



comnexio

Rapport annuel 2020



Dénomination et forme

Connexio. Société coopérative.

Siège

Avenue Georges Lemaitre 38, 6041 Gosselies.

Constitution

Constituée le 29 mai 2019. Acte de constitution publié à l'annexe du Moniteur belge du 3 juin 2019 sous le numéro 19319745.

Table des matières

I. Introduction du manager opérationnel	2
II. Rapport d'activités	4
1. Présentation de l'entreprise.....	5
2. Rapport d'activités.....	8
III. Rapport de gestion	12
1. Commentaires sur les comptes annuels.....	13
2. Comptes annuels.....	16
IV. Rapport des Commissaires	42
V. Rapport de rémunération	48
1. Présentation des organes de gestion	49
2. Rapport du Comité de nomination et de rémunération.....	50
3. Rapport du Conseil d'administration	50

I.

Introduction du manager opérationnel



Après six mois d'existence, l'année 2020 était une année cruciale pour Connexio. D'une part, il s'agissait de la première année de plein exercice. D'autre part, il convenait de pouvoir confirmer la confiance accordée par son actionnaire et client donneur d'ordre ORES Assets, les bons résultats engrangés en 2019 et l'ambiance positive présente dès le lancement de Connexio.

Très rapidement, l'année 2020 a pris une tournure inattendue, fortement perturbée par la COVID-19. Nous avons tous vécu différemment, tant sur le plan personnel que professionnel, cette situation à laquelle peu de gens – voire quasiment personne – n'était préparé. Dans un tel contexte, Connexio a néanmoins continué à jouer son rôle d'entreprise de service public de proximité, responsable et contribuant à l'effort sociétal. Ainsi, la priorité est avant tout d'assurer le bien-être du personnel tout en continuant à assumer notre mission première : être accessible et répondre aux questions et demandes des clients d'ORES. Grâce à une infrastructure IT solide, le déploiement du télétravail permanent pour la quasi-totalité des collaborateurs s'est déroulé en moins de deux jours, sans incident et surtout en totale transparence pour les clients. En outre, dans cette période d'incertitude, il a été décidé de garantir la tranquillité économique de l'ensemble du personnel. Enfin, la qualité de la collaboration au sein des organes paritaires a permis de prendre les bonnes décisions aux bons moments pour gérer au mieux la crise.

Sur le plan opérationnel, l'année écoulée a été en deux teintes. Un début d'année relativement habituel, mais rapidement perturbé par le premier confinement. Cette période a été marquée par une diminution importante des volumes d'interactions entrantes entre la mi-mars et fin mai. La faible charge de travail et les mesures d'accompagnement du personnel ont permis de maintenir le vivre ensemble malgré la distance.

À l'inverse, la seconde partie de l'année a été traversée par une série d'événements successifs voire concomitants qui ont compliqué la situation : surcharges de travail imprévues et un temps moyen de réponse plus élevé qu'à l'habitude, nombreuses adaptations de processus dans un secteur de la distribution de l'énergie en pleine transformation (prosumer, déploiement des compteurs intelligents, modification de la protection des clients protégés, etc.),

mais aussi le déploiement d'un nouvel outil de gestion de la relation client. Ces nombreux changements induisent inévitablement un délai d'adaptation du personnel mais aussi une augmentation du temps de traitement. Il demeure que, malgré cette période plus difficile, la qualité et la satisfaction des clients sont toujours restées excellentes (avoisinant les 90 %), gage du professionnalisme et de l'expérience des équipes.

Si les plans d'actions et objectifs ont été quelque peu bousculés par la crise sanitaire, Connexio a voulu développer ses activités et la diversité des missions qu'elle offre à ses collaborateurs. Grâce à l'engagement professionnel et à la maturité des équipes, deux nouveaux projets pour notre client ont ainsi vu le jour en 2020 : l'activité de recouvrement de dettes pour certains clients inactifs et une activité de relance téléphonique dans le cadre de la promotion du gaz naturel.

S'il y a une conclusion à retenir de cette année 2020, c'est que la force de Connexio réside sans conteste dans son capital humain. Certes, le vivre ensemble et l'esprit d'équipe ont fortement souffert de la distanciation, la gestion d'équipe à distance a dû se réinventer et de nouveaux moyens de communication sont venus se rajouter, mais l'implication au jour le jour des collaborateurs, leur agilité et résilience ont été – et restent – cruciales pour traverser cette période de crise.

Il m'apparaît donc important de le souligner et de remercier l'ensemble des collaborateurs de Connexio pour leur engagement professionnel, leur esprit d'équipe et leur vision d'avenir incroyables.

L'année 2021 restera marquée par la crise sanitaire et les incertitudes qu'elle induit. Malgré tout, je suis certain que cette nouvelle année démontrera que l'ensemble du personnel est soudé et tourné vers le but commun d'élever Connexio en un centre de contact compétitif, garantissant un service de qualité à un coût maîtrisé pour les entreprises d'utilité publique. Cela nécessite de poursuivre la transformation de Connexio vers plus d'efficacité et de maturité, tout en continuant de placer les collaborateurs et le client au centre de nos préoccupations.

David Mailleux, Manager opérationnel

II.

Rapport d'activités

1. Présentation de l'entreprise.....	5
2. Rapport d'activités.....	8



1. Présentation de l'entreprise

Connexio est une entreprise spécialisée dans les activités de contact clientèle. Appartenant au 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 informations relatives aux biens et services d'utilité publique offerts par sa société actionnaire, ORES Assets. 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. 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 réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de Wallonie (200 communes associées) et par sept intercommunales pures de financement (IPF). Ces dernières ont pour mission de représenter, accompagner et soutenir les 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 à l'horizon 2024.

Cet horizon temporel permet de tenir compte de l'obligation d'autonomie imposée par la CWaPE à Connexio pour juin 2023, en particulier en ce qui concerne le changement d'écosystème applicatif (actuellement fourni par N-Allo). Ce changement d'écosystème applicatif est un axe crucial dans le développement et la transformation de Connexio à moyen terme lui permettant de répondre, a minima, aux besoins actuels d'ORES et aux évolutions futures envisagées.

Mission

Notre mission est de répondre aux attentes des entreprises publiques 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 nos clients en étant une véritable prolongation de leurs services grâce à une expérience client simple, fluide, conviviale et adaptée au secteur public.

En tant que centre de contact, la mission de Connexio est de :

- supporter les gestionnaires de réseau d'électricité et de gaz wallons ainsi que des entreprises publiques wallonnes dans la gestion de leurs relations clients ;
- être axé sur le client en promouvant l'omnicanalité et l'expérience client ;
- placer l'humain au centre de l'activité et l'innovation en soutien.

Vision

Nous croyons qu'un centre de contact pour les entreprises de service public wallonnes doit être accessible à tous les citoyens, en tenant compte de leur canal préféré, en toute simplicité et 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 devons accompagner et soutenir les entreprises de service public dans la mise en œuvre de leurs relations clients en leur apportant notre savoir-faire et expertise.

Mais 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.

Trois axes ont été établis en termes de vision :



Fournir des services de centre de contact de qualité, multilingue (FR, DE, NL) et omnicanal en 24/7



Rapprocher et connecter citoyens et entreprises de service public



S'ériger en partenaire des entreprises de service public en offrant une expérience client remarquable, au meilleur prix

Objectifs

Depuis son lancement, Connexio poursuit des objectifs clairs :

- Garantir la qualité du service pour les citoyens : Connexio 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 assurer cette expérience client remarquable, Connexio place les collaborateurs au centre. En effet, une expérience client remarquable n'est possible que si l'expérience des employés est d'abord remarquable. Cela n'est donc possible que si les collaborateurs disposent d'outils efficaces, d'un accès aisé aux ressources et connaissances. Les collaborateurs ont, dès lors, un rôle crucial, ils sont un élément différenciateur que les technologies et l'innovation doivent soutenir.
- Maîtriser les coûts : les coûts du contact center 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.

Consciente de ce rôle, elle veut maintenir un emploi local de proximité. Connexio en est l'exemple concret : elle est implantée en Wallonie et s'attache à développer les compétences de ses travailleurs.

Toutefois, ce ne sera possible dans la durée que si la qualité de service est bien au rendez-vous, avec un coût maîtrisé.

Des valeurs partagées

Les valeurs d'entreprise de Connexio ont été déterminées à la suite d'un exercice de consultation interne du personnel. Elles constituent une base de référence solide sur laquelle s'appuie l'entreprise 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.



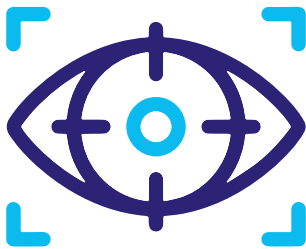
Esprit d'équipe

- 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.



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.



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.

2. Rapport d'activités

Après 20 mois d'existence dont plus de la moitié marquée par la crise sanitaire, le bilan des activités de Connexio reste positif. Avant d'évoquer ces activités, il n'est pas inutile de revenir sur les fondements et les conditions de sa naissance. L'entreprise 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 (GRD), 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. Durant plusieurs mois, des discussions approfondies ont eu lieu entre N-Allo, Engie/Electrabel et ORES afin de se mettre en conformité avec les nouvelles dispositions décrétales avant le 1^{er} juin 2019 – date ultime fixée par le décret – et d'évaluer les différents modèles envisageables dans ce contexte.

Les trois entreprises sont parvenues à un accord équilibré à la fin de l'année 2018. Celui-ci prévoyait, d'une part, les conditions de sortie d'ORES du capital de N-Allo et d'autre part, la création par ORES Assets de sa propre filiale de « contact center », avec le transfert vers cette nouvelle structure du personnel en charge des activités du GRD, avec maintien du salaire et des avantages associés.

Dès la conclusion de cet accord, le compte à rebours était lancé. Le délai pour valider la sortie du capital de N-Allo et mettre en place un nouveau contact center opérationnel étant fixé par décret au 1^{er} juin 2019, la société devait être constituée en à peine six mois. Un projet rondement mené dans le délai octroyé. 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 portent notamment sur la technologie de gestion des interactions « 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.

Il faut également souligner qu'ORES rend 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.

Depuis juin 2019, l'accent a été mis sur la maîtrise des activités et l'amélioration de l'expérience client. En outre, Connexio a développé plusieurs activités supplémentaires pour ORES, courant 2020. On citera notamment l'activité de recouvrement de dettes pour certains clients inactifs ou des activités de relance téléphonique dans le cadre de la promotion du gaz naturel.

Des collaborateurs expérimentés et un emploi en croissance

Au moment de la création de l'entreprise, 107 personnes ont été transférées de N-Allo chez Connexio via une convention collective de travail 32bis qui prévoit le maintien des droits des travailleurs en cas de changement d'employeur, du fait d'un transfert conventionnel d'entreprise. Elle règle également leurs droits en cas de reprise de l'actif après faillite ou concordat judiciaire par abandon d'actif. Le turnover est relativement faible, avec une ancienneté moyenne de 11,5 ans, certains collaborateurs étant présents dans l'activité depuis plus de 20 ans. Cette expérience permet de garantir un niveau de connaissance et de qualité élevé.

Au 31 décembre 2020, le nombre de collaborateurs engagés sous contrat de travail atteignait les 113 collaborateurs (106 ETP), tandis que 14 intérimaires étaient engagés pour faire face aux surcharges temporaires de travail à la suite du confinement (voir événements marquants). Connexio démontre ainsi son engagement : malgré la crise et la baisse des volumes d'interactions, Connexio a souhaité jouer son rôle sociétal en ne recourant pas au chômage économique ou en ne mettant pas un terme aux contrats des intérimaires.

Fonctionnement de Connexio

Le personnel de Connexio est implanté sur deux sites : Gosselies et Eupen. Des baux ont donc été conclus avec ORES, propriétaire du bâtiment de Gosselies, et N-Allo, en ce qui concerne le site d'Eupen. Les services sont proposés

en trois langues : français, allemand et néerlandais pour les habitants néerlandophones de communes à facilités linguistiques. Connexio est le centre d'appels d'ORES et à ce titre, gère avant tout trois lignes téléphoniques distinctes, avec chacune une vocation spécifique :



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



2. Le signalement 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 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 budget, aux compteurs intelligents, etc.

L'entreprise se fixe des Key Performance Indicator (KPI – indicateurs-clés de performance), volontairement très élevés ; elle les considère comme des incitants à l'amélioration permanente de la qualité de service. Ces KPI s'appliquent à différentes facettes de l'activité : à titre d'exemple, au début 2020, les données enregistrées pour le temps moyen de prise d'appel sur chacune des trois lignes présentaient les résultats suivants :

Temps moyen de prise d'appel

■ accessibilité pour le client

■ niveau de service

■ SLA

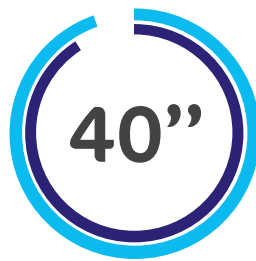


1. Odeur gaz :

Temps moyen de prise d'appel :
3 secondes

Accessibilité pour le client : 84,2%

Niveau de service : 99,3%



2. Dépannage :

Temps moyen de prise d'appel :
40 secondes

Accessibilité pour le client : 91,0%

Niveau de service : 80,3%



3. Ligne générale :

Temps moyen de prise d'appel :
95 secondes

Accessibilité pour le client : 87,9%

SLA : 57,9%

Ces résultats, moins performants que l'année précédente s'expliquent notamment par les conséquences opérationnelles de la crise sanitaire, dont les surcharges de travail et modifications de processus imprévus.

Néanmoins, une fois l'appel pris en charge, on constate que le taux de satisfaction des clients mesuré via une enquête post-interaction atteignait, en 2020, 9,0/10, soit une augmentation de 0,6 point par rapport à 2019.

C'est aussi un niveau de performance global relativement positif tout au long de l'année.

Pour Connexio, c'est un gage d'efficacité que le plus grand nombre de conseillers clientèle soit en mesure de répondre à un large panel de questions d'une demande d'index à un nouveau raccordement en passant par le placement d'un compteur à budget. Cette polyvalence permet d'augmenter sensiblement la qualité du service puisque le client n'est pas transféré d'un conseiller à un autre en fonction de ses différentes questions.

Enfin, il faut souligner que Connexio n'est pas que la première ligne de contact téléphonique d'ORES. Elle offre également des services permettant une « omnicanalité » dans la relation avec les clients à travers le chat en ligne sur Internet ou la réponse aux courriels par exemple.



Les événements marquants de 2020

Février

Les tempêtes Ciara, Dennis et Ellen durant les week-ends de février entraînent une surcharge d'appels sur la ligne dépannage. Plus d'un quart du personnel vient prêter main forte aux collègues en service.

Mars - Juin

Crise sanitaire de la COVID-19. L'ensemble du personnel (à l'exception principale de l'équipe 24/7) est mis en télétravail à compter du 13 mars 2020. À la suite du confinement national et de la baisse des activités en lien avec la clientèle d'ORES, les volumes d'interactions diminuent drastiquement.

Fin juin - Septembre

Coupure anticipée des compteurs à budget à la fin de la période de non-coupure décrétée par le Gouvernement wallon, entraînant la réception de volumes très importants d'appels à ce sujet sur l'ensemble des lignes durant la première semaine de juillet. À la suite de l'incident, la facturation de déconfinement pour les clients disposant d'un compteur à budget a également engendré d'importants volumes d'appels.

Mi-octobre - Aujourd'hui

Depuis juin, les volumes d'appels reçus sur la ligne générale dépassent fortement les prévisions. À la suite du second confinement et principalement du passage de la relève des index en mode «facteur» (le releveur d'ORES ne passait plus directement au domicile des clients, un courrier était par contre déposé dans la boîte aux lettres), un volume supplémentaire d'appels non prévu est reçu : 134% des prévisions sur la ligne générale, avec même 155% sur le choix «index» en novembre.

Novembre - Fin décembre

Déploiement de la nouvelle interface agent développée par ORES (la coupole) sur les processus de relève d'index et de dépannage. Ce nouvel outil prometteur permettra à terme de diminuer les temps de traitement sur ces processus et de faciliter la vie des employés et des clients. Il nécessite néanmoins une période d'adaptation et de prise en main par les employés. Cet outil fera l'objet d'améliorations continues.

III.

Rapport de gestion

1. Commentaires sur les comptes annuels.....	13
2. Comptes annuels.....	16



1. Commentaires sur les comptes annuels

1. Exposé fidèle sur

a. L'évolution des affaires

Il est renvoyé au titre II – Rapport d'activités

b. Les résultats et la situation de la société

i. Éléments du compte de résultats au 31 décembre 2020

Le montant des ventes et prestations est de 7.049 k€ (3.944 k€ en 2019). 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 contact center pour compte d'ORES Assets, son unique client actuellement. L'augmentation du chiffre d'affaires est principalement liée à la durée de l'exercice social, réduite en 2019 (création de la société le 29 mai 2019).

Les biens et services divers s'élèvent à 2.670 k€ (1.394 k€ en 2019). Ils concernent principalement les licences payées à N-Allo pour l'utilisation de la plateforme de communication utilisée par les back-offices et pour leur support technique et fonctionnel. Ils comprennent également les prestations de support (IT, achat, finance) fournies par ORES ainsi que la location de bâtiments.

Les rémunérations, charges sociales et pensions s'élèvent à 4.309 k€ (2.481 k€ en 2019). Connexio emploie toujours le même nombre de personnes au 31 décembre 2020 qu'en 2019 (113 collaborateurs). Le personnel de Connexio est majoritairement du personnel de N-Allo transféré lors de l'opération de création de la société en 2019.

Les impôts d'un montant de 70 k€ (45 k€ en 2019) représentent la charge fiscale estimée sur les dépenses non admises de l'exercice 2020.

Le résultat de Connexio au 31 décembre 2020 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 2020

ii.a. Actif

Les immobilisations corporelles achetées à N-Allo lors de la création de la société pour un montant de 25 k€ ont été totalement amorties sur l'exercice 2019.

Les créances commerciales s'élèvent à 337 k€ (109 k€ en 2019) et se composent de créances envers ORES Assets dans le cadre des prestations de Connexio en tant que contact center.

Les autres créances de 38 k€ (149 k€ en 2019) sont constituées essentiellement de l'impôt à récupérer pour 26 k€ (25 k€ en 2019) ainsi que de la TVA à récupérer pour 10 k€ (122 k€ en 2019).

Les placements de trésorerie, pour un montant total de 525 k€ (1.150 k€ en 2019), concernent uniquement des placements à terme de moins de trois mois.

Les valeurs disponibles d'un montant de 127 k€ (456 k€ en 2019) regroupent les liquidités détenues en comptes à vue.

Les comptes de régularisation de l'actif s'élèvent à 11 k€ et sont constitués principalement de charges relatives à 2021 à reporter.

ii.b. Passif

Suite à l'entrée en vigueur du nouveau Code des sociétés et des associations, le capital de Connexio de 25 k€ est à présent comptabilisé comme « Apport Indisponible ». Cet apport est représenté par 100 actions de 250,00 € 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, IPFH*, Finest, Sofilux, Finimo, IPFBW et IEG, comme suit :

Actionnaires	%	Nombre d'actions
ORES Assets	93%	93
Idefin	1%	1
IPFH*	1%	1
Finost	1%	1
Sofilux	1%	1
Finimo	1%	1
IPFBW	1%	1
IEG	1%	1
Total	100%	100

*changement de dénomination au 08 mars 2021 pour CENEO

Les dettes commerciales de 410 k€ (1.188 k€ en 2019) correspondent aux fournisseurs non soldés et aux factures à recevoir. La diminution des dettes fournisseurs est due à la date de paiement de diverses factures, principalement envers ORES, qui a été effectué en décembre plutôt qu'en janvier.

Les dettes fiscales, salariales et sociales d'un montant de 603 k€ (658 k€ en 2019) sont composées principalement :

- des provisions pour primes à payer et rémunérations à payer pour 36 k€ ;
- de l'ONSS à payer pour 67 k€ ;
- de la provision pour pécule de vacances à payer en 2021 pour 491 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 réseaux de distribution associé à 75 % des communes en Wallonie. Ces prestations sont réalisées à prix coûtant. Connexio a mis en place des procédures et des contrôles internes et les évalue régulièrement. 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 incidence sur les services rendus aux clients constituent, comme dans tout centre de contact, un risque opérationnel significatif. Connexio met en place une série d'actions afin de prévenir et limiter au maximum les impacts si de tels incidents venaient à arriver. Ainsi, des tests sont effectués de manière régulière et un plan de reprise d'activité / plan de continuité d'activité est en cours de formalisation. Il est à noter que la société fait appel à des fournisseurs externes professionnels et reconnus pour la mise à disposition des services nécessaires à son activité. Une partie de ces services, portant

principalement sur l'écosystème téléphonique, est mise à disposition de manière temporaire, le temps de permettre à Connexio de devenir autonome à cet égard. Ces mises à disposition sont suivies régulièrement.

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 crise sanitaire et les décisions gouvernementales en découlant peuvent entraîner des variations à la hausse ou à la baisse du volume de travail sur des périodes de temps difficilement déterminables. L'évolution de la crise sanitaire et de ses conséquences 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.



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

Depuis la mi-mars 2020, soucieuse de préserver avant tout la santé de son personnel mais aussi de maintenir les activités pour sa maison mère ORES Assets, elle-même en charge d'un service public essentiel pour la collectivité, des mesures spécifiques ont été prises par la société, conformément aux recommandations du Conseil national de sécurité ainsi que des autorités fédérale et wallonne pour lutter contre la propagation du virus COVID-19.

Au cours de l'exercice 2020, indépendamment de ses impacts sur l'économie mondiale et ses indicateurs, la COVID-19 n'a pas eu d'impact financier pouvant remettre en cause la continuité de la société. L'impact de la COVID-19 en 2021 devrait être de même nature et ne devrait donc pas remettre en cause la continuité de la société.

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.

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.

5. Indications relatives à l'existence de succursales de la société

Il n'y a pas de succursale de Connexio.

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.

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

Nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2020 : 100.

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

8. Présentation de l'utilisation des instruments financiers par la société

Connexio n'a pas utilisé, pendant l'exercice 2020, d'instruments financiers qui pourraient impacter l'évaluation de la société.

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.

Madame Nathalie Demanet a été désignée Présidente de ce Comité justifiant de l'indépendance et de la compétence requise. En effet, d'une part, elle répond aux critères de l'article 7:87, § 1^{er} du Code des sociétés et des associations et d'autre part, elle dispose de l'expérience requise en comptabilité, audit et matières financières au sens de la loi du 7 décembre 2016.

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

2. Comptes annuels

2.1. Bilan (en euros)

BILAN APRÈS RÉPARTITION

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
ACTIF				
FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	6.1	20		
ACTIFS IMMOBILISÉS		21/28		
Immobilisations incorporelles	6.2	21		
Immobilisations corporelles	6.3	22/27		
Terrains et constructions		22		
Installations, machines et outillage		23		
Mobilier et matériel roulant		24	0	0
Location-financement et droits similaires		25		
Autres immobilisations corporelles		26		
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	1.038.130,99	1.870.766,75
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	375.191,01	257.669,4
Créances commerciales		40	336.837,65	108.725,8
Autres créances		41	38.353,36	148.943,6
Placements de trésorerie	6.5.1/6.6	50/53	525.000	1.150.000
Actions propres		50		
Autres placements		51/53	525.000	1.150.000
Valeurs disponibles		54/58	127.250,16	456.468,06
Comptes de régularisation	6.6	490/1	10.689,82	6.629,29
TOTAL DE L'ACTIF		20/58	1.038.130,99	1.870.766,75

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
PASSIF				
CAPITAUX PROPRES				
Apport	6.7.1	10/15	25.000	25.000
Disponible		10/11	25.000	25.000
Indisponible		110		
Plus-values de réévaluation		111	25.000	25.000
Réserves		12		
Réserves indisponibles		13		
Réserves statutairement indisponibles		130/1		
Acquisition d'actions propres		1311		
Soutien financier		1312		
Autres		1313		
Réserves immunisées		1319		
Réserves disponibles		132		
Bénéfice (Perte) reporté(e)		133		
		14		
Subsides en capital		15		
Avance aux associés sur la répartition de l'actif net		19		
PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS		16		
Provisions pour risques et charges		160/5		
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		
Impôts différés		168		
DETTES		17/49	1.013.130,99	1.845.766,75
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	1.013.123,2	1.845.766,75
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	410.066,18	1.187.844,47
Fournisseurs		440/4	410.066,18	1.187.844,47
Effets à payer		441		
Acomptes sur commandes		46		
Dettes fiscales, salariales et sociales	6.9	45	603.057,02	657.922,28
Impôts		450/3		
Rémunérations et charges sociales		454/9	603.057,02	657.922,28
Autres dettes		47/48		
Comptes de régularisation	6.9	492/3	7,79	
TOTAL DU PASSIF		10/49	1.038.130,99	1.870.766,75

2.2. Compte de résultats (en euros)

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
Ventes et prestations		70/76A	7.047.768,53	3.944.472,32
Chiffre d'affaires	6.10	70	7.045.901,93	3.943.276,8
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	1.866,6	1.195,52
Produits d'exploitation non récurrents	6.12	76A		
Coût des ventes et des prestations		60/66A	6.978.641,48	3.899.646,79
Approvisionnements et marchandises		60		
Achats		600/8		
Stocks: réduction (augmentation) (+)/(-)		609		
Services et biens divers		61	2.669.569,71	1.393.647,27
Rémunérations, charges sociales et pensions (+)/(-)	6.10	62	4.309.071,77	2.481.204,66
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630		24.794,86
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		
Autres charges d'exploitation	6.10	640/8		
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	69.127,05	44.825,53
Produits financiers		75/76B	263,03	0,03
Produits financiers récurrents		75	263,03	0,03
Produits des immobilisations financières		750		
Produits des actifs circulants		751		
Autres produits financiers	6.11	752/9	263,03	0,03
Produits financiers non récurrents	6.12	76B		
Charges financières		65/66B	169,92	272,61
Charges financières récurrentes	6.11	65	169,92	272,61
Charges des dettes		650		110,86
Réductions de valeur sur actifs circulants autres que stocks, commandes en cours et créances commerciales: dotations (reprises) (+)/(-)		651		
Autres charges financières		652/9	169,92	161,75
Charges financières non récurrentes	6.12	66B		
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts (+)/(-)		9903	69.220,16	44.552,95
Prélèvement sur les impôts différés		780		
Transfert aux impôts différés		680		
Impôts sur le résultat (+)/(-)	6.13	67/77	69.220,16	44.552,95
Impôts		670/3	69.744,84	44.552,95
Régularisation d'impôts et reprise de provisions fiscales		77	524,68	
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		

2.3. Affectations et prélèvements (en euros)

		Codes	Exercice	Exercice précédent
Bénéfice (Perte) à affecter	(+)/(-)	9906		
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter	(+)/(-)	9905		
Bénéfice (Perte) reporté(e) de l'exercice précédent	(+)/(-)	14P		
Prélèvement 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

ETAT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

- Acquisitions, y compris la production immobilisée
- Cessions et désaffectations
- Transferts d'une rubrique à une autre

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Plus-values au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

- Actées
- Acquises de tiers
- Annulées
- Transférées d'une rubrique à une autre

Plus-values au terme de l'exercice

Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

- Actés
- Repris
- Acquis de tiers
- Annulés à la suite de cessions et désaffectations
- Transférés d'une rubrique à une autre

Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

	Codes	Exercice	Exercice précédent
	8193P	XXXXXXXXXX	24.794,86
	8163		
	8173		
	8183		
	8193	24.794,86	
	8253P	XXXXXXXXXX	
	8213		
	8223		
	8233		
	8243		
	8253		
	8323P	XXXXXXXXXX	24.794,86
	8273		
	8283		
	8293		
	8303		
	8313		
	8323	24.794,86	
	24	0	

PLACEMENTS DE TRÉSORERIE ET COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF

AUTRES PLACEMENTS DE TRÉSORERIE

Actions, parts et placements autres que placements à revenu fixe

Actions et parts - Valeur comptable augmentée du montant non appelé

Actions et parts - Montant non appelé

Métaux précieux et œuvres d'art

Titres à revenu fixe

Titres à revenu fixe émis par des établissements de crédit

Comptes à terme détenus auprès des établissements de crédit

Avec une durée résiduelle ou de préavis

d'un mois au plus

de plus d'un mois à un an au plus

de plus d'un an

Autres placements de trésorerie non repris ci-avant

Codes	Exercice	Exercice précédent
51		
8681		
8682		
8683		
52		
8684		
53	525.000	1.150.000
8686	525.000	1.150.000
8687		
8688		
8689		

COMPTES DE RÉGULARISATION

Ventilation de la rubrique 490/1 de l'actif si celle-ci représente un montant important

Charges à reporter

Produits acquis

Exercice
10.648,68
41,14

ETAT DE L'APPORT ET STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT

ETAT DE L'APPORT

Apport

- Disponible au terme de l'exercice
- Disponible au terme de l'exercice
- Indisponible au terme de l'exercice
- Indisponible au terme de l'exercice

CAPITAUX PROPRES APPORTÉS PAR LES ACTIONNAIRES

- En espèces
 - dont montant non libéré
- En nature
 - dont montant non libéré

Modifications au cours de l'exercice

- Actions nominatives
- Actions dématérialisées

Actions propres

- Détenues par la société elle-même
 - Nombre d'actions correspondantes
- Détenues par ses filiales
 - Nombre d'actions correspondantes

Engagement d'émission d'actions

- Suite à l'exercice de droits de conversion
 - Montant des emprunts convertibles en cours
 - Montant de l'apport
 - Nombre maximum correspondant d'actions à émettre
- Suite à l'exercice de droits de souscription
 - Nombre de droits de souscription en circulation
 - Montant de l'apport
 - Nombre maximum correspondant d'actions à émettre

Parts

- Répartition
 - Nombre de parts
 - Nombre de voix qui y sont attachées
- Ventilation par actionnaire
 - Nombre de parts détenues par la société elle-même
 - Nombre de parts détenues par les filiales

Explication complémentaire relative à l'apport (y compris l'apport en industrie)

Codes	Exercice	Exercice précédent
110P	XXXXXXXXXX	
110		
111P	XXXXXXXXXX	25.000
111	25.000	
8790		
87901		
8791		
87911		

Codes	Montants	Nombre d'actions
8702	XXXXXXXXXX	100
8703	XXXXXXXXXX	

Codes	Exercice
8722	
8732	
8740	
8741	
8742	
8745	
8746	
8747	

Codes	Exercice
8761	100
8762	100
8771	
8781	

Exercice

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	Droits sociaux détenus			
	Nature	Nombre de droits de vote		%
		Attachés à des titres	Non liés à des titres	
<p>ORES ASSETS BE 0543.696.579 Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIQUE</p>	part			93
<p>FINEST BE 0257.864.701 Place de l'Hôtel de Ville 4700 Eupen BELGIQUE</p>	Parts			1
<p>FINIMO BE 0257.884.101 Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIQUE</p>	parts			1
<p>IDEFIN BE 0257.744.044 Avenue Sergent Vrithoff 2 5000 Namur BELGIQUE</p>	parts			1
<p>IEG BE 0229.068.864 Rue de la Solidarité 80 7700 Mouscron BELGIQUE</p>	parts			1
<p>IPFBW BE 0206.041.757</p>				

Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIQUE	parts			1
IPFH BE 0201.645.281 Boulevard Mayence 1 6000 Charleroi BELGIQUE	parts			1
SOFILUX BE 0257.857.969 Avenue de Houffalize 58/B 6800 Libramont-Chevigny BELGIQUE	parts			1

ETAT DES DETTES ET COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF

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
Emprunts subordonnés
Emprunts obligataires non subordonnés
Dettes de location-financement et dettes assimilées
Etablissements de crédit
Autres emprunts
Dettes commerciales
Fournisseurs
Effets à payer
Acomptes sur commandes
Autres dettes

Codes	Exercice
8801	
8811	
8821	
8831	
8841	
8851	
8861	
8871	
8881	
8891	
8901	
42	
8802	
8812	
8822	
8832	
8842	
8852	
8862	
8872	
8882	
8892	
8902	
8912	
8803	
8813	
8823	
8833	
8843	
8853	
8863	
8873	
8883	
8893	
8903	
8913	

Total des dettes à plus d'un an échéant dans l'année

Dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir

Dettes financières
Emprunts subordonnés
Emprunts obligataires non subordonnés
Dettes de location-financement et dettes assimilées
Etablissements de crédit
Autres emprunts
Dettes commerciales
Fournisseurs
Effets à payer
Acomptes sur commandes
Autres dettes

Total des dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir

Dettes ayant plus de 5 ans à courir

Dettes financières
Emprunts subordonnés
Emprunts obligataires non subordonnés
Dettes de location-financement et dettes assimilées
Etablissements de crédit
Autres emprunts
Dettes commerciales
Fournisseurs
Effets à payer
Acomptes sur commandes
Autres dettes

Total des dettes ayant plus de 5 ans à courir

DETTES GARANTIES

Dettes garanties par les pouvoirs publics belges

Dettes financières
Emprunts subordonnés
Emprunts obligataires non subordonnés
Dettes de location-financement et dettes assimilées
Etablissements de crédit
Autres emprunts
Dettes commerciales
Fournisseurs
Effets à payer
Acomptes sur commandes
Dettes salariales et sociales
Autres dettes

Total des dettes garanties par les pouvoirs publics belges

Codes	Exercice
8921	
8931	
8941	
8951	
8961	
8971	
8981	
8991	
9001	
9011	
9021	
9051	
9061	

Dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société

- Dettes financières
 - Emprunts subordonnés
 - Emprunts obligataires non subordonnés
 - Dettes de location-financement et dettes assimilées
 - Etablissements de crédit
 - Autres emprunts
- Dettes commerciales
 - Fournisseurs
 - Effets à payer
- Acomptes sur commandes
- Dettes fiscales, salariales et sociales
 - Impôts
 - Rémunérations et charges sociales
- Autres dettes

Total des dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société

Codes	Exercice
8922	
8932	
8942	
8952	
8962	
8972	
8982	
8992	
9002	
9012	
9022	
9032	
9042	
9052	
9062	

DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES

Impôts

- Dettes fiscales échues
- Dettes fiscales non échues
- Dettes fiscales estimées

Rémunérations et charges sociales

- Dettes échues envers l'Office National de Sécurité Sociale
- Autres dettes salariales et sociales

Codes	Exercice
9072	
9073	
450	
9076	
9077	603,057,02

COMPTES DE RÉGULARISATION

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

- Charges à imputer

Exercice
7,79

RÉSULTATS D'EXPLOITATION

PRODUITS D'EXPLOITATION

Chiffre d'affaires net

Ventilation par catégorie d'activité

Call Center

7.045.901,63

3.943.276,8

Ventilation par marché géographique

Belgique

7.045.901,93

3.943.276,8

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

113

106

Effectif moyen du personnel calculé en équivalents temps plein

9087

102,4

101

Nombre d'heures effectivement prestées

9088

129.337

75.349

Frais de personnel

Rémunérations et avantages sociaux directs

620

3.185.732,17

1.829.703,82

Cotisations patronales d'assurances sociales

621

707.866,37

429.610,03

Primes patronales pour assurances extralégales

622

199.532,64

122.807,35

Autres frais de personnel

623

215.940,59

99.083,46

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

Utilisations et reprises

9116

Autres charges d'exploitation

Impôts et taxes relatifs à l'exploitation

640

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

12

1,4

Nombre d'heures effectivement prestées

9098

22.775

2.683

Frais pour la société

617

523.602

58.011,87

RÉSULTATS FINANCIERS

PRODUITS FINANCIERS RÉCURRENTS

Autres produits financiers

Subsides accordés par les pouvoirs publics et imputés au compte de résultats

Subsides en capital

Subsides en intérêts

Ventilation des autres produits financiers

Différences de change réalisées

Autres

Intérêts sur placement à terme

CHARGES FINANCIÈRES RÉCURRENTES

Amortissement des frais d'émission d'emprunts

Intérêts portés à l'actif

Réductions de valeur sur actifs circulants

Actées

Reprises

Autres charges financières

Montant de l'escompte à charge de la société sur la négociation de créances

Provisions à caractère financier

Dotations

Utilisations et reprises

Ventilation des autres charges financières

Différences de change réalisées

Ecart de conversion de devises

Autres

Charges des autres dettes

Frais de banque

Codes	Exercice	Exercice précédent
9125		
9126		
754		
	263,03	
6501		
6502		
6510		
6511		
653		
6560		
6561		
654		
655		
		110,86
	169,92	161,75

IMPÔTS ET TAXES

IMPÔTS SUR LE RÉSULTAT

Impôts sur le résultat de l'exercice

- Impôts et précomptes dus ou versés
- Excédent de versements d'impôts ou de précomptes porté à l'actif
- Suppléments d'impôts estimés

Impôts sur le résultat d'exercices antérieurs

- Suppléments d'impôts dus ou versés
- Suppléments d'impôts estimés ou provisionnés

Principales sources de disparités entre le bénéfice avant impôts, exprimé dans les comptes, et le bénéfice taxable estimé

DNA

Codes	Exercice
9134	69.744,84
9135	70.078,91
9136	334,07
9137	
9138	
9139	
9140	
	278.979,36

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

Exercice

Sources de latences fiscales

- Latences actives
 - Pertes fiscales cumulées, déductibles des bénéfices taxables ultérieurs
 - Autres latences actives

- Latences passives
 - Ventilation des latences passives

Codes	Exercice
9141	
9142	
9144	

TAXES SUR LA VALEUR AJOUTÉE ET IMPÔTS À CHARGE DE TIERS

Taxes sur la valeur ajoutée, portées en compte

- A la société (déductibles)
- Par la société

Montants retenus à charge de tiers, au titre de

- Précompte professionnel
- Précompte mobilier

Codes	Exercice	Exercice précédent
9145	527.256,46	462.387,55
9146	1.439.742,41	1.016.451,52
9147	415.121,5	230.463,58
9148		

DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN

GARANTIES PERSONNELLES CONSTITUÉES OU IRRÉVOCABLEMENT PROMISES PAR LA SOCIÉTÉ POUR SÛRETÉ DE DETTES OU D'ENGAGEMENTS DE TIERS

Dont

Effets de commerce en circulation endossés par la société

Effets de commerce en circulation tirés ou avalisés par la société

Montant maximum à concurrence duquel d'autres engagements de tiers sont garantis par la société

GARANTIES RÉELLES

Garanties réelles constituées ou irrévocablement promises par la société sur ses actifs propres pour sûreté de dettes et engagements de la société

Hypothèques

Valeur comptable des immeubles grevés

Montant de l'inscription

Pour les mandats irrévocables d'hypothéquer, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à prendre inscription en vertu du mandat

Gages sur fonds de commerce

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie et qui fait l'objet de l'enregistrement

Pour les mandats irrévocables de mise en gage du fonds de commerce, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à procéder à l'enregistrement en vertu du mandat

Gages sur d'autres actifs ou mandats irrévocables de mise en gage d'autres actifs

La valeur comptable des actifs grevés

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie

Sûretés constituées ou irrévocablement promises sur actifs futurs

Le montant des actifs en cause

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie

Privilège du vendeur

La valeur comptable du bien vendu

Le montant du prix non payé

Garanties réelles constituées ou irrévocablement promises par la société sur ses actifs propres pour sûreté de dettes et engagements de tiers

Hypothèques

Valeur comptable des immeubles grevés

Montant de l'inscription

Pour les mandats irrévocables d'hypothéquer, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à prendre inscription en vertu du mandat

Gages sur fonds de commerce

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie et qui fait l'objet de l'enregistrement

Pour les mandats irrévocables de mise en gage du fonds de commerce, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à procéder à l'enregistrement en vertu du mandat

Gages sur d'autres actifs ou mandats irrévocables de mise en gage d'autres actifs

La valeur comptable des actifs grevés

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie

Sûretés constituées ou irrévocablement promises sur actifs futurs

Le montant des actifs en cause

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie

Privilège du vendeur

La valeur comptable du bien vendu

Le montant du prix non payé

BIENS ET VALEURS DÉTENUS PAR DES TIERS EN LEUR NOM MAIS AUX RISQUES ET PROFITS DE LA SOCIÉTÉ, S'ILS NE SONT PAS PORTÉS AU BILAN

ENGAGEMENTS IMPORTANTS D'ACQUISITION D'IMMOBILISATIONS

Codes	Exercice
9149	
9150	
9151	
9153	
91611	
91621	
91631	
91711	
91721	
91811	
91821	
91911	
91921	
92011	
92021	
91612	
91622	
91632	
91712	
91722	
91812	
91822	
91912	
91922	
92012	
92022	

ENGAGEMENTS IMPORTANTS DE CESSION D'IMMOBILISATIONS

MARCHÉ À TERME

Marchandises achetées (à recevoir)

Marchandises vendues (à livrer)

Devises achetées (à recevoir)

Devises vendues (à livrer)

Codes	Exercice
9213	
9214	
9215	
9216	

ENGAGEMENTS RÉSULTANT DE GARANTIES TECHNIQUES ATTACHÉES À DES VENTES OU PRESTATIONS DÉJÀ EFFECTUÉES

Exercice

MONTANT, NATURE ET FORME DES LITIGES ET AUTRES ENGAGEMENTS IMPORTANTS

Exercice

RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE PENSION DE RETRAITE OU DE SURVIE INSTAURÉS AU PROFIT DU PERSONNEL OU DES DIRIGEANTS

Description succincte

Externalisation des pensions complémentaires via dotations aux fonds de pension

Mesures prises pour en couvrir la charge

Versements réguliers aux fonds de pension concernés

PENSIONS DONT LE SERVICE INCOMBE À LA SOCIÉTÉ ELLE-MÊME

Montant estimé des engagements résultant de prestations déjà effectuées

Bases et méthodes de cette estimation

Code	Exercice
9220	

NATURE ET IMPACT FINANCIER DES ÉVÈNEMENTS SIGNIFICATIFS POSTÉRIEURS À LA DATE DE CLÔTURE, NON PRIS EN COMPTE DANS LE BILAN OU LE COMPTE DE RÉSULTATS

Depuis la mi-mars 2020, soucieuse de préserver avant tout la santé de son personnel mais aussi de maintenir les activités pour sa maison mère ORES Assets, elle-même en charge d'un service public essentiel pour la collectivité, des mesures spécifiques ont été prises par la société, conformément aux recommandations du Conseil national de sécurité ainsi que des autorités fédérale et wallonne pour lutter contre la propagation du virus COVID-19.

Au cours de l'exercice 2020, indépendamment de ses impacts sur l'économie mondiale et ses indicateurs, la COVID-19, n'a pas eu d'impact financier pouvant remettre en cause la continuité de la société. L'impact de la COVID-19 en 2021 devrait être de même nature et ne devrait donc pas remettre en cause la continuité de la société.

Exercice
0
0
0
0
0
0

ENGAGEMENTS D'ACHAT OU DE VENTE DONT LA SOCIÉTÉ DISPOSE COMME ÉMETTEUR D'OPTIONS DE VENTE OU D'ACHAT

Exercice

NATURE, OBJECTIF COMMERCIAL ET CONSÉQUENCES FINANCIÈRES DES OPÉRATIONS NON INSCRITES AU BILAN

A condition que les risques ou les avantages découlant de ces opérations soient significatifs et dans la mesure où la divulgation des risques ou avantages soit nécessaire pour l'appréciation de la situation financière de la société

Exercice

AUTRES DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN (DONT CEUX NON SUSCEPTIBLES D'ÊTRE QUANTIFIÉS)

Exercice

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			
Participations	280/1		
Créances subordonnées	280		
Autres créances	9271		
Créances	9281		
A plus d'un an	9291	336.837,65	108.725,8
A un an au plus	9301		
Placements de trésorerie	9311	336.837,65	108.725,8
Actions	9321		
Créances	9331		
Dettes	9341		
A plus d'un an	9351	127.368,1	936.398,33
A un an au plus	9361		
Garanties personnelles et réelles	9371	127.368,1	936.398,33
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		110,86
Autres charges financières	9471		
Cessions d'actifs immobilisés			
Plus-values réalisées	9481		
Moins-values réalisées	9491		
ENTREPRISES ASSOCIÉES			
Immobilisations financières			
Participations	9253		
Créances subordonnées	9263		
Autres créances	9273		
Créances	9283		
A plus d'un an	9293		
A un an au plus	9303		
Dettes	9313		
A plus d'un an	9353		
A un an au plus	9363		
Garanties personnelles et réelles	9373		
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			
Participations	9252		
Créances subordonnées	9262		
Autres créances	9272		
Créances	9282		
A plus d'un an	9292		
A un an au plus	9302		
Dettes	9312		
A plus d'un an	9352		
A un an au plus	9362		
	9372		

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

Exercice

RELATIONS FINANCIÈRES AVEC

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

Conditions principales des créances, taux d'intérêt, durée, montants éventuellement remboursés, annulés ou auxquels il a été renoncé

Garanties constituées en leur faveur

Autres engagements significatifs souscrits en leur faveur

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

Aux anciens administrateurs et anciens gérants

Codes	Exercice
9500	
9501	
9502	
9503	
9504	

LE(S) COMMISSAIRE(S) ET LES PERSONNES AVEC LESQUELLES IL EST LIÉ (ILS SONT LIÉS)

Emoluments du (des) commissaire(s)

Emoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par le(s) commissaire(s)

Autres missions d'attestation

Missions de conseils fiscaux

Autres missions extérieures à la mission révisoriale

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

Missions de conseils fiscaux

Autres missions extérieures à la mission révisoriale

Codes	Exercice
9505	7.500
95061	
95062	
95063	
95081	
95082	
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

BE 0543.696.579

Avenue Jean Mermoz 14

6041 Gosselies

BELGIQUE

* Si les comptes de la société sont consolidés à plusieurs niveaux, les renseignements sont donnés d'une part, pour l'ensemble le plus grand et d'autre part, pour l'ensemble le plus petit de sociétés dont la société fait partie en tant que filiale et pour lequel des comptes consolidés sont établis et publiés.

2.5. 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

	Codes	Total	1. Hommes	2. Femmes
Au cours de l'exercice				
Nombre moyen de travailleurs				
Temps plein	1001	81,4	29,1	52,3
Temps partiel	1002	27,8	2	25,8
Total en équivalents temps plein (ETP)	1003	102,4	30,4	72
Nombre d'heures effectivement prestées				
Temps plein	1011	98.491	39.127	59.364
Temps partiel	1012	30.846	2.211	28.635
Total	1013	129.337	41.338	87.999
Frais de personnel				
Temps plein	1021	3.245.731,89	1.260.859,19	1.984.872,7
Temps partiel	1022	1.063.339,88	86.706,65	976.633,23
Total	1023	4.309.071,77	1.347.565,84	2.961.505,93
Montant des avantages accordés en sus du salaire	1033	0	0	0

	Codes	P. Total	1P. Hommes	2P. Femmes
Au cours de l'exercice précédent				
Nombre moyen de travailleurs en ETP	1003	101,1	29,5	71,6
Nombre d'heures effectivement prestées	1013	75.349	22.850	52.499
Frais de personnel	1023	2.481.204,7	763.626	1.717.578,7
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)

A la date de clôture de l'exercice

Nombre de travailleurs

Par type de contrat de travail

- Contrat à durée indéterminée
- Contrat à durée déterminée
- Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini
- Contrat de remplacement

Par sexe et niveau d'études

- Hommes
 - de niveau primaire
 - de niveau secondaire
 - de niveau supérieur non universitaire
 - de niveau universitaire
- Femmes
 - de niveau primaire
 - de niveau secondaire
 - de niveau supérieur non universitaire
 - de niveau universitaire

Par catégorie professionnelle

- Personnel de direction
- Employés
- Ouvriers
- Autres

Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
105	84	29	105,8
110	84	29	105,8
111			
112			
113			
120	31	2	32,3
1200	8	2	9,3
1201	19	0	19
1202	3	0	3
1203	1	0	1
121	53	27	73,5
1210	19	7	24,4
1211	24	14	34,8
1212	9	6	13,3
1213	1	0	1
130	1	0	1
134	83	29	104,8
132			
133			

PERSONNEL INTÉRIMAIRE ET PERSONNES MISES À LA DISPOSITION DE LA SOCIÉTÉ

Au cours de l'exercice

- Nombre moyen de personnes occupées
- Nombre d'heures effectivement prestées
- Frais pour la société

Codes	1. Personnel intérimaire	2. Personnes mises à la disposition de la société
150		12
151		22.775
152		523.602

TABLEAU DES MOUVEMENTS DU PERSONNEL AU COURS DE L'EXERCICE

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

Par type de contrat de travail

- Contrat à durée indéterminée
- Contrat à durée déterminée
- Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini
- Contrat de remplacement

Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
205	6	2	7,4
210	5	2	6,4
211	1	0	1
212			
213			

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

Par type de contrat de travail

- Contrat à durée indéterminée
- Contrat à durée déterminée
- Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini
- Contrat de remplacement

Par motif de fin de contrat

- Pension
- Chômage avec complément d'entreprise
- Licenciement
- Autre motif

Dont: le nombre de personnes qui continuent, au moins à mi-temps, à prêter des services au profit de la société comme indépendants

Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
305	0	1	0,9
310	0	1	0,9
311			
312			
313			
340			
341			
342	0	1	0,9
343			
350			

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	33	5811	73
Nombre d'heures de formation suivies	5802	846	5812	1.440
Coût net pour la société	5803	32.240,33	5813	57.603,4
dont coût brut directement lié aux formations	58031	32.240,33	58131	57.603,4
dont cotisations payées et versements à des fonds collectifs	58032		58132	
dont subventions et autres avantages financiers reçus (à déduire)	58033		58133	
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère moins formel ou informel à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5821	31	5831	70
Nombre d'heures de formation suivies	5822	124	5832	316
Coût net pour la société	5823	3.831,26	5833	9.134,55
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

2.6. Règles d'évaluation

ACTIF

FRAIS D'ÉTABLISSEMENT

Sont portés sous cette rubrique, les frais qui se rattachent à la constitution, au développement ou à la restructuration de l'entreprise tels que les frais de la constitution ou d'augmentation de capital, les frais d'émission d'emprunts. L'amortissement des frais d'établissement doit suivre le prescrit de l'article 3:37 de l'Arrêté royal du 29 avril 2019 stipulant que les frais d'établissement font l'objet d'amortissements appropriés, par tranches annuelles de 20 % au moins des sommes réellement dépensées. Les frais d'émission d'emprunts sont comptabilisés sous cette rubrique et amortis dans l'année.

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 (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 si 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. Les immobilisations incorporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée d'utilité estimée de l'immobilisation (fixée à 5 ans).

ORES a pris l'option de procéder à l'activation de frais de développement au titre d'immobilisations incorporelles. Les frais de développement susceptibles d'être portés à l'actif au titre d'immobilisations incorporelles sont les frais de fabrication et de mise au point de prototypes, de produits, d'inventions et de savoir-faire, utiles aux activités futures de l'entreprise.

Dans ce cadre, les frais suivants ont été activés :

- les dépenses du personnel relatives aux chercheurs, techniciens et autre personnel d'appui, dans la mesure où ils sont affectés à la réalisation d'un projet répondant à la définition ci-dessus ;
- les coûts des instruments et du matériel dans la mesure où et aussi longtemps qu'ils sont utilisés pour la réalisation du projet. Si ceux-ci ne sont pas utilisés pendant toute leur durée de vie à la réalisation du projet, seuls les coûts d'amortissement correspondant à la durée de vie du projet sont alors admissibles ;
- les coûts des services de consultants et de services équivalents utilisés pour la réalisation du projet ;
- les autres frais d'exploitation, notamment les coûts des matériaux, fournitures et produits similaires, supportés directement du fait de la réalisation du projet.

L'immobilisation incorporelle provenant de l'activité de frais de développement est ensuite amortie de manière linéaire sur sa durée d'utilité (fixée à 5 ans) et diminuée des pertes de valeur éventuelles.

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Les immobilisations financières sont reprises à leur valeur d'acquisition diminuée de la partie non appelée.

À la fin de chaque exercice social, une évaluation individuelle de chaque titre de portefeuille est effectuée de manière à refléter, de façon aussi satisfaisante que possible, la situation, la rentabilité et les perspectives de la société dans laquelle la participation ou les actions sont détenues.

CRÉANCES À PLUS D'UN AN

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

STOCKS

Les stocks sont valorisés au prix moyen pondéré. Une réduction de valeur est actée lorsque la valeur économique des stocks est inférieure à leur valeur comptable.

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

RÉSERVES IMMUNISÉES

Sont classés sous cette rubrique, les plus-values et les bénéfiques dont l'immunisation est subordonnée à leur maintien dans le patrimoine de l'entreprise.

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

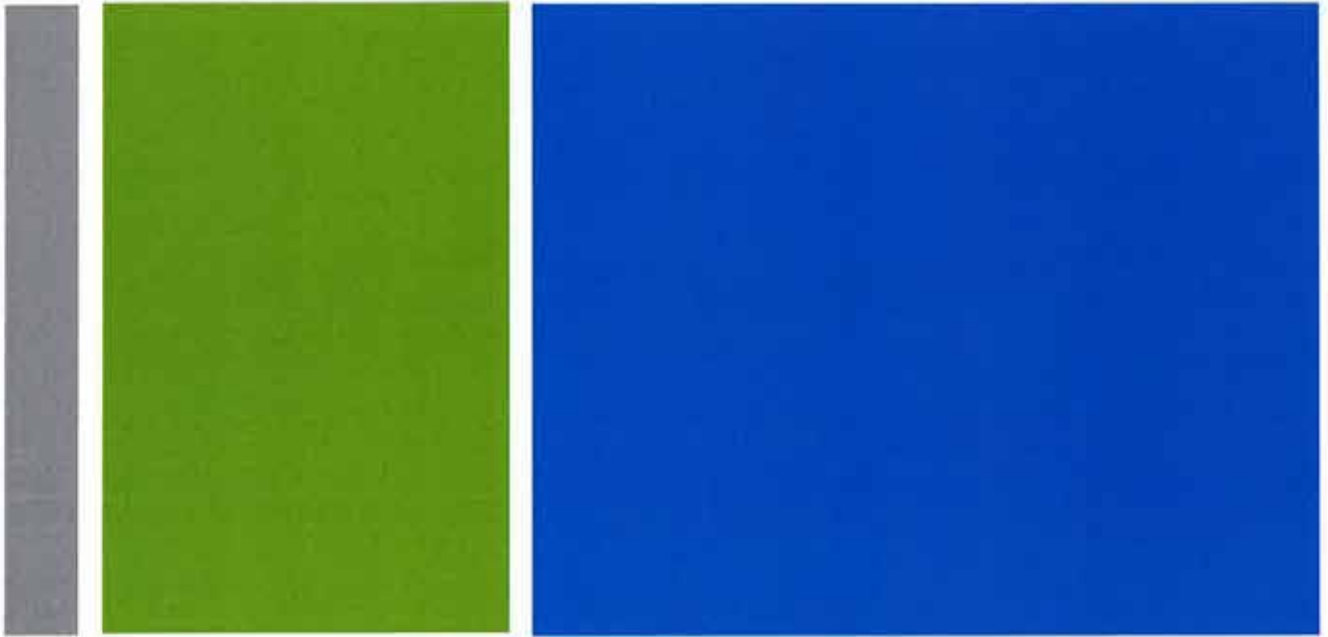
Les charges ou la fraction de charges afférentes à l'exercice mais qui ne seront payées qu'au cours d'un exercice ultérieur sont inscrites dans les comptes de régularisation pour le montant afférent à l'exercice.

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.

IV.

Rapport des Commissaires





COMNEXIO SC

Rapport du commissaire
31 décembre 2020

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING



COMNEXIO SC

RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020

(COMPTES ANNUELS)

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de la COMNEXIO SC (la « Société »), nous vous présentons notre rapport du 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 29 mai 2019, conformément à la proposition de l'organe d'administration émise 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 2021. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de COMNEXIO durant deux 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 2020, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 1.038.130,99 € et dont le compte de résultats se solde par un résultat de l'exercice de € 0,00.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2020, 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.

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.

AUDIT | TAX | CONSULTING

RSM InterAudit is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM Network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in his own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.

RSM InterAudit SC - réviseurs d'entreprises - Siège social : chaussée de Waterloo 1151 - B 1180 Bruxelles
interaudit@rsmbelgium.be - TVA BE 0436 391 122 - RPM Bruxelles Société civile à forme commerciale

Member of RSM Toelen Cats Dupont Koevoets - Offices in Aalst, Antwerp, Brussels, Charleroi, Mons and Zaventem

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'efficacité 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 au comité d'audit 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. Nous fournissons également au comité d'audit une déclaration précisant que nous nous sommes conformés aux règles déontologiques pertinentes concernant l'indépendance, et leur communiquons, le cas échéant, toutes les relations et les autres facteurs qui peuvent raisonnablement être considérés comme susceptibles d'avoir une incidence sur notre indépendance ainsi que les éventuelles mesures de sauvegarde y relatives.

AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Responsabilités de l'organe d'administration

L'organe d'administration est responsable de la préparation et du contenu du rapport de gestion, 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

A 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 mission.

Mentions relatives à l'indépendance

- ▶ Notre cabinet de révision n'a pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et 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, du Code des sociétés et des associations.

Gosselies, 7 mai 2021

RSM INTERAUDIT SC
COMMISSAIRE
REPRÉSENTÉE PAR




THIERRY LEJUSTE
ASSOCIÉ

CATHERINE SAEYS
ASSOCIÉE

V.

Rapport de rémunération

1. Présentation des organes de gestion	49
2. Rapport du Comité de nomination et de rémunération.....	50
3. Rapport du Conseil d'administration.....	50



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° 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 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 et 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 fait également partie du Conseil d'administration.

En 2020, 1^{ère} année de « plein exercice » de la société et dans un contexte sanitaire difficile, le Conseil d'administration a rationalisé ses travaux en les concentrant sur 5 réunions – et en conciliant, en fonction des évolutions de la situation sanitaire, les obligations légales et échéances impératives avec les modalités de réunions à distance et/ou mixtes.

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.

A cet égard, le CNR rédige un rapport – repris in extenso ci-après – objet de sa seule réunion de l'année 2020 – réalisée à distance le 19 mars 2020 soit à l'entame du 1^{er} confinement.

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. Comme l'indique le rapport du Conseil d'administration ci-après, il s'est réuni deux fois en 2020.

Comité éthique

Ce Comité est chargé de donner des avis sur le respect des règles relatives à la confidentialité des informations personnelles et commerciales. Il est composé de trois membres.

2. Rapport du Comité de nomination et de rémunération

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 Comnexio conformément au prescrit de l'article L1523-17, §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 2020. 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.

Évaluation de la pertinence de la non-rémunération des mandats exercés au sein de Comnexio

Le Comité de rémunération relève qu'ainsi que décidé par l'Assemblée générale constitutive du 29 mai 2019, tous les mandats en Comnexio – administrateur et membre

de Comités constitués en son sein – sont exercés à titre gratuit, étant entendu que les mandataires de Comnexio 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 10 mars 2021, 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 Comnexio 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 10 mars 2021.

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	2020

	Nombre de réunions
Assemblée générale	01
Conseil d'administration	05
Comité d'audit	02
Comité de nomination et de rémunération	01
Comité d'éthique	01

Membres du Conseil d'administration

Fonction ¹	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute ²	Détail de la rémunération et des avantages ³	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	Conformément à la délibération prise par l'Assemblée générale constitutive du 29 mai 2019, tous les mandats en Connexio sont exercés à titre gratuit.			Néant	83 %
Administrateur - membre du CNR	BINON Yves				Néant	67 %
Administrateur - membre du Comité d'éthique	BULTOT Claude				Néant	100 %
Administrateur - membre du Comité d'éthique	DE BEER DE LAER Hadelin				Néant	100 %
Administrateur - Présidente du Comité d'audit	DEMANET Nathalie				Néant	86 %
Administrateur	FAYT Christian				Néant	80 %
Administrateur - membre du Comité de nomination et de rémunération	FRANCEUS Michel				Néant	100 %
Administrateur - membre du Comité d'éthique	GILLIS Alain				Néant	100 %
Administrateur - membre du Comité d'audit	HARDY Cerise*				Néant	100 %
Administrateur - membre du Comité d'audit	VEREECKE Anne				Néant	71 %
Total général	10					

*Madame Cerise Hardy a été cooptée par le Conseil d'administration en date du 22 janvier 2020 pour pallier à la vacance du mandat d'administrateur suite à la démission de Monsieur Raphaël Durant et désignée membre du Comité d'audit en date du 28 octobre 2020.

¹ 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.

² 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.

³ 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}).

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.

Madame Inne Mertens, membre du Comité de direction et à ce titre titulaire de fonction dirigeante au sein d'ORES, exerce la responsabilité la plus élevée pour ce qui concerne la stratégie de la société Comnexio.

Annexes :

Annexe 1 : Conseil d'administration – relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Président	DE VOS Karl	4	5	80
Administrateurs	BINON Yves	3	5	60
	BULTOT Claude	5	5	100
	DE BEER DE LAER Hadelin	5	5	100
	DEMANET Nathalie	4	5	80
	FAYT Christian	4	5	80
	FRANCEUS Michel	5	5	100
	GILLIS Alain	5	5	100
	HARDY Cerise *	4	4	100
	VEREECKE Anne	3	5	60

*Madame Cerise Hardy a été cooptée par le Conseil d'administration en date du 22 janvier 2020 pour pallier à la vacance du mandat d'administrateur suite à la démission de Monsieur Raphaël Durant.

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 évaluable 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).

Annexe 2 : Comité d'audit- relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Présidente	DEMANET Nathalie	2	2	100
Membres	VEREECKE Anne	2	2	100
	(mandat vacant jusqu'au 28.10.2020) *			

*Madame Cerise Hardy a été cooptée par le Conseil d'administration en date du 28 octobre 2020 pour pallier à la vacance du mandat de membre du Comité d'audit suite à la démission de Monsieur Raphaël Durant.

Annexe 3 : Comité de nomination et de rémunération – relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Membres	BINON Yves	1	1	100
	DE VOS Karl	1	1	100
	FRANCEUS Michel	1	1	100

Annexe 4 : Comité d'éthique – relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Membres	BULTOT Claude	1	1	100
	DE BEER DE LAER Hadelin	1	1	100
	GILLIS Alain	1	1	100



Contacts

Comnexio

Avenue Georges Lemaître, 38
6041 Charleroi

info@comnexio.be

www.comnexio.be