			
• Nombre de parts détenues par la société elle-même	8771		
• Nombre de parts détenues par les filiales	8781		

EXERCICE

EXPLICATION COMPLÉMENTAIRE RELATIVE À L'APPORT (Y COMPRIS L'APPORT EN INDUSTRIE)

STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT DE LA SOCIÉTÉ À LA DATE DE CLÔTURE DE SES COMPTES

telle qu'elle résulte des déclarations reçues par la société en vertu de l'article 7:225 du Code des sociétés et des associations, l'article 14, alinéa 4 de la loi du 2 mai 2007 relative à la publicité des participations importantes ou l'article 5 de l'arrêté royal du 21 août 2008 fixant les règles complémentaires applicables à certains systèmes multilatéraux de négociation.

DÉNOMINATION des personnes détenant des droits sociaux dans la société, avec mention de L'ADRESSE (du siège pour les personnes morales) et, pour les entreprises de droit belge, mention du NUMÉRO D'ENTREPRISE	Nature	DROITS SOCIAUX DÉTENUS		%
		Nombre de droits de vote attachés à des titres	Nombre de droits de vote non liés à des titres	
CENEO 0201645281 Boulevard Pierre Mayence 11 6000 Charleroi BELGIQUE	Action			1
FINEST 0257864701 Place de l'Hôtel de Ville 14 4700 Eupen BELGIQUE	Action			1
FINIMO 0257884101 Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIQUE	Action			1
IDEFIN 0257744044 Avenue Sergent Vrithoff 2 5000 Namur BELGIQUE	Action			1
IEG 0229068864 Rue de la Solidarité 80 7700 Mouscron BELGIQUE	Action			1
IPFBW 0206041757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIQUE	Action			1
ORES ASSETS 0543696579 Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIQUE	Actions			93
SOFILUX 0257857969 Avenue de Houffalize 58 B 6800 Libramont-Chevigny BELGIQUE	Action			1

ETAT DES DETTES ET COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF	CODES	EXERCICE
VENTILATION DES DETTES À L'ORIGINE À PLUS D'UN AN, EN FONCTION DE LEUR DURÉE RÉSIDUELLE		
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année		
Dettes financières	8801	
• Emprunts subordonnés	8811	
• Emprunts obligataires non subordonnés	8821	
• Dettes de location-financement et dettes assimilées	8831	
• Etablissements de crédit	8841	
• Autres emprunts	8851	
Dettes commerciales	8861	
• Fournisseurs	8871	
• Effets à payer	8881	
Acomptes sur commandes	8891	
Autres dettes	8901	
Total des dettes à plus d'un an échéant dans l'année	(42)	
Dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir		
Dettes financières	8802	
• Emprunts subordonnés	8812	
• Emprunts obligataires non subordonnés	8822	
• Dettes de location-financement et dettes assimilées	8832	
• Etablissements de crédit	8842	
• Autres emprunts	8852	
Dettes commerciales	8862	
• Fournisseurs	8872	
• Effets à payer	8882	
Acomptes sur commandes	8892	
Autres dettes	8902	
Total des dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir	8912	
Dettes ayant plus de 5 ans à courir		
Dettes financières	8803	
• Emprunts subordonnés	8813	
• Emprunts obligataires non subordonnés	8823	
• Dettes de location-financement et dettes assimilées	8833	
• Etablissements de crédit	8843	
• Autres emprunts	8853	
Dettes commerciales	8863	
• Fournisseurs	8873	
• Effets à payer	8883	
Acomptes sur commandes	8893	
Autres dettes	8903	
Total des dettes ayant plus de 5 ans à courir	8913	

ETAT DES DETTES ET COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF	CODES	EXERCICE
DETTES GARANTIES (comprises dans les rubriques 17 et 42/48 du passif)		
Dettes garanties par les pouvoirs publics belges		
Dettes financières	8921	
• Emprunts subordonnés	8931	
• Emprunts obligataires non subordonnés	8941	
• Dettes de location-financement et dettes assimilées	8951	
• Etablissements de crédit	8961	
• Autres emprunts	8971	
Dettes commerciales	8981	
• Fournisseurs	8991	
• Effets à payer	9001	
Acomptes sur commandes	9011	
Dettes salariales et sociales	9021	
Autres dettes	9051	
Total des dettes garanties par les pouvoirs publics belges	9061	
Dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société		
Dettes financières	8922	
• Emprunts subordonnés	8932	
• Emprunts obligataires non subordonnés	8942	
• Dettes de location-financement et dettes assimilées	8952	
• Etablissements de crédit	8962	
• Autres emprunts	8972	
Dettes commerciales	8982	
• Fournisseurs	8992	
• Effets à payer	9002	
Acomptes sur commandes	9012	
Dettes fiscales, salariales et sociales	9022	
• Impôts	9032	
• Rémunérations et charges sociales	9042	
Autres dettes	9052	
Total des dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société	9062	
DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES		
Impôts (rubriques 450/3 et 179 du passif)		
Dettes fiscales échues	9072	
Dettes fiscales non échues	9073	701,31
Dettes fiscales estimées	450	17.388,11
Rémunérations et charges sociales (rubriques 454/9 et 179 du passif)		
Dettes échues envers l'Office National de Sécurité Sociale	9076	
Autres dettes salariales et sociales	9077	1.056.709,79

COMPTES DE RÉGULARISATION

Ventilation de la rubrique 492/3 du passif si celle-ci représente un montant important

RÉSULTATS D'EXPLOITATION	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
PRODUITS D'EXPLOITATION			
CHIFFRE D'AFFAIRES NET			
Ventilation par catégorie d'activité			
• Contact center		9.923.113,48	8.924.955,27
Ventilation par marché géographique			
• BELGIQUE		9.923.113,48	8.924.955,27
Autres produits d'exploitation			
Subsides d'exploitation et montants compensatoires obtenus des pouvoirs publics	740		
CHARGES D'EXPLOITATION			
Travailleurs pour lesquels la société a introduit une déclaration DIMONA ou qui sont inscrits au registre général du personnel			
• Nombre total à la date de clôture	9086	145	145
• Effectif moyen du personnel calculé en équivalents temps plein	9087	139,8	129,7
• Nombre d'heures effectivement prestées	9088	175.623	157.272
Frais de personnel			
• Rémunérations et avantages sociaux directs	620	4.754.117,39	3.996.824,62
• Cotisations patronales d'assurances sociales	621	968.292,35	887.775,29
• Primes patronales pour assurances extralégales	622	270.496	547.779,42
• Autres frais de personnel	623	326.499,87	244.694,86
• Pensions de retraite et de survie	624		
Provisions pour pensions et obligations similaires			
Dotations (utilisations et reprises)	(+)/(-) 635		
Réductions de valeur			
Sur stocks et commandes en cours			
• Actées	9110		
• Reprises	9111		
Sur créances commerciales			
• Actées	9112		
• Reprises	9113		
Provisions pour risques et charges			
Constitutions	9115		8.142
Utilisations et reprises	9116	8.142	
Autres charges d'exploitation			
Impôts et taxes relatifs à l'exploitation	640	1.060,89	573,54
Autres	641/8		
Personnel intérimaire et personnes mises à la disposition de la société			
Nombre total à la date de clôture	9096		
Nombre moyen calculé en équivalents temps plein	9097	18	20
Nombre d'heures effectivement prestées	9098	35.062	39.794
Frais pour la société	617	962.545,05	971.338,00

RÉSULTATS FINANCIERS	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
PRODUITS FINANCIERS RÉCURRENTS			
Autres produits financiers			
Subsides accordés par les pouvoirs publics et imputés au compte de résultats			
• Subsides en capital	9125		
• Subsides en intérêts	9126		
Ventilation des autres produits financiers			
• Différences de change réalisées	754		
Autres			
CHARGES FINANCIÈRES RÉCURRENTES			
Amortissement des frais d'émission d'emprunts			
	6501		
Intérêts portés à l'actif			
	6502		
Réductions de valeur sur actifs circulants			
Actées	6510		
Reprises	6511		
Autres charges financières			
Montant de l'escompte à charge de la société sur la négociation de créances			
	653		
Provisions à caractère financier			
Dotations	6560		
Utilisations et reprises	6561		
Ventilation des autres charges financières			
Différences de change réalisées	654		
Ecart de conversion de devises	655		
Autres			
Frais de banque		257,7	827,4

IMPÔTS ET TAXES	CODES	EXERCICE
IMPÔTS SUR LE RÉSULTAT		
Impôts sur le résultat de l'exercice	9134	103.673,83
Impôts et précomptes dus ou versés	9135	86.285,72
Excédent de versements d'impôts ou de précomptes porté à l'actif	9136	
Suppléments d'impôts estimés	9137	17.388,11
Impôts sur le résultat d'exercices antérieurs	9138	225,79
Suppléments d'impôts dus ou versés	9139	225,79
Suppléments d'impôts estimés ou provisionnés	9140	
Principales sources de disparités entre le bénéfice avant impôts, exprimé dans les comptes, et le bénéfice taxable estimé		
DNA		414.695,3

Incidence des résultats non récurrents sur le montant des impôts sur le résultat de l'exercice

Sources de latences fiscales		
Latences actives	9141	
• Pertes fiscales cumulées, déductibles des bénéfices taxables ultérieurs	9142	
• Autres latences actives		
Latences passives	9144	
• Ventilation des latences passives		

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
TAXES SUR LA VALEUR AJOUTÉE ET IMPÔTS À CHARGE DE TIERS			
Taxes sur la valeur ajoutée, portées en compte			
A la société (déductibles)	9145	832.520,68	751.805,36
Par la société	9146	2.107.962,57	1.906.407,26
Montants retenus à charge de tiers, au titre de			
Précompte professionnel	9147	647.677,51	512.529,67
Précompte mobilier	9148		

**RELATIONS AVEC LES ENTREPRISES LIÉES,
LES ENTREPRISES ASSOCIÉES ET LES AUTRES ENTREPRISES
AVEC LESQUELLES IL EXISTE UN LIEN DE PARTICIPATION**

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
ENTREPRISES LIÉES			
Immobilisations financières	(280/1)		
Participations	(280)		
Créances subordonnées	9271		
Autres créances	9281		
Créances	9291		33.616
A plus d'un an	9301		
A un an au plus	9311		33.616
Placements de trésorerie	9321		
Actions	9331		
Créances	9341		
Dettes	9351	1.304.165,29	1.368.764,07
A plus d'un an	9361		
A un an au plus	9371	1.304.165,29	1.368.764,07
Garanties personnelles et réelles			
Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises liées	9381		
Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises liées pour sûreté de dettes ou d'engagements de la société	9391		
Autres engagements financiers significatifs	9401		
Résultats financiers			
Produits des immobilisations financières	9421		
Produits des actifs circulants	9431		
Autres produits financiers	9441		
Charges des dettes	9461		
Autres charges financières	9471		
Cessions d'actifs immobilisés			
Plus-values réalisées	9481		
Moins-values réalisées	9491		

**RELATIONS AVEC LES ENTREPRISES LIÉES,
LES ENTREPRISES ASSOCIÉES ET LES AUTRES ENTREPRISES
AVEC LESQUELLES IL EXISTE UN LIEN DE PARTICIPATION**

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
ENTREPRISES ASSOCIÉES			
Immobilisations financières	9253		
Participations	9263		
Créances subordonnées	9273		
Autres créances	9283		
Créances	9293		
A plus d'un an	9303		
A un an au plus	9313		
Dettes	9353		
A plus d'un an	9363		
A un an au plus	9373		
Garanties personnelles et réelles			
Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises associées	9383		
Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises associées pour sûreté de dettes ou d'engagements de la société	9393		
Autres engagements financiers significatifs	9403		
AUTRES ENTREPRISES AVEC UN LIEN DE PARTICIPATION			
Immobilisations financières	9252		
Participations	9262		
Créances subordonnées	9272		
Autres créances	9282		
Créances	9292		
A plus d'un an	9302		
A un an au plus	9312		
Dettes	9352		
A plus d'un an	9362		
A un an au plus	9372		

EXERCICE

**TRANSACTIONS AVEC DES PARTIES LIÉES EFFECTUÉES DANS
DES CONDITIONS AUTRES QUE CELLES DU MARCHÉ**

Mention de telles transactions, si elles sont significatives, y compris le montant et indication de la nature des rapports avec la partie liée, ainsi que toute autre information sur les transactions qui serait nécessaire pour obtenir une meilleure compréhension de la position financière de la société

Néant

RELATIONS FINANCIÈRES AVEC	CODES	EXERCICE
LES ADMINISTRATEURS ET GÉRANTS, LES PERSONNES PHYSIQUES OU MORALES QUI CONTRÔLENT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT LA SOCIÉTÉ SANS ÊTRE LIÉES À CELLE-CI OU LES AUTRES ENTREPRISES CONTRÔLÉES DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR CES PERSONNES		
Créances sur les personnes précitées	9500	
Conditions principales des créances, taux d'intérêt, durée, montants éventuellement remboursés, annulés ou auxquels il a été renoncé		
Garanties constituées en leur faveur	9501	
Autres engagements significatifs souscrits en leur faveur	9502	
Rémunérations directes et indirectes et pensions attribuées, à charge du compte de résultats, pour autant que cette mention ne porte pas à titre exclusif ou principal sur la situation d'une seule personne identifiable		
Aux administrateurs et gérants	9503	
Aux anciens administrateurs et anciens gérants	9504	
LE OU LES COMMISSAIRE(S) ET LES PERSONNES AVEC LESQUELLES IL EST LIÉ (ILS SONT LIÉS)		
Emoluments du (des) commissaire(s)	9505	15.077,94
Emoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par le(s) commissaire(s)		
Autres missions d'attestation	95061	
Missions de conseils fiscaux	95062	
Autres missions extérieures à la mission révisorale	95063	
Emoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par des personnes avec lesquelles le ou les commissaire(s) est lié (sont liés)		
Autres missions d'attestation	95081	
Missions de conseils fiscaux	95082	
Autres missions extérieures à la mission révisorale	95083	
Mentions en application de l'article 3:64, §2 et §4 du Code des sociétés et des associations		

DÉCLARATION RELATIVE AUX COMPTES CONSOLIDÉS

INFORMATIONS À COMPLÉTER PAR LES SOCIÉTÉS SOUMISES AUX DISPOSITIONS DU CODE DES SOCIÉTÉS ET DES ASSOCIATIONS RELATIVES AUX COMPTES CONSOLIDÉS

INFORMATIONS À COMPLÉTER PAR LA SOCIÉTÉ SI ELLE EST FILIALE OU FILIALE COMMUNE

Nom, adresse complète du siège et, s'il s'agit d'une société de droit belge, numéro d'entreprise de la (des) société(s) mère(s) et indication si cette (ces) société(s) mère(s) établit (établissent) et publie(nt) des comptes consolidés dans lesquels ses comptes annuels sont intégrés par consolidation* :

ORES Assets

Entreprise mère consolidante - Ensemble le plus grand

0543696579

Avenue Jean Mermoz 14

6041 Gosselies

BELGIQUE

BILAN SOCIAL

Numéros des commissions paritaires dont dépend la société :

200

ETAT DES PERSONNES OCCUPÉES**TRAVAILLEURS POUR LESQUELS LA SOCIÉTÉ A INTRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI SONT INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL**

AU COURS DE L'EXERCICE	CODES	TOTAL	1. HOMMES	2. FEMMES
Nombre moyen de travailleurs				
Temps plein	1001	118,9	40,2	78,7
Temps partiel	1002	28,1	2,3	25,8
Total en équivalents temps plein (ETP)	1003	139,8	41,8	98
Nombre d'heures effectivement prestées				
Temps plein	1011	147.461	58.384	89.077
Temps partiel	1012	28.162	2.275	25.887
Total	1013	175.623	60.559	114.964
Frais de personnel				
Temps plein	1021	5.167.115,2	2.001.281,01	3.165.834,19
Temps partiel	1022	1.152.290,41	116.016,29	1.036.274,12
Total	1023	6.319.405,61	2.117.297,3	4.202.108,31
Montant des avantages accordés en sus du salaire	1033	0	0	0
AU COURS DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	CODES	TOTAL	1. HOMMES	2. FEMMES
Total en équivalents temps plein (ETP)	1003	129,7	39,9	89,8
Nombre d'heures effectivement prestées	1013	157.272	52.122	105.150
Frais de personnel	1023	5.677.074,19	1.849.529,37	3.827.544,82
Montant des avantages accordés en sus du salaire	1033	0	0	0

TRAVAILLEURS POUR LESQUELS LA SOCIÉTÉ A INTRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI SONT INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL (SUITE)	CODES	1. TEMPS PLEIN	2. TEMPS PARTIEL	3. TOTAL EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN
A la date de clôture de l'exercice				
Nombre de travailleurs	105	117	28	137,6
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	110	91	27	110,7
Contrat à durée déterminée	111	26	1	26,9
Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	112	0	0	0
Contrat de remplacement	113	0	0	0
Par sexe et niveau d'études				
Hommes	120	39	2	40,3
• de niveau primaire	1200	4	0	4
• de niveau secondaire	1201	27	1	27,5
• de niveau supérieur non universitaire	1202	6	1	6,8
• de niveau universitaire	1203	2	0	2
Femmes	121	78	26	97,3
• de niveau primaire	1210	10	5	13,9
• de niveau secondaire	1211	45	13	54,6
• de niveau supérieur non universitaire	1212	18	8	23,8
• de niveau universitaire	1213	5	0	5
Par catégorie professionnelle				
Personnel de direction	130	1	0	1
Employés	134	116	28	136,6
Ouvriers	132	0	0	0
Autres	133	0	0	0
PERSONNEL INTÉRIMAIRE ET PERSONNES MISES À LA DISPOSITION DE LA SOCIÉTÉ				
	CODES	1. PERSONNEL INTÉRIMAIRE	2. PERSONNES MISES À DISPOSITION DE LA SOCIÉTÉ	
Au cours de l'exercice				
Nombre moyen de personnes occupées	150	18		
Nombre d'heures effectivement prestées	151	35.062		
Frais pour la société	152	962.545,05		

TABLEAU DES MOUVEMENTS DU PERSONNEL AU COURS DE L'EXERCICE	CODES	1. TEMPS PLEIN	2. TEMPS PARTIEL	3. TOTAL EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN
ENTRÉES				
Nombre de travailleurs pour lesquels la société a introduit une déclaration DIMONA ou qui ont été inscrits au registre général du personnel au cours de l'exercice	205	25	3	25,4
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	210	1	3	1,4
Contrat à durée déterminée	211	24	0	24
Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	212	0	0	0
Contrat de remplacement	213	0	0	0
SORTIES				
Nombre de travailleurs dont la date de fin de contrat a été inscrite dans une déclaration DIMONA ou au registre général du personnel au cours de l'exercice	305	23	7	25,6
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	310	7	4	9,6
Contrat à durée déterminée	311	16	3	16
Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	312	0	0	0
Contrat de remplacement	313	0	0	0
Par motif de fin de contrat				
Pension	340	2	0	2
Chômage avec complément d'entreprise	341	0	0	0
Licenciement	342	2	0	2
Autre motif	343	19	7	21,6
• Dont : le nombre de personnes qui continuent, au moins à mi-temps, à prester des services au profit de la société comme indépendants	350	0	0	0

RENSEIGNEMENTS SUR LES FORMATIONS POUR LES TRAVAILLEURS AU COURS DE L'EXERCICE	CODES	HOMMES	CODES	FEMMES
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère formel à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5801	40	5811	95
Nombre d'heures de formation suivies	5802	685	5812	1.330
Coût net pour la société	5803	18.636,29	5813	36.156,69
• dont coût brut directement lié aux formations	58031	18.636,29	58131	36.156,69
• dont cotisations payées et versements à des fonds collectifs	58032	0	58132	0
• dont subventions et autres avantages financiers reçus (à déduire)	58033	0	58133	0
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère moins formel ou informel à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5821	39	5831	93
Nombre d'heures de formation suivies	5822	1.227	5832	1.940
Coût net pour la société	5823	33.713,35	5833	53.234,54
Initiatives en matière de formation professionnelle initiale à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5841	0	5851	0
Nombre d'heures de formation suivies	5842	0	5852	0
Coût net pour la société	5843	0	5853	0

2.5 Règles d'évaluation

ACTIF

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les immobilisations incorporelles sont des moyens de production immatériels. Elles représentent des actifs immobilisés du fait que l'entreprise souhaite les utiliser comme moyens d'exploitation. Elles impliquent, en d'autres termes, une capacité d'exploitation de durée limitée ou illimitée.

Selon l'Arrêté royal du 29 avril 2019 portant exécution du Code des sociétés et des associations (article 3:89), il faut distinguer :

- les frais de développement ;
- les concessions, brevets et licences, le savoir-faire, les marques et autres droits similaires ;
- le goodwill ;
- les acomptes versés sur immobilisations incorporelles.

Des immobilisations incorporelles sont comptabilisées si et seulement s'il est probable que les avantages économiques futurs attribuables à l'actif iront à la société et si le coût de cet actif peut être évalué de façon fiable. Les immobilisations incorporelles sont initialement évaluées à leur coût. Le coût d'une immobilisation incorporelle générée en interne comprend tous les coûts y directement attribuables et est égal à la somme des dépenses encourues à partir de la date à laquelle cette immobilisation incorporelle satisfait aux critères de comptabilisation selon les normes belges. Après leur comptabilisation initiale, les immobilisations incorporelles sont comptabilisées à leur coût diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur.

L'immobilisation incorporelle est ensuite amortie de manière linéaire sur sa durée d'utilité et diminuée des pertes de valeur éventuelles. La durée d'utilité correspond à une période de dix ans. Les immobilisés en cours sont directement comptabilisés dans les comptes d'immobilisations incorporelles mises en services.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

• VALEUR D'ACQUISITION

Les immobilisations corporelles sont portées à l'actif du bilan à leur prix d'acquisition ou de revient, ou à leur valeur d'apport. Les immobilisés en cours sont directement comptabilisés dans les comptes d'immobilisations corporelles mises en services.

• FRAIS ACCESSOIRES

Les frais accessoires sont inclus dans la valeur d'acquisition des immobilisations corporelles concernées. Ils sont amortis au même rythme que les installations auxquelles ils se rapportent.

• AMORTISSEMENTS

Les amortissements sont calculés sur base de la méthode linéaire dès l'activation des immobilisés, sans distinction de la date de mise en service de l'immobilisé. Les installations acquises au cours de l'exercice sont amorties au prorata temporis. Une installation acquise dans le courant du mois n sera amortie à partir du 1^{er} du mois n + 1.

Les taux d'amortissement à prendre en considération sont les suivants :

Immobilisés	Taux d'amortissement
Terrains	0 %
Bâtiments administratifs	2 %
Outillage et mobilier	10 %
Matériel roulant (transport personnes et marchandises)	20 %
Équipement administratif (matériel informatique)	33 %

CRÉANCES À UN AN AU PLUS

Les créances à un an au plus sont reprises à l'actif du bilan à leur valeur nominale.

Les créances impayées sont couvertes par des réductions de valeur lorsqu'un risque d'irrecouvrabilité certain est constaté.

PLACEMENTS DE TRÉSORERIE

Les titres de placement sont portés à l'actif du bilan à leur prix d'acquisition, frais accessoires exclus, ou à leur valeur d'apport.

Les placements de trésorerie sont comptabilisés à l'actif du bilan à leur valeur nominale.

VALEURS DISPONIBLES

Les valeurs disponibles sont comptabilisées à l'actif du bilan à leur valeur nominale.

COMPTES DE RÉGULARISATION D'ACTIF

Les charges exposées pendant l'exercice mais imputables en tout ou en partie à un exercice ultérieur sont inscrites dans les comptes de régularisation sur base d'une règle proportionnelle.

Les revenus ou fractions de revenus dont la perception n'aura lieu qu'au cours d'un ou de plusieurs exercices suivants mais qui sont à rattacher à l'exercice en cause, sont comptabilisés pour le montant de la quote-part afférente à l'exercice en cause.

PASSIF

PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS

À la clôture de chaque exercice, le Conseil d'administration, statuant avec prudence, sincérité et bonne foi, examine les provisions à constituer pour couvrir tous les risques prévus ou pertes éventuelles nées au cours de l'exercice et des exercices antérieurs. Les provisions afférentes aux exercices antérieurs sont régulièrement revues et le Conseil d'administration décide de leur affectation ou destination.

DETTES À PLUS D'UN AN ET À UN AN AU PLUS

Les dettes à plus d'un an et à un an au plus sont comptabilisées au passif du bilan à leur valeur nominale.

COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF

Les charges ou la fraction de charges afférentes à l'exercice mais qui ne seront payées qu'au cours d'un exercice ultérieur sont inscrites dans les comptes de régularisation pour le montant afférent à l'exercice.

Les revenus perçus au cours de l'exercice mais qui sont imputables en tout ou en partie à un exercice ultérieur sont également comptabilisés pour le montant qui doit être considéré comme un produit pour l'exercice ultérieur.



NW



Rapport des commissaires

comnexio

RAPPORT ANNUEL 2023



T : +32 (0)87 69 30 00
www.bdo.be

Rue Waucomont 51
B-4651 Battice

COMNEXIO SC

**Rapport du commissaire
à l'assemblée générale
pour l'exercice clos le 31 décembre 2023**

BDO Bedrijfsrevisoren BV / BTW BE 0431.088.289 / RPR Brussel
BDO Réviseurs d'Entreprises SRL / TVA BE 0431.088.289 / RPM Bruxelles

BDO Bedrijfsrevisoren - BDO Réviseurs d'Entreprises BV/SRL, a company under Belgian law in the form of a private limited liability company, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent member firms.
BDO is the brand name for the BDO network and for each of the BDO Member Firms.



T : +32 (0)87 69 30 00
www.bdo.be

Rue Waucomont 51
B-4651 Battice

RAPPORT DU COMMISSAIRE A L'ASSEMBLEE GENERALE DE COMNEXIO SC POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2023

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de COMNEXIO SC (la « Société »), nous vous présentons notre rapport de commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur les comptes annuels ainsi que les autres obligations légales et réglementaires. Le tout constitue un ensemble et est inséparable.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale du 16 juin 2022, conformément à la proposition de l'organe d'administration émise sur recommandation du comité d'audit et sur présentation du conseil d'entreprise. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2024. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de la Société durant 2 exercices consécutifs.

RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la Société, comprenant le bilan au 31 décembre 2023, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à 2.806.969 EUR et dont le compte de résultats présentent un solde de 0 EUR.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2023, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA) telles qu'applicables en Belgique. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes annuels en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous avons obtenu de l'organe d'administration et des préposés de la Société, les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

BDO Bedrijfsrevisoren BV / BTW BE 0431.088.289 / RPR Brussel
BDO Réviseurs d'Entreprises SRL / TVA BE 0431.088.289 / RPM Bruxelles

BDO Bedrijfsrevisoren - BDO Réviseurs d'Entreprises BV/SRL, a company under Belgian law in the form of a private limited liability company, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent member firms.
BDO is the brand name for the BDO network and for each of the BDO Member Firms.



Responsabilités de l'organe d'administration relatives à l'établissement des comptes annuels

L'organe d'administration est responsable de l'établissement des comptes annuels donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à l'organe d'administration d'évaluer la capacité de la Société à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe d'administration a l'intention de mettre la société en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises

individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes annuels en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future de la Société ni quant à l'efficacité ou l'efficacités avec laquelle l'organe d'administration a mené ou mènera les affaires de la Société. Nos responsabilités relatives à l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation sont décrites ci-après.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;



- nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Société ;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe d'administration, de même que des informations les concernant fournies par ce dernier ;
- nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire la société à cesser son exploitation ;
- nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes annuels et évaluons si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle.

Nous communiquons à l'organe d'administration notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

AUTRES OBLIGATIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

Responsabilités de l'organe d'administration

L'organe d'administration est responsable de la préparation et du contenu du rapport de gestion et des autres informations contenues dans le rapport annuel, du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité ainsi que du respect du Code des sociétés et des associations et des statuts de la société.

Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mission et conformément à la norme belge complémentaire (version révisée 2020) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans ses aspects significatifs, le rapport de gestion et le respect de certaines dispositions du Code des sociétés et des associations et des statuts, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

Aspects relatifs au rapport de gestion

À l'issue des vérifications spécifiques sur le rapport de gestion, nous sommes d'avis que celui-ci concorde avec les comptes annuels pour le même exercice et a été établi conformément aux articles 3:5 et 3:6 du Code des sociétés et des associations.



Dans le cadre de notre audit des comptes annuels, nous devons également apprécier, en particulier sur la base de notre connaissance acquise lors de l'audit, si le rapport de gestion comporte une anomalie significative, à savoir une information incorrectement formulée ou autrement trompeuse. Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'anomalie significative à vous communiquer.

Mention relative au bilan social

Le bilan social, à déposer à la Banque nationale de Belgique conformément à l'article 3:12, § 1er, 8° du Code des sociétés et des associations, traite, tant au niveau de la forme qu'au niveau du contenu, des mentions requises par ce Code, en ce compris celles concernant l'information relative aux salaires et aux formations et ne comprend pas d'incohérences significatives par rapport aux informations dont nous disposons dans le cadre de notre mandat.

Mentions relatives à l'indépendance

- Notre cabinet de révision et notre réseau n'ont pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et notre cabinet de révision est resté indépendant vis-à-vis de la Société au cours de notre mandat.

Autres mentions

- Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.
- La répartition des résultats proposée à l'assemblée générale est conforme aux dispositions légales et statutaires.
- Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts ou du Code des sociétés et des associations.

Battice, 6 mai 2024

Christophe Colson
(Signature)

Signé numériquement
par Christophe Colson
(Signature)
DN : cn=Christophe
Colson (Signature),
c=BE
Date : 2024.05.06
06:08:03 +02'00'

BDO Réviseurs d'Entreprises SRL
Commissaire
Représentée par Christophe COLSON*
Réviseur d'entreprises
*Agissant pour une société







Rapport de rémunération

1.

Présentation des organes de gestion

p. 64

2.

Rapport du Comité de nomination et de rémunération

p. 65

3.

Rapport du Conseil d'administration

p. 66

comnexio

RAPPORT ANNUEL 2023

Étant donné l'équivalence des exigences reprises aux articles L1523-17 et L6421-1 du CDLD à celles imposées par l'article 3:12 § 1^{er} 9^o du Code des sociétés et associations, le présent rapport est établi afin de remplir les obligations prévues tant dans le CDLD que dans le Code des sociétés et des associations.

1. Présentation des organes de gestion

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est l'organe de décision de la société, sauf pour les matières réservées à l'Assemblée générale par la loi, le décret ou les statuts. Son objectif premier est d'assurer le succès à long terme de la société dans le respect des intérêts de toutes les tierces parties prenantes essentielles à la réalisation de cet objectif, à savoir les actionnaires, le personnel, les clients, les fournisseurs et les autres créanciers. Dans cette optique, le Conseil d'administration identifie les défis stratégiques et les risques auxquels la société est confrontée ; définit les valeurs de la société, sa stratégie, le niveau de risques qu'elle accepte de prendre ainsi que ses politiques-clés ; et contrôle la marche des affaires de l'entreprise.

Le Conseil d'administration est composé de dix membres, nommés par l'Assemblée générale sur proposition d'ORES Assets et parmi les administrateurs de cette dernière. Le délégué à la gestion journalière assiste de plein droit aux réunions du Conseil d'administration.

Comité de nomination et de rémunération

Composé par et au sein du Conseil, le Comité de nomination et rémunération (CNR) compte trois membres. Son rôle est d'assister le Conseil d'administration dans toutes les matières relatives à la nomination et à la rémunération des administrateurs et des membres des Comités. À cet égard, le CNR rédige un rapport – repris in extenso ci-après.

Comité d'audit

Sa mission est d'assister le Conseil d'administration en lui fournissant des avis à propos des comptes de la société mais également sur le système de contrôle interne, le programme d'audit interne, les conclusions et les recommandations formulées par cet audit interne dans les rapports. Le Comité d'audit est composé de trois administrateurs.

2. Rapport annuel du Comité de nomination et rémunération relatif à l'évaluation des rémunérations de 2023

Remarque préalable :

Le présent rapport est établi par le Comité de nomination et de rémunération et proposé à l'approbation du Conseil d'administration de Connexio conformément au prescrit de l'article L 1523-17, §2 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation.

Il a pour objet d'évaluer la pertinence des rémunérations versées aux mandataires en 2023. Le relevé individuel des présences des mandataires fait partie intégrante du rapport que rédigera le Conseil d'administration en application de l'article L6421-1 du CDLD.

Evaluation de la pertinence de la non-rémunération des mandats exercés au sein de Connexio :

Le Comité de nomination et de rémunération relève qu'ainsi que décidé par l'Assemblée générale constitutive du 29 mai 2019, tous les mandats en Connexio- administrateur et membre de Comités constitués au sein du Conseil d'administration- sont exercés à titre gratuit, étant entendu que les mandataires de Connexio sont désignés parmi les administrateurs et sur proposition d'ORES Assets.

Conclusions du Comité de nomination et de rémunération

Le Comité de nomination et de rémunération, réuni en séance du 21 février 2024, constate que les modalités de rémunération reprises ci-avant sont la stricte application de la délibération susmentionnée prise en Assemblée générale - compétente en la matière -.

Il constate également que la gratuité des mandats au sein de Connexio reste pertinente et qu'en conséquence, le Comité n'émet pas de recommandation à l'Assemblée générale en vue de quelque modification de la rémunération des mandats au sein de la SPPLS.

Fait en séance du 21 février 2024.

Messieurs



Yves BINON



Karl DE VOS

3. Rapport du Conseil d'administration

INFORMATIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'INSTITUTION

Numéro d'identification (BCE)	0727.639.263
Type d'institution	Société à participation publique locale significative
Nom de l'institution	COMNEXIO
Période de reporting	2023

NOMBRE DE RÉUNIONS

Assemblée générale	02
Conseil d'administration	08
Comité d'audit	03
Comité de nomination et de rémunération	01

Membres du Conseil d'administration

Fonction ³	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute ¹	Détail de la rémunération et des avantages ²	Justification de la rémunération si autre qu'un jeton	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle	Pourcentage de participation aux réunions
Président- membre du CNR	DE VOS Karl				Néant	100%
Administrateur- membre du CNR	BINON Yves				Néant	100%
Administrateur	BULTOT Claude				Néant	75%
Administrateur	de BEER de LAER Hadelin				Néant	88%
Administrateur- Présidente du Comité d'audit (*)	DEMANET Nathalie		Conformément à la délibération prise par l'Assemblée générale constitutive du 29 mai 2019, tous les mandats en Comnexio sont exercés à titre gratuit.		Néant	25%
Administrateur	FAYT Christian			Néant	63%	
Administrateur- membre du CNR - membre du Comité d'audit (**)	FRANCEUS Michel			Néant	58%	
Administrateur- Président du Comité d'audit (**)(***)	GILLIS Alain			Néant	82%	
Administrateur- membre du Comité d'audit	HARDY Cerise			Néant	92%	
Administrateur (****)	MAITREJEAN Camille			Néant	75%	
Administrateur- membre du Comité d'audit (*****)	VEREECKE Anne			Néant	100%	
Total général	11				Néant	

1 La rémunération comprend les avantages en nature. La rémunération comprend, le cas échéant, le montant total des jetons de présence perçus. Les rémunérations sont limitées aux plafonds applicables en matière de rétribution et d'avantages en nature dans le cadre de l'exercice des mandats dérivés, conformément à l'article L5311-1, § 1 du Code.

2 Détailler les différentes composantes de la rémunération brute annuelle et des avantages (indemnité annuelle ou montant de jetons de présence par fonction, autres avantages éventuels). L'avantage en nature est défini comme tout avantage généralement quelconque qui ne se traduit pas par le versement d'une somme et qui est consenti en contrepartie de l'exercice du mandat. Le montant des avantages en nature dont bénéficient les titulaires d'un mandat dérivé est calculé sur base des règles appliquées par l'administration fiscale en matière d'impôts sur les revenus (article L5311-2, § 1^{er}).

3 Indiquer la fonction la plus élevée de l'administrateur, celles-ci étant : président, vice-président, administrateur chargé de fonctions spécifiques (membre du bureau exécutif, du comité d'audit ou d'un comité de secteur) ou administrateur.



- (*) Madame Nathalie DEMANET n'est plus membre du Comité d'audit depuis le 26/4/2023.
- (**) Messieurs Michel FRANCEUS et Alain GILLIS sont nommés membres du Comité d'audit à partir du 27/4/2023.
- (***) Monsieur Alain GILLIS est désigné en qualité de Président du Comité d'audit en date du 12/9/2023.
- (****) Madame Camille MAITREJEAN a été cooptée par le Conseil d'administration en date du 24/5/2023 pour pallier à la vacance du mandat d'administrateur suite à la démission de Madame Anne VEREECKE. Son mandat a pris cours le 25/5/2023.
- (*****) Madame Anne VEREECKE a démissionné de son mandat d'administrateur au 1/3/2023.

Titulaires de fonction de direction

Fonction ⁴	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute ⁵	Détail de la rémunération annuelle brute ⁶	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle
Fonctionnaire dirigeant local				
Directeur x				
Directeur ...				
Sous-directeur				
Sous-directeur ...				
Autre ...				
Total rémunérations				

Comnexio est une filiale d'ORES Assets en charge des activités de Contact center. Constituée le 29 mai 2019, ses règles de gouvernance sont communes à celles d'ORES Assets et ORES.

Bien que disposant d'un personnel propre, les fonctions supports sont exercées par ORES; il n'y a pas – sensu stricto - de fonctions dirigeantes au sens des articles L5111-1,7 et 6424-1 du CDLD au sein de Comnexio.

Plan de pension complémentaire du fonctionnaire dirigeant local (Biffer la mention inutile)

- Le titulaire de la fonction dirigeante locale est-il couvert par une assurance groupe ? non applicable
- Si oui, s'agit-il d'un plan de pension à contribution définie conformément à l'annexe 4 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation ? non applicable
- Le pourcentage et les conditions de l'assurance groupe sont-ils identiquement applicables à l'ensemble du personnel contractuel conformément à l'annexe 4 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation ? non applicable
- Montant dont a bénéficié sur l'année le titulaire de la fonction dirigeante locale dans le cadre de l'assurance groupe ? /

4 Indiquer la fonction occupée au sein de la structure, étant entendu que n'est visé que le staff de direction de cette dernière.

5 Indiquer la rémunération totale annuelle brute indexée, comprenant toutes sommes en espèces et tous avantages évaluables en argent.

6 Détailler les différentes composantes de la rémunération brute annuelle (sommes en espèces, autres avantages éventuels conformément aux règles reprises à l'annexe 4 au présent Code).

Annexes:

Annexe 1: Relevé nominatif et liste des présences des membres aux réunions des organes de gestion

Annexe 2: Fiche récapitulative des montants versés au Président et Vice-Président des personnes morales ou des associations de fait, ainsi que leur justification pour chaque mois

Annexe 1: Relevé nominatif et liste des présences des membres aux réunions des organes de gestion

COMNEXIO – Organe de gestion 1: Conseil d'administration

Fonction	NOM Prénom	CA	Taux de participation								
		15/02/2023	22/03/2023	26/04/2023	24/05/2023	05/06/2023	27/09/2023	18/10/2023	13/12/2023	Total	%
Président	DE VOS Karl	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8/8	100%
Administrateurs	BINON Yves	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8/8	100%
	BULTOT Claude	✓	✓		✓	✓	✓	✓		6/8	75%
	De BEER de LAER Hadelin	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	7/8	88%
	DEMANET Nathalie							✓	✓	2/8	25%
	FAYT Christian	✓	✓			✓		✓	✓	5/8	63%
	FRANCEUS Michel	✓		✓	✓		✓	✓		5/8	63%
	GILLIS Alain	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	7/8	88%
	HARDY Cerise	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	7/8	88%
	MAITREJEAN Camille					✓		✓	✓	3/4	75%
	VEREECKE Anne	✓								1/1	100%

COMNEXIO – Organe de gestion 2: Comité de Nomination et de Rémunération

Fonction	NOM Prénom	CNR 15/02/2023	Taux de participation	
			Total	%
Président	DE VOS Karl	✓	1/1	100%
Membres	BINON Yves	✓	1/1	100%
	FRANCEUS Michel	✓	1/1	100%

COMNEXIO – Organe de gestion 3: Comité d'audit

Fonction	NOM Prénom	CAud 24/05/2023	CAud 12/09/2023	CAud 12/12/2023	Taux de participation	
					Total	%
Président	GILLIS Alain		✓	✓	2/3	67%
Membres	FRANCEUS Michel	✓			1/3	33%
	HARDY Cerise	✓	✓	✓	3/3	100%

Annexe 2: Fiche récapitulative des montants versés au Président et Vice-Président des personnes morales ou des associations de fait, ainsi que leur justification pour chaque mois

Néant: conformément à la délibération prise par l'Assemblée générale constitutive du 29 mai 2019, tous les mandats en Connexio sont exercés à titre gratuit.

Gosselies, le 21 février 2024



Karl DE VOS

Président du Conseil d'administration

comnexio

Avenue Georges Lemaître, 38
6041 Gosselies, Belgique
info@comnexio.be
www.comnexio.be