

connexio

Rapport annuel 2022



## **DÉNOMINATION ET FORME**

Connexio. Société coopérative. Numéro BCE 0727.639.263

## **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

<b>I. INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
1. Message du Manager opérationnel.....	5
2. Présentation de l'entreprise.....	6
<b>II. RAPPORT D'ACTIVITÉS</b>	<b>9</b>
1. 2022 en quelques chiffres.....	10
2. Événements marquants .....	11
3. Activités et développements.....	12
<b>III. RAPPORT DE GESTION</b>	<b>16</b>
1. Commentaires sur les comptes annuels.....	17
2. Comptes annuels.....	21
<b>IV. RAPPORT DES COMMISSAIRES</b>	<b>43</b>
<b>V. RAPPORT DE RÉMUNÉRATION</b>	<b>49</b>
1. Présentation des organes de gestion.....	50
2. Rapport du Comité de nomination et de rémunération .....	51
3. Rapport du Conseil d'administration .....	52

# I. Introduction

- 1. Message du Manager opérationnel ..... 5
- 2. Présentation de l'entreprise..... 6



# 1. Message du Manager opérationnel

Depuis la création de Comnexio à la fin mai 2019, la mission confiée à l'entreprise – à savoir gérer la première ligne de contact d'ORES – n'a pas toujours été un long fleuve tranquille. Le contexte a été compliqué, marqué par diverses crises: la pandémie de Covid-19, les inondations en 2021 et aujourd'hui la crise énergétique qui fait suite à la guerre en Ukraine. Ces crises se sont manifestées pour Comnexio par des augmentations parfois soudaines et difficilement prévisibles des volumes d'interactions, par un accompagnement plus fort des citoyens face à leurs craintes croissantes, mais aussi par un allongement des temps de traitement des contacts.

Cet environnement à la fois difficile et stimulant a été, une nouvelle fois, riche en défis pour Comnexio : accompagner ORES et ses clients dans la transition énergétique – pose de compteurs communicants, panneaux photovoltaïques, mobilité électrique, etc. –, soutenir au mieux les clients, précarisés ou non, par rapport à la flambée des prix de l'énergie, tout en faisant face aux augmentations des volumes d'appels et en continuant à mener de nouveaux projets comme le remplacement de l'écosystème ou le déménagement du site d'Eupen.

Notre objectif a donc été de continuer à accompagner de manière qualitative les citoyens qui ont vu leurs inquiétudes s'accroître avec la crise énergétique. La contribution des collaborateurs de Comnexio se traduit clairement dans le maintien du niveau de qualité et de satisfaction client et ce, malgré des temps d'attente qui se sont allongés ces derniers mois. Cela n'aurait pas été possible sans l'engagement professionnel sans faille du personnel de l'entreprise et en premier lieu des conseillers et conseillères clientèle.

L'année 2023 est charnière pour Comnexio. Les collègues d'Eupen découvriront des nouveaux lieux de travail dédiés uniquement à leur activité et aménagés pour leur offrir une atmosphère de travail idéale. Ce sera aussi l'année où Comnexio disposera de son propre écosystème de centre de contact « omnicanal », ce qui lui permettra d'exécuter ses missions de manière totalement autonome, sans dépendance d'autres systèmes, et de répondre de manière optimale aux défis de demain.

**David Mailloux**  
Manager opérationnel

## 2. Présentation de l'entreprise

Connexio est une entreprise spécialisée dans les activités de contact clientèle. Filiale d'ORES Assets, 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 services d'utilité publique proposé par sa société mère. Ces informations sont délivrées par téléphone, par courriel, par « chat » internet ou tout autre moyen de communication approprié. Connexio est implantée sur deux sites : son siège principal est situé à Gosselies et regroupe la majeure partie de son personnel et elle dispose par ailleurs d'une antenne implantée à Eupen, où travaillent les collaborateurs principalement germanophones qui répondent aux clients en allemand.

### Structure actionariale 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 (GRD) d'électricité et de gaz naturel de Wallonie et par sept intercommunales pures de financement (IPF). Ces dernières ont pour mission de représenter, accompagner et soutenir les Villes et Communes associées à l'intercommunale dans leur prise de participation financière, notamment dans les réseaux de distribution.

### Mission, vision et objectifs

Connexio s'efforce d'améliorer, au jour le jour, l'expérience des clients d'ORES. Elle s'appuie ainsi sur une mission engageante, une vision motivante et des objectifs clairs à l'horizon 2024.

Cet horizon temporel permet de tenir compte de l'obligation d'autonomie imposée par la CWaPE, le

régulateur du marché wallon de l'électricité et du gaz, à Connexio pour juin 2023, en particulier en ce qui concerne le changement d'écosystème applicatif (actuellement fourni par la société N-Allo). Ce changement est un axe crucial dans le développement et la transformation de Connexio à moyen terme et doit permettre de répondre, a minima, aux besoins actuels d'ORES et aux évolutions futures envisagées.

### Mission

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

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

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

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

## Vision

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

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

## NOTRE VISION SE CONCRÉTISE AUTOUR DE TROIS AXES



Fournir des services de centre de contact de qualité, multilingues (français, allemand et néerlandais) et omnicanal en mode 24/7.



Rapprocher et connecter les citoyens et le gestionnaire de réseau de distribution.



S'ériger en partenaire, en proposant un accompagnement optimal au meilleur prix.

## Objectifs

Depuis son lancement, 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 parvenir à ce résultat, l'entreprise place les collaborateurs au centre de son activité. En effet, l'atteinte de

l'objectif n'est possible que si l'expérience des employés est d'abord remarquable et s'ils disposent d'outils efficaces et d'un accès aisé aux ressources et aux connaissances. Les collaborateurs ont un rôle crucial, ils sont un élément différenciateur que les technologies et l'innovation doivent soutenir.

- Maîtriser les coûts : les coûts du 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 entre-

prise d'utilité publique de premier plan en Wallonie et elle a choisi de développer une activité de contact client de proximité et locale. Connexio est donc implantée en Région wallonne et elle s'attache à développer les compétences de ses

travailleurs. Toutefois, ce choix ne pourra être confirmé dans la durée que si la qualité de service est bien au rendez-vous, à un coût maîtrisé.

## Des valeurs partagées

Les valeurs d'entreprise de Connexio ont été déterminées à la suite d'un exercice de consultation interne du personnel. Elles constituent une base de référence solide sur laquelle l'entreprise s'appuie au quotidien, depuis sa création. Chaque valeur est illustrée par différents comportements qui caractérisent les relations et actions

attendues des collaborateurs tant à l'égard du client qu'entre collègues. Une équipe d'ambassadeurs et un « parcours Valeurs » sont en place pour faire vivre ces valeurs et faire en sorte qu'elles se traduisent concrètement au quotidien dans le travail et les attitudes de l'ensemble du personnel.

<p>Esprit d'équipe</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je collabore avec mes collègues dans un esprit d'écoute et de solidarité.</li> <li>• Je partage mon expérience et transmets les informations nécessaires pour faciliter le travail de chacun.</li> <li>• J'aide proactivement mes collègues et je donne la priorité à l'intérêt collectif.</li> </ul>
 <p>Engagement professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je fais preuve de rigueur pour améliorer la qualité de mon travail et mon efficacité.</li> <li>• Je surmonte les obstacles et mets en place des solutions appropriées pour chacun, clients comme collègues.</li> <li>• Je suis empathique en toutes circonstances, tant avec les clients qu'avec mes collègues.</li> </ul>
<p>Vivre ensemble</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je respecte mes collègues et mon espace de travail.</li> <li>• Je suis souriant(e) et bienveillant(e) envers tous.</li> <li>• J'agis de manière positive et favorise une ambiance de travail agréable.</li> </ul>
 <p>Vision d'avenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis ouvert(e) aux changements et j'adopte les nouvelles technologies.</li> <li>• Je cherche constamment des idées pour mieux anticiper les défis de demain et faire grandir la société.</li> <li>• Je contribue de façon proactive à mon propre développement.</li> </ul>



# II.

## Rapport d'activités

1. 2022 en quelques chiffres .....	10
2. Événements marquants .....	11
3. Activités et développements.....	12



# 1. 2022 en quelques chiffres



145 collaborateurs  
137,9 équivalents temps plein (ETP)  
20 intérimaires  
23 heures de formation / ETP



786.543 appels traités  
Accessibilité: 82,3%  
Temps moyen de décrochage: 174 secondes  
62.816 sessions de chat traitées  
4.605 sessions de réseaux sociaux  
29.823 courriels traités  
61.488 autres contacts  
Niveau de qualité: 84%  
Taux de satisfaction clientèle: 8,8 / 10



160.950 appels traités  
Accessibilité: 88,1%  
Temps moyen de décrochage:  
66 secondes



Chiffre d'affaires: 8.924.955 €



8.445 appels traités  
Accessibilité: 99,4%  
Temps moyen de décrochage:  
4 secondes

## 2. Événements marquants

<b>JANVIER</b>	Réception d'un nombre record de plus 82.000 appels sur un mois sur la ligne générale, des volumes d'appels jamais connus jusqu'alors.
<b>18-20 FÉVRIER</b>	Les tempêtes Dudley, Eunice et Franklin balaient la Belgique causant de nombreux dégâts notamment sur le réseau électrique. Plus de 12.000 appels sont reçus sur la ligne dépannage mobilisant l'ensemble des collaborateurs pouvant répondre à ces appels.
<b>1<sup>ER</sup> MARS</b>	Reprise de la relève d'index en mode normal par ORES, après une longue période d'adaptation aux mesures liées aux différents confinements. Cette reprise a fait diminuer sensiblement les volumes d'appels à ce sujet.
<b>28 MARS</b>	Fin de la migration de l'ensemble des Régions d'exploitation ORES sur le nouveau système de gestion des pannes et interruptions. Le signalement des pannes sur le site web d'ORES est repris par les équipes d'ORES.
<b>3 MAI</b>	Lancement de la gestion des messages sur les réseaux sociaux Facebook et Messenger.
<b>SEPTEMBRE</b>	Le mois de septembre est marqué par une nette augmentation du volume d'interactions, déjà initiée à partir d'août. À l'instar des autres GRD et des fournisseurs d'énergie, ORES est impactée par la crise énergétique et les problèmes d'index bloqués. Cette très forte hausse est visible sur quasiment tous les canaux et lignes : 94.000 appels reçus sur la ligne générale et plus de 19.000 appels sur la ligne dépannage. Cela entraîne, lors des pics de la journée, une saturation de la ligne générale. Malgré des temps d'attente longs et un sentiment d'insécurité au sein de la clientèle face aux prix de l'énergie, les indices de qualité et de satisfaction continuent de rester largement dans le vert.
<b>DERNIER TRIMESTRE</b>	Le dernier trimestre de 2022 est dans la même teinte que le troisième : fort impact de la crise énergétique et craintes de la clientèle à ce sujet, index bloqués et soucis dans la chaîne communicante. Pour faire face à ces volumes d'interactions historiques, plusieurs mesures sont prises : messages informatifs, renforts spécifiques et recrutements supplémentaires.
<b>16 DÉCEMBRE</b>	Les voyants sont au vert pour le projet Contact'us : le premier livrable du nouvel écosystème « omnicanal » est livré sans défaut majeur. Le projet est bien en marche, avec respect de son périmètre, des délais et du budget.

# 3. Activités et développements

## Historique et rétroactes

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

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

Pour que le nouveau contact center soit mis sur pied avec toutes les garanties requises d'indépendance et d'autonomie, mais aussi de qualité de service, il s'est avéré nécessaire de conclure un contrat transitoire avec N-Allo portant sur certains services techniques et informatiques essentiels au bon fonctionnement de Comnexio. Ces services portent notamment sur la technologie de gestion des interactions baptisée « InIn », la connectivité – infrastructure informatique – ainsi que différentes applications opérationnelles. Le 1<sup>er</sup> juin 2019, Comnexio 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 Comnexio, notamment au niveau de la gestion des ressources humaines, de l'informatique, des finances, des achats ou encore des services juridiques.

Des baux ont donc été conclus avec ORES Assets, propriétaire du bâtiment de Gosselies, et N-Allo, en ce qui concerne le site d'Eupen. Le bail avec N-Allo a pris fin en début d'année 2023 et les collaborateurs d'Eupen profitent maintenant d'un nouvel espace totalement réaménagé.

## Comnexio: la première ligne de contact d'ORES

Comnexio emploie 165 collaborateurs – intérimaires compris – implantés sur deux sites à Gosselies et Eupen avec pour mission de répondre aux questions des clients d'ORES. Les services sont proposés en trois langues: français, allemand et néerlandais pour les habitants néerlandophones de communes à facilités linguistiques.

Comnexio est le centre de contact d'ORES. En tant que première ligne de contact omnicanale d'ORES, Comnexio gère, avant tout, trois lignes de contact distinctes, avec chacune une vocation spécifique:

1. Le signalement téléphonique des odeurs et fuites de gaz, en service 24/7, via un numéro vert.
2. Le signalement téléphonique de pannes et de demandes de dépannage, par exemple en cas de coupure d'électricité, également en service 24/7.
3. La ligne générale d'information d'ORES, qui concerne les appels téléphoniques, le chat en ligne sur Internet et les courriels en rapport avec les travaux, les demandes de raccordement, les index de consommation, les interactions avec les clients protégés socialement, les questions relatives aux compteurs à prépaiement, aux compteurs communicants, etc.

Outre ces lignes générales, Connexio gère également d'autres activités pour ORES, qu'elles soient ponctuelles ou structurelles notamment autour de la mobilité électrique en 2022.

Enfin, Connexio gère le chat sur le site internet d'ORES et, depuis mai 2022, les messages envoyés sur Facebook et Messenger.

### Des activités en augmentation constante

À l'instar de la tendance à la hausse déjà observée en 2021, les volumes d'interactions tant reçus que traités en 2022 ont une nouvelle fois atteint un niveau record. Connexio aura ainsi traité plus de 1.100.000 contacts sur l'année 2022, ce qui correspond à une hausse de 18% des volumes reçus tant sur la ligne générale que sur la ligne dépannage.

Ces évolutions s'expliquent principalement par la conjoncture de 2022 : la crise énergétique, la pose des compteurs communicants, les soucis dans la chaîne communicante et les blocages d'index.

	2020	2021	2022
Appels reçus ligne odeur gaz	10.095	9.723	10.040
Appels traités ligne urgence gaz	8.549	8.331	8.445
Appels reçus ligne dépannage	151.437	161.422	189.521
Appels traités ligne dépannage	132.851	142.747	160.950
Appels reçus ligne générale	715.677	802.576	955.657
Appels traités ligne générale	630.578	718.279	786.543

Ainsi, le mois de janvier 2022 annonçait déjà la couleur avec plus de 82.000 appels reçus sur la ligne générale. La crise énergétique et les mesures gouvernementales liées à la crise énergétique (TVA à 6%, primes) ainsi que le suivi des poses de compteurs à prépaiement ont entraîné des volumes importants durant le 1<sup>er</sup> semestre.

C'est au cours du mois de septembre que l'on a enregistré le pic d'appels de l'année 2022. En effet, à l'instar des autres GRD et des fournisseurs d'énergie, ORES est impactée par la crise énergétique et les problèmes liés aux index bloqués. Cette très forte hausse est visible sur quasiment tous les canaux et lignes (94.000 appels reçus

sur la ligne générale et plus de 19.000 appels sur la ligne dépannage). Cette forte hausse entraîne parfois, lors des pics de la journée, une saturation de la ligne générale. Le contexte difficile a également entraîné une augmentation sensible des temps de traitement des interactions.

Face à cette charge de travail en constante augmentation, plusieurs actions sont prises : des messages informatifs sont placés sur les lignes, plusieurs conseillers sont uniquement dédiés à la prise des appels dépannage et des recrutements supplémentaires sont lancés pour renforcer les équipes sur la ligne générale.



Ces volumes importants impactent indubitablement le niveau de service offert par Comnexio. Les résultats sont inférieurs aux attentes, sauf sur le niveau de qualité et de satisfaction du client qui demeurent dans le vert. Les niveaux d'accessibilité diminuent fortement (à l'exception de la

ligne urgence gaz), le temps moyen de réponse augmente. Ainsi, le temps moyen de décrochage augmente à un peu moins de 3 minutes sur la ligne générale, ce qui est au-delà des attentes fixées par ORES.

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

Malgré tout, dans ce contexte compliqué et en même temps très stimulant, les clients peuvent compter sur l'engagement de l'ensemble des collaborateurs de Comnexio. Cette implication

professionnelle a permis de maintenir un niveau de qualité et de satisfaction au-dessus des cibles fixées.

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

### L'accent sur l'accompagnement des nouveaux collaborateurs

Pour faire face à la croissance de la charge de travail, Comnexio a recruté de nombreux nouveaux collaborateurs pour renforcer les équipes (59 recrutements en 2022). Ainsi, au 31 décembre 2022, le nombre total de collaborateurs au bilan social atteignait 145 collaborateurs, soit 137,9 ETP, dont

69% de femmes. En outre, à la même date, l'entreprise comptait 20 collaborateurs intérimaires.

Le niveau d'expérience du personnel reste très élevé, même si l'on constate, logiquement, une baisse de l'ancienneté moyenne qui passe de 10,4 ans en 2021 à 9,4 ans en 2022.

	2020	2021	2022
Nombre de collaborateurs	108	124	145
ETP	96,48	109,11	137,9
Ancienneté moyenne	11,8	10,4	9,4
Taux de rotation volontaire	0,95%	3,47%	5,53%

Ces chiffres positifs sont révélateurs de l'engagement de Comnexio pour l'emploi en Wallonie. Toujours dans cet esprit de garantir un emploi de qualité, la politique d'emploi permettant d'offrir des CDD a été prolongée en 2022. Ces contrats offrent une sécurité d'emploi élargie par rapport à l'intérim tout en permettant de gérer raisonnablement les incertitudes à moyen terme sur les volumes d'appels.

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

En termes de formation, Comnexio continue de mettre l'accent sur la montée en compétence et l'accompagnement de ses collaborateurs. Ainsi, ce sont au total plus de 7.000 heures de formation qui ont été dispensées au cours de l'année écoulée : formations des managers, formations en continu des conseillers clientèle sur de nouvelles compétences et formations des intérimaires. En moyenne, chaque ETP a suivi 23 heures de formation durant l'année (chiffres hors formation pour intérimaires).

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

L'expérience du personnel combinée aux actions prises permettent de garantir un niveau de connaissance et de qualité élevé qui se traduisent dans les résultats tant de la mesure de qualité lors de la gestion d'une interaction que dans le score de satisfaction client.

## Dialogue social

La charge de travail importante et le télétravail ont fait l'objet de vives discussions et de tensions ; plusieurs rencontres de concertation ont eu lieu ensuite entre direction et organisations syndicales. Au sortir de ces discussions, la direction et les partenaires sociaux sont convenus d'octroyer une indemnité de télétravail aux télétravailleurs en plus du maintien de l'abonnement social et de la prime internet. Ces discussions ont également débouché sur la création de groupes de travail chargés de réflexions sur l'amélioration de la charge de travail.

## Modernisation de l'applicatif du centre de contact

À la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2023, Comnexio sera dotée de ses propres outils de contact center « omnicanal » pour exécuter ses missions indépendamment du prestataire N-Allo. À cette fin, ORES et Comnexio ont lancé un marché public conjoint qui a été attribué le 28 décembre 2021 à NTT Belgium. La phase de mise en place de la solution – projet Contact'us – a commencé début 2022. Au plus tard le 30 juin 2023, Comnexio disposera donc d'une solution de centre de contact moderne et flexible lui permettant de faire face aux défis de demain. Le changement d'écosystème se fera de manière totalement transparente pour les clients.

# III.

## Rapport de gestion

1. Commentaires sur les comptes annuels .....17
2. Comptes annuels.....21





# 1. Commentaires sur les comptes annuels

(Article 3:6 du Code des sociétés et des associations)

## 1.1 Exposé fidèle sur

### a. L'évolution des affaires

L'évolution des affaires est plus amplement développée au titre II – Rapport d'activités. En outre, les évènements marquants financiers de l'exercice 2022 suivants sont relevés :

- l'Assemblée générale de Connexio du 16 juin 2022 a nommé le cabinet BDO Réviseurs d'Entreprises srl représenté par Monsieur Christophe Colson, représentant permanent aux fonctions de commissaire de la société pour les exercices comptables 2022 à 2024 ;
- comme le relève la Banque Nationale de Belgique dans son rapport 2022, le principal moteur de la hausse rapide de l'inflation découle de l'invasion de l'Ukraine par la Russie. Les tensions préexistantes sur les marchés de l'énergie se sont accrues, résultant en une augmentation considérable des prix du gaz naturel en particulier, et de l'électricité qui lui est liée. S'est suivi un accroissement des prix, découlant d'une répercussion de cette hausse par un nombre croissants d'entreprises. L'inflation extrêmement élevée de 2022 a eu des conséquences pour Connexio.

### b. Les résultats et la situation de la société

#### i. Éléments du compte de résultats au 31 décembre 2022

Le montant des ventes et prestations est de 8.928 k€ (+18% par rapport à 2021). Il est quasi-exclusivement constitué du chiffre d'affaires. Celui-ci reprend les montants facturés à ORES As-

sets dans le cadre des prestations de Connexio en tant que contact center pour le compte d'ORES Assets, son unique client actuellement.

L'augmentation du chiffre d'affaires reflète l'augmentation des coûts des ventes et prestations, aussi en augmentation de 18% (voir ci-dessous), due à la croissance de l'activité en 2022 et à la main-d'œuvre nécessaire pour y faire face (crise énergétique, primes diverses octroyées par le fédéral ou le régional,...).

Les biens et services divers s'élèvent à 3.157 k€ (2.940 k€ en 2021). Ils concernent principalement le personnel intérimaire, les licences payées à N-Allo pour l'utilisation de la plateforme de communication utilisée par Connexio et pour leur support technique et fonctionnel. Ils comprennent également les prestations de support (IT, achats, finances, ressources humaines et services juridiques) fournies par ORES ainsi que la location de bâtiments. On note une croissance des frais de support d'ORES, notamment dans les frais informatiques, qui s'explique par les besoins croissants de l'activité.

Les rémunérations, charges sociales et pensions s'élèvent à 5.677 k€ (4.553 k€ en 2021), en hausse de 24,68%. Au 31 décembre 2022, Connexio emploie 145 personnes, contre 124 en 2021. À l'origine, le personnel de Connexio est majoritairement du personnel de N-Allo transféré lors de l'opération de création de la société en 2019. Au cours des deux dernières années, les besoins en personnel ont augmenté à la suite de la croissance continue de l'activité, justifiant l'engagement de nouveaux collègues.

Les impôts, d'un montant de 84 k€ (73 k€ en 2021), représentent la charge fiscale estimée sur les dépenses non admises de l'exercice 2022.

Le résultat de Connexio au 31 décembre 2022 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 2022

### ii. a. Actif

Un projet de remplacement des applicatifs actuellement loués à N-Allo en matière de téléphonie est en cours. À cette fin, des investissements pour 627 k€ ont été enregistrés en fin d'année 2022, composés de 621 k€ en immobilisations incorporelles et 6 k€ en immobilisés corporels.

Pour la deuxième année consécutive, les créances commerciales sont nulles. En effet, les acomptes facturés durant l'année par Connexio à sa maison-mère étant légèrement supérieurs aux charges réelles de l'année 2022, la régularisation de cette différence se solde par une dette envers ORES Assets d'un montant de 301 k€ (147 k€ en 2021).

Les autres créances de 78 k€ (20 k€ en 2021) sont essentiellement constituées de TVA et d'impôts à récupérer pour 62 k€ (8 k€ en 2021) ainsi que de primes octroyées par la Région wallonne en matière de congés d'éducation pour 11 k€ (12 k€ en 2021).

Les placements de trésorerie sont, contrairement à 2021 (900 k€), pour ainsi dire nuls au terme de l'année 2022, afin d'assurer le respect des échéances de paiement à venir début 2023. De ce fait, nous pouvons constater un montant de 2.346 k€ en valeurs disponibles sur les comptes à vue (503 k€ en 2021).

Les comptes de régularisation de l'actif s'élèvent à 47 k€ (9 k€ en 2021) et sont principalement constitués de charges relatives à 2023 à reporter, dont des frais de licences IT dans le cadre du projet de remplacement des applicatifs étalés sur deux années (33 k€).

### ii. b. Passif

Suite à l'entrée en vigueur du Code des sociétés et des associations, le capital de Connexio de 25 k€ est comptabilisé comme « Apport Indisponible ». Cet apport est représenté par 100 actions de 250,00€. ORES Assets détient 93 actions pour une valeur de 23,2 k€. Les sept actions restantes sont détenues par les intercommunales pures de financement Idefin, Ceneo, Finest, Soflux, Finimo, IPFBW et IEG.

Une provision pour risques et charges apparaît au terme de l'exercice 2022 à hauteur de 8 k€ (0 € en 2021) suite à la naissance d'un litige social.

Les dettes commerciales de 1.787 k€ (558 k€ en 2021) correspondent aux fournisseurs non soldés, aux factures à recevoir ainsi qu'à la note de crédit à établir en faveur d'ORES Assets. L'augmentation des dettes commerciales est due majoritairement à des factures fournisseurs ouvertes plus importantes fin 2022 que fin 2021 (1.426 k€ contre 345 k€ en 2021) et, dans une moindre mesure, à la note de crédit à établir dans le cadre de la clôture des comptes 2022 (301 k€ contre 147 k€ en 2021).

Les dettes fiscales, salariales et sociales d'un montant de 1.278 k€ (849 k€ en 2021) sont composées principalement:

- d'un refinancement du fonds de pension pour 312 k€;
- des provisions pour primes à payer pour 169 k€;

- de l'ONSS à payer pour 233 k€;
- de la provision pour pécule de vacances à payer en 2023 pour 564 k€.

### **c. Description des principaux risques et incertitudes auxquels elle est confrontée**

Comnexio 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 Villes et Communes de Wallonie. Ces prestations sont réalisées à prix coûtant.

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

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

Les incidents techniques pouvant avoir une influence sur les services rendus aux clients constituent, comme dans tout centre de contact, un risque opérationnel significatif. De ce fait, la société fait appel à des fournisseurs externes professionnels et reconnus pour la mise à disposition des services nécessaires à son activité. Une partie de ces services, portant principalement sur l'écosystème téléphonique, est mise à disposition de manière transitoire par N-Allo, le temps de permettre à Comnexio de devenir autonome à cet égard. Dans le courant de juin 2023, Comnexio disposera de ses propres outils de contact center pour exécuter ses missions indépendamment de N-Allo. À compter de cette date, N-Allo ne fournira plus de service à Comnexio. Ces mises à disposition sont suivies régulièrement.

Comnexio met en place une série d'actions afin de prévenir et limiter au maximum les impacts si de tels incidents venaient à arriver. Ainsi, les contrats

avec les prestataires IT externes reprennent notamment des exigences de niveaux de services stricts. En outre, des tests sont effectués de manière régulière et un plan de reprise d'activité / plan de continuité d'activité est en cours d'actualisation dans le cadre de changement d'écosystème susmentionné.

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

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

Enfin, la crise sur le marché de l'énergie et les décisions gouvernementales en découlant peuvent entraîner des variations soudaines à la hausse ou à la baisse du volume de travail sur des périodes difficilement déterminables en termes de durée. L'évolution de ces crises et leurs 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.

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

Néant

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

Néant

#### **1.4. Indications relatives aux activités en matière de recherche et de développement**

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

#### **1.5. Indications relatives à l'existence de succursales de la société**

Il n'y a pas de succursale de Connexio.

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

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

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

Nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2022: 100.

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

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

Connexio n'a pas utilisé, pendant l'exercice 2022, d'instruments financiers.

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

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

Madame Nathalie Demanet a été désignée Présidente de ce Comité. Elle justifie de l'indépendance et de la compétence requises. En effet, d'une part, elle répond aux critères d'indépendance prescrits par la législation 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.

Le présent 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
<b>ACTIF</b>				
<b>FRAIS D'ÉTABLISSEMENT</b>	6.1	20		
<b>ACTIFS IMMOBILISÉS</b>		21/28	<b>626.952,92</b>	
<b>Immobilisations incorporelles</b>	6.2	21	<b>621.296,08</b>	
<b>Immobilisations corporelles</b>	6.3	22/27	<b>5.656,84</b>	
Terrains et constructions		22		
Installations, machines et outillage		23	5.656,84	
Mobilier et matériel roulant		24	0	
Location-financement et droits similaires		25		
Autres immobilisations corporelles		26		
Immobilisations en cours et acomptes versés		27		
<b>Immobilisations financières</b>	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		
<b>ACTIFS CIRCULANTS</b>		29/58	<b>2.470.778,82</b>	<b>1.432.019,02</b>
<b>Créances à plus d'un an</b>		29		
Créances commerciales		290		
Autres créances		291		
<b>Stocks et commandes en cours d'exécution</b>		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		
<b>Créances à un an au plus</b>		40/41	<b>78.299,19</b>	<b>19.967,78</b>
Créances commerciales		40	230,79	0
Autres créances		41	78.068,4	19.967,78
<b>Placements de trésorerie</b>	6.5.1/6.6	50/53	<b>84,15</b>	<b>900.000</b>
Actions propres		50		
Autres placements		51/53	84,15	900.000
<b>Valeurs disponibles</b>		54/58	<b>2.345.562,96</b>	<b>502.958,34</b>
<b>Comptes de régularisation</b>	6.6	490/1	<b>46.832,52</b>	<b>9.092,9</b>
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>		20/58	<b>3.097.731,74</b>	<b>1.432.019,02</b>

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
<b>PASSIF</b>				
<b>CAPITAUX PROPRES</b>				
<b>Apport</b>	6.7.1	10/15	<b>25.000</b>	<b>25.000</b>
Disponible		110		
Indisponible		111	25.000	25.000
<b>Plus-values de réévaluation</b>		12		
<b>Réserves</b>		13		
Réserves indisponibles		130/1		
Réserves statutairement indisponibles		1311		
Acquisition d'actions propres		1312		
Soutien financier		1313		
Autres		1319		
Réserves immunisées		132		
Réserves disponibles		133		
<b>Bénéfice (Perte) reporté(e)</b>		14		
<b>Subsides en capital</b>		15		
<b>Avance aux associés sur la répartition de l'actif net</b>		19		
<b>PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS</b>		16	<b>8.142</b>	
<b>Provisions pour risques et charges</b>		160/5	<b>8.142</b>	
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	8.142	
<b>Impôts différés</b>		168		
<b>DETTES</b>		17/49	<b>3.064.589,74</b>	<b>1.407.019,02</b>
<b>Dettes à plus d'un an</b>	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		
<b>Dettes à un an au plus</b>	6.9	42/48	<b>3.064.489,74</b>	<b>1.406.968,18</b>
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année		42		
Dettes financières		43		
Etablissements de crédit		430/8		
Autres emprunts		439		
Dettes commerciales		44	1.786.519,19	558.379,43
Fournisseurs		440/4	1.786.519,19	558.379,43
Effets à payer		441		
Acomptes sur commandes		46		
Dettes fiscales, salariales et sociales	6.9	45	1.277.970,55	848.588,75
Impôts		450/3	0	92.615,93
Rémunérations et charges sociales		454/9	1.277.970,55	755.972,82
Autres dettes		47/48		
<b>Comptes de régularisation</b>	6.9	492/3	<b>100</b>	<b>50,84</b>
<b>TOTAL DU PASSIF</b>		10/49	<b>3.097.731,74</b>	<b>1.432.019,02</b>

## 2.2. Compte de résultat (en euros)

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
<b>Ventes et prestations</b>		70/76A	<b>8.927.755,38</b>	<b>7.566.906,45</b>
Chiffre d'affaires	6.10	70	8.924.955,27	7.564.020,3
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	2.800,11	2.886,15
Produits d'exploitation non récurrents	6.12	76A		
<b>Coût des ventes et des prestations</b>		60/66A	<b>8.843.143,81</b>	<b>7.493.974,4</b>
Approvisionnements et marchandises		60		
Achats		600/8		
Stocks: réduction (augmentation)	(+)/(-)	609		
Services et bien divers		61	3.157.354,08	2.940.432,91
Rémunérations, charges sociales et pensions	(+)/(-)	6.10 62	5.677.074,19	4.553.442,95
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630		
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises)	(+)/(-)	6.10 631/4		
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises)	(+)/(-)	6.10 635/8	8.142	
Autres charges d'exploitation	6.10	640/8	573,54	98,54
Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration	(-)	649		
Charges d'exploitation non récurrentes	6.12	66A		
<b>Bénéfice (Perte) d'exploitation</b>	(+)/(-)	9901	<b>84.611,57</b>	<b>72.932,05</b>
<b>Produits financiers</b>		75/76B	<b>194,28</b>	<b>96,02</b>
Produits financiers récurrents		75	194,28	96,02
Produits des immobilisations financières		750		
Produits des actifs circulants		751	194,28	95,17
Autres produits financiers	6.11	752/9		0,85
Produits financiers non récurrents	6.12	76B		
<b>Charges financières</b>		65/66B	<b>827,4</b>	<b>388,9</b>
Charges financières récurrentes	6.11	65	827,4	388,9
Charges des dettes		650		
Réductions de valeur sur actifs circulants autres que stocks, commandes en cours et créances commerciales: dotations (reprises)	(+)/(-)	651		
Autres charges financières		652/9	827,4	388,9
Charges financières non récurrentes	6.12	66B		
<b>Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts</b>	(+)/(-)	9903	<b>83.978,45</b>	<b>72.639,17</b>
<b>Prélèvement sur les impôts différés</b>		780		
<b>Transfert aux impôts différés</b>		680		
<b>Impôts sur le résultat</b>	(+)/(-)	6.13 67/77	<b>83.978,45</b>	<b>72.639,17</b>
Impôts		670/3	83.978,45	72.639,17
Régularisation d'impôts et reprise de provisions fiscales		77		
<b>Bénéfice (Perte) de l'exercice</b>	(+)/(-)	9904	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Prélèvement sur les réserves immunisées</b>		789		
<b>Transfert aux réserves immunisées</b>		689		
<b>Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter</b>	(+)/(-)	9905	<b>0</b>	<b>0</b>

### 2.3. Affectations et prélèvements (en euros)

<b>Bénéfice (Perte) à affecter</b>
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter
Bénéfice (Perte) reporté(e) de l'exercice précédent
<b>Prélèvements sur les capitaux propres</b>
sur l'apport
sur les réserves
<b>Affectation aux capitaux propres</b>
à l'apport
à la réserve légale
aux autres réserves
<b>Bénéfice (Perte) à reporter</b>
<b>Intervention des associés dans la perte</b>
<b>Bénéfice à distribuer</b>
Rémunération de l'apport
Administrateurs ou gérants
Travailleurs
Autres allocataires

	Codes	Exercice	Exercice précédent
(+)/(-)	9906	0	0
(+)/(-)	(9905)	0	0
(+)/(-)	14P		
	791/2		
	791		
	792		
	691/2		
	691		
	6920		
	6921		
(+)/(-)	(14)		
	794		
	694/7		
	694		
	695		
	696		
	697		

### 2.4. Annexes (en euros)

#### ETAT DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

<b>FRAIS DE DÉVELOPPEMENT</b>
<b>Valeur d'acquisition au terme de l'exercice</b>
<b>Mutations de l'exercice</b>
Acquisitions, y compris la production immobilisée
Cessions et désaffectations
Transferts d'une rubrique à une autre
<b>Valeur d'acquisition au terme de l'exercice</b>
<b>Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice</b>
<b>Mutations de l'exercice</b>
Actés
Repris
Acquis de tiers
Annulés à la suite de cessions et désaffectations
Transférés d'une rubrique à une autre
<b>Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice</b>
<b>VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE</b>

	Codes	Exercice	Exercice précédent
	8051P	xxxxxxxxxxx	0
	8021	621.296,08	
	8031		
(+)/(-)	8041		
	8051	621.296,08	
	8121P	xxxxxxxxxxx	0
	8071	0	
	8081		
	8091		
	8101		
(+)/(-)	8111		
	8121	0	
	81311	621.296,08	



**ETAT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES**

**INSTALLATIONS, MACHINES ET OUTILLAGE**

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
8192P	xxxxxxxxxxxxx	0
8162	5.656,84	
8172		
8182		
8192	5.656,84	
8252P	xxxxxxxxxxxxx	
8212		
8222		
8232		
8242		
8252		
8322P	xxxxxxxxxxxxx	
8272	0	
8282		
8292		
8302		
8312		
8322	0	
(23)	5.656,84	

**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	xxxxxxxxxxxxx	23.683,18
8163		
8173		
8183		
8193	23.683,18	
8253P	xxxxxxxxxxxxx	
8213		
8223		
8233		
8243		
8253		
8323P	xxxxxxxxxxxxx	23.683,18
8273		
8283		
8293		
8303		
8313		
8323	23.683,18	
(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	84,15	900.000
8686	84,15	900.000
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
46.826,74
5,78

**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

Codes	Exercice	Exercice précédent
110P	xxxxxxxxxxxx	
(110)		
111P	xxxxxxxxxxxx	25.000
(111)	25.000	
8790		
87901		
8791		
87911		

Codes	Montants	Nombre d'actions
8702	xxxxxxxxxxxx	100
8703	xxxxxxxxxxxx	

**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

Codes	Exercice
8722	
8732	
8740	
8741	
8742	
8745	
8746	
8747	

**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

Codes	Exercice
8761	100
8762	100
8771	
8781	

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

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	Nature	Droits sociaux détenus		
		Nombre de droits de vote		%
		Attachés à des titres	Non liés à des titres	
<b>CENEO</b> 0201645281 Boulevard Pierre Mayence 1 1 6000 Charleroi BELGIQUE	Action			1
<b>FINEST</b> 0257864701 Place de l'Hôtel de Ville 14 4700 Eupen BELGIQUE	Action			1
<b>FINIMO</b> 0257884101 Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIQUE	Action			1
<b>IDEFIN</b> 0257744044 Avenue Sergent Vrithoff 2 5000 Namur BELGIQUE	Action			1
<b>IEG</b> 0229068864 Rue de la Solidarité 80 7700 Mouscron BELGIQUE	Action			1
<b>IPFBW</b> 0206041757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIQUE	Action			1
<b>ORES ASSETS</b> 0543696579 Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIQUE	Actions			93
<b>SOFILUX</b> 0257857969 Avenue de Houffalize 58 B 6800 Libramont-Chevigny BELGIQUE	Action			1

**PROVISIONS POUR AUTRES RISQUES ET CHARGES**

**VENTILATION DE LA RUBRIQUE 164/5 DU PASSIF SI CELLE-CI REPRÉSENTE UN MONTANT IMPORTANT**  
Provision pour litige social

Exercice
8.142



**DETTES GARANTIES (COMPRISES DANS LES RUBRIQUES 17 ET 42/48 DU PASSIF)****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

Codes	Exercice
8921	
8931	
8941	
8951	
8961	
8971	
8981	
8991	
9001	
9011	
9021	
9051	
9061	
<b>Total des dettes garanties par les pouvoirs publics belges</b>	
<b>Dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société</b>	
8922	
8932	
8942	
8952	
8962	
8972	
8982	
8992	
9002	
9012	
9022	
9032	
9042	
9052	
9062	
<b>Total des dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société</b>	

**DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES****Impôts (rubriques 450/3 et 179 du passif)**

Dettes fiscales échues
Dettes fiscales non échues
Dettes fiscales estimées

**Rémunérations et charges sociales (rubriques 454/9 et 179 du passif)**

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

Codes	Exercice
9072	
9073	
450	
9076	
9077	1.277.970,55

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

Charges à imputer

Exercice
100

## RÉSULTATS D'EXPLOITATION

### PRODUITS D'EXPLOITATION

#### CHIFFRE D'AFFAIRES NET

Ventilation par catégorie d'activité

Call center

8.924.955,27

7.564.020,3

Ventilation par marché géographique

Belgique

8.924.955,27

7.564.020,3

#### Autres produits d'exploitation

Subsides d'exploitation et montants compensatoires obtenus des pouvoirs publics

740

#### CHARGES D'EXPLOITATION

Travailleurs pour lesquels la société a introduit une déclaration DIMONA ou qui sont inscrits au registre général du personnel

Nombre total à la date de clôture

9086

145

131

Effectif moyen du personnel calculé en équivalents temps plein

9087

129,7

113,5

Nombre d'heures effectivement prestées

9088

157.272

136.833

Frais de personnel

Rémunérations et avantages sociaux directs

620

3.996.824,62

3.325.932,93

Cotisations patronales d'assurances sociales

621

887.775,29

733.597,98

Primes patronales pour assurances extralégales

622

547.779,42

242.310,3

Autres frais de personnel

623

244.694,86

251.601,74

Pensions de retraite et de survie

624

#### Provisions pour pensions et obligations similaires

Dotations (utilisations et reprises)

(+)/(-)

635

#### Réductions de valeur

Sur stocks et commandes en cours

Actées

9110

Reprises

9111

Sur créances commerciales

Actées

9112

Reprises

9113

#### Provisions pour risques et charges

Constitutions

9115

8.142

Utilisations et reprises

9116

#### Autres charges d'exploitation

Impôts et taxes relatifs à l'exploitation

640

573,54

98,54

Autres

641/8

#### Personnel intérimaire et personnes mises à la disposition de la société

Nombre total à la date de clôture

9096

Nombre moyen calculé en équivalents temps plein

9097

20

20

Nombre d'heures effectivement prestées

9098

39.794

40.441

Frais pour la société

617

971.338

949.548





## 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 (y inclus la charge d'impôt de l'exercice)

Codes	Exercice
9134	<b>82.715,07</b>
9135	85.058,28
9136	2.343,21
9137	
9138	<b>1.263,38</b>
9139	1.263,38
9140	
	330.860,29

Exercice

#### Incidence des résultats non récurrents sur le montant des impôts sur le résultat de l'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	751.805,36	661.915,37
9146	1.906.407,26	1.783.530,44
9147	512.529,67	456.684,07
9148		

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

**ENTREPRISES LIÉES**

**Immobilisations financières**

- Participations
- Créances subordonnées
- Autres créances

**Créances**

- A plus d'un an
- A un an au plus

**Placements de trésorerie**

- Actions
- Créances

**Dettes**

- A plus d'un an
- A un an au plus

**Garanties personnelles et réelles**

- Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises liées
- Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises liées pour sûreté de dettes ou d'engagements de la société

**Autres engagements financiers significatifs**

**Résultats financiers**

- Produits des immobilisations financières
- Produits des actifs circulants
- Autres produits financiers
- Charges des dettes
- Autres charges financières

**Cessions d'actifs immobilisés**

- Plus-values réalisées
- Moins-values réalisées

Codes	Exercice	Exercice précédent
(280/1)		
(280)		
9271		
9281		
9291	<b>33.616,36</b>	
9301		
9311	33.616,36	
9321		
9331		
9341		
9351	<b>1.368.764,07</b>	<b>271.429,35</b>
9361		
9371	1.368.764,07	271.429,35
9381		
9391		
9401		
9421		
9431		
9441		
9461		
9471		
9481		
9491		

**ENTREPRISES ASSOCIÉES****Immobilisations financières**

- Participations
- Créances subordonnées
- Autres créances

**Créances**

- A plus d'un an
- A un an au plus

**Dettes**

- A plus d'un an
- A un an au plus

**Garanties personnelles et réelles**

- Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises associées
- Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises associées pour sûreté de dettes ou d'engagements de la société

**Autres engagements financiers significatifs****AUTRES ENTREPRISES AVEC UN LIEN DE PARTICIPATION****Immobilisations financières**

- Participations
- Créances subordonnées
- Autres créances

**Créances**

- A plus d'un an
- A un an au plus

**Dettes**

- A plus d'un an
- A un an au plus

Codes	Exercice	Exercice précédent
9253		
9263		
9273		
9283		
9293		
9303		
9313		
9353		
9363		
9373		
9383		
9393		
9403		
9252		
9262		
9272		
9282		
9292		
9302		
9312		
9352		
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 OU LES 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	14.333,33
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

0543696579

Avenue Jean Mermoz 14

6041 Gosselies

BELGIQUE

Si l'(les) entreprise(s) mère(s) est (sont) de droit étranger, lieu où les comptes consolidés dont question ci-avant peuvent être obtenus

**BILAN SOCIAL**

Numéros des commissions paritaires dont dépend la société :

200

**ETAT DES PERSONNES OCCUPÉES****TRAVAILLEURS POUR LESQUELS LA SOCIÉTÉ A INTRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI SONT INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL****Au cours de l'exercice****Nombre moyen de travailleurs**

Temps plein
Temps partiel
Total en équivalents temps plein (ETP)

**Nombre d'heures effectivement prestées**

Temps plein
Temps partiel
Total

**Frais de personnel**

Temps plein
Temps partiel
Total

**Montant des avantages accordés en sus du salaire**

Codes	Total	1. Hommes	2. Femmes
1001	108,2	38,4	69,8
1002	28,7	2,3	26,4
1003	129,7	40	89,7
<b>Nombre d'heures effectivement prestées</b>			
1011	125.167	49.660	75.507
1012	32.105	2.462	29.643
1013	157.272	52.122	105.150
<b>Frais de personnel</b>			
1021	4.520.667,03	1.743.625,85	2.777.041,18
1022	1.156.407,16	105.903,52	1.050.503,64
1023	5.677.074,19	1.849.529,37	3.827.544,82
1033			

**Au cours de l'exercice précédent**

Nombre moyen de travailleurs en ETP
Nombre d'heures effectivement prestées
Frais de personnel
Montant des avantages accordés en sus du salaire

Codes	P. Total	1P. Hommes	2P. Femmes
1003	113,5	35,3	78,2
1013	136.833	47.529	89.304
1023	4.553.442,94	1.524.705,37	3.028.737,57
1033			

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	117	28	137,9
110	86	28	106,9
111	31	0	31
112			
113			
120	41	2	42,3
1200	6	0	6
1201	28	1	28,5
1202	5	1	5,8
1203	2	0	2
121	76	26	95,6
1210	9	5	12,7
1211	44	13	53,7
1212	18	8	24,2
1213	5	0	5
130	1	0	1
134	116	28	136,9
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 disposition de la société
150	20	
151	39.794	
152	971.338	

**TABEAU 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	29	1	29,8
210	1		1
211	28	1	28,8
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	13	3	15,8
310	8	2	10
311	5	1	5,8
312			
313			
340			
341			
342	4	0	4
343	9	3	11,8
350			

**RENSEIGNEMENTS SUR LES FORMATIONS POUR LES TRAVAILLEURS AU COURS DE L'EXERCICE**

**Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère formel à charge de l'employeur**

- Nombre de travailleurs concernés
- Nombre d'heures de formation suivies
- Coût net pour la société
  - dont coût brut directement lié aux formations
  - dont cotisations payées et versements à des fonds collectifs
  - dont subventions et autres avantages financiers reçus (à déduire)

**Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère moins formel ou informel à charge de l'employeur**

- Nombre de travailleurs concernés
- Nombre d'heures de formation suivies
- Coût net pour la société

**Initiatives en matière de formation professionnelle initiale à charge de l'employeur**

- Nombre de travailleurs concernés
- Nombre d'heures de formation suivies
- Coût net pour la société

Codes	Hommes	Codes	Femmes
5801	38	5811	88
5802	763	5812	1.289
5803	18.860,88	5813	31.521,06
58031	18.860,88	58131	31.521,06
58032		58132	
58033		58133	
5821	37	5831	103
5822	245	5832	863
5823	5.950,21	5833	20.857,23
5841	0	5851	0
5842	0	5852	0
5843	0	5853	0

## 2.5. Règles d'évaluation

### ACTIF

#### IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

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

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

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

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

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

#### IMMOBILISATIONS CORPORELLES

##### VALEUR D'ACQUISITION

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

##### FRAIS ACCESSOIRES

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

##### AMORTISSEMENTS

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



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

<b>Immobilisés</b>	<b>TAUX D'AMORTISSEMENT EN %</b>
Terrains	0
Bâtiments administratifs	2
Outillage et mobilier	10
Matériel roulant (transport personnes et marchandises)	20
Équipement administratif (matériel informatique)	33

### CRÉANCES À UN AN AU PLUS

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

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

### PLACEMENTS DE TRÉSORERIE

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

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

### VALEURS DISPONIBLES

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

### COMPTES DE RÉGULARISATION D'ACTIF

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

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

### PASSIF

#### PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS

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

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

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

## COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF

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

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

# IV.

## Rapport des commissaires





T : +32 (0)2 778 01 00  
F : +32 (0)2 771 56 56  
[www.bdo.be](http://www.bdo.be)

Da Vincilaan 9, box E6  
B-1935 Zaventem

## COMNEXIO SC

**Rapport du commissaire  
à l'assemblée générale  
pour l'exercice clos le 31 décembre 2022**

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

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

## RAPPORT DU COMMISSAIRE A L'ASSEMBLEE GENERALE DE COMNEXIO SC POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2022

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de 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 16 juin 2022, conformément à la proposition de l'organe d'administration émise sur recommandation du comité d'audit et sur présentation du conseil d'entreprise. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2024. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de la Société pour la première année.

### 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 2022, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à 3.097.732 EUR et dont le compte de résultats présente un solde de 0 EUR.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2022, 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.

### **Autre point**

Les comptes annuels de la SC COMNEXIO pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 ont été audités par un autre commissaire qui a exprimé dans son rapport en date du 9 mai 2022, une opinion sans réserve sur ces comptes annuels.

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

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

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

### **Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels**

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion.

L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes annuels en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future de la Société ni quant à l'efficacité ou l'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 à l'organe d'administration notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

#### AUTRES OBLIGATIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

##### ***Responsabilités de l'organe d'administration***

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

##### ***Responsabilités du commissaire***

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

### **Aspects relatifs au rapport de gestion**

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

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

### **Mention relative au bilan social**

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

### **Mentions relatives à l'indépendance**

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

### **Autres mentions**

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

Zaventem, 10 mai 2023

Signé numériquement par  
Christophe Colson (Signature)  
DN : cn=Christophe Colson  
(Signature), c=BE

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



# V.

## Rapport de rémunération

1. Présentation des organes de gestion..... 50
2. Rapport du Comité de nomination  
et de rémunération.....51
3. Rapport du Conseil d'administration .....52



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<sup>er</sup> 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 le respect des intérêts de toutes les tierces parties prenantes essentielles à la réalisation de cet objectif, à savoir les actionnaires, le personnel, les clients, les fournisseurs et les autres créanciers. Dans cette optique, le Conseil d'administration identifie les défis stratégiques et les risques auxquels la société est confrontée ; définit les valeurs de la société, sa stratégie, le niveau de risques qu'elle accepte de prendre ainsi que ses politiques-clés ; et contrôle la marche des affaires de l'entreprise.

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

En 2022, le Conseil d'administration s'est réuni 6 fois.

## Comité de nomination et de rémunération

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

## Comité d'audit

Sa mission est d'assister le Conseil d'administration en lui fournissant des avis à propos des comptes de la société mais également sur le système de contrôle interne, le programme d'audit interne, les conclusions et les recommandations formulées par cet audit interne dans les rapports. Le Comité d'audit est composé de trois administrateurs. Comme l'indique le rapport du Conseil d'administration ci-après, il s'est réuni trois fois en 2022.

## Comité d'éthique

Ce Comité, chargé de donner des avis sur le respect des règles relatives à la confidentialité des informations personnelles et commerciales, était composé de trois membres. Il a été supprimé le 23 novembre 2022.

## 2. Rapport annuel du Comité de nomination et de rémunération relatif à l'évaluation de la pertinence des rémunérations en 2022

### Remarque préalable

Le présent rapport est établi par le Comité de nomination et de rémunération et proposé à l'approbation du Conseil d'administration de Connexio conformément au prescrit de l'article 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 2022. 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 Connexio

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

### Conclusions du Comité de nomination et de rémunération

Le Comité de nomination et de rémunération, réuni en séance du 15 février 2023, constate que les modalités de rémunération reprises ci-avant sont la stricte application de la délibération susmentionnée prise en Assemblée générale – compétente en la matière.

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

# 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	2022

### Nombre de réunions

Assemblée générale	01
Conseil d'administration	06
Comité d'audit	03
Comité de nomination et de rémunération	01
Comité d'éthique	01

## Membres du Conseil d'administration

Fonction <sup>1</sup>	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute <sup>2</sup>	Détail de la rémunération et des avantages <sup>3</sup>	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 Comnexio sont exercés à titre gratuit.			Néant	86%
Administrateur-membre du CNR	BINON Yves				Néant	100%
Administrateur-Président du Comité d'éthique*	BULTOT Claude				Néant	86%
Administrateur-membre du Comité d'Éthique*	de BEER de LAER Hadelin				Néant	57%
Administrateur-Présidente du Comité d'audit	DEMANET Nathalie				Néant	44%
Administrateur	FAYT Christian				Néant	83%
Administrateur-membre du CNR	FRANCEUS Michel				Néant	86%
Administrateur-membre du Comité d'éthique*	GILLIS Alain				Néant	100%
Administrateur-membre du Comité d'audit	HARDY Cerise				Néant	67%
Administrateur-membre du Comité d'audit	VEREECKE Anne				Néant	67%
<b>Total général</b>	<b>10</b>					

\* Les mandats de Président et membres du Comité d'éthique sont devenus caducs de plein droit le 23 novembre 2022 - date de la suppression du Comité d'éthique.

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<sup>er</sup>).

## Titulaires de fonction de direction

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

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.

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).

## Annexes

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

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

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

### Connexio - Organe de gestion 1: Conseil d'administration

Fonction	Nom - Prénom	CA	CA	CA	CA	CA	CA	Taux de participation	
		23/02/2022	23/03/2022	27/04/2022	29/09/2022	23/11/2022	14/12/2022	Total	%
Président	DE VOS Karl	V	V	V		V	V	5/6	83%
Administrateurs	BINON Yves	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	BULTOT Claude		V	V	V	V	V	5/6	83%
	de BEER de LAER Hadelin			V	V	V	V	4/6	67%
	DEMANET Nathalie	V	V		V			3/6	50%
	FAYT Christian	V	V	V	V		V	5/6	83%
	FRANCEUS Michel	V	V	V	V	V		5/6	83%
	GILLIS Alain	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	HARDY Cerise			V	V		V	3/6	50%
	VEREECKE Anne	V	V			V		3/6	50%

### Connexio - Organe de gestion 2: Comité de Nomination et de Rémunération

Fonction	Nom - Prénom	CNR	Taux de participation	
		23/02/2022	Total	%
Président	DE VOS Karl	V	1/1	100%
Membres	BINON Yves	V	1/1	100%
	FRANCEUS Michel	V	1/1	100%

### Connexio - Organe de gestion 3: Comité d'audit

Fonction	Nom - Prénom	CAud			Taux de participation	
		05/05/2022	19/09/2022	06/12/2022	Total	%
Présidente	DEMANET Nathalie		✓		1/3	33%
Membres	HARDY Cerise	✓	✓	✓	3/3	100%
	VEREECKE Anne	✓	✓	✓	3/3	100%

### Connexio - Organe de gestion 4: Comité d'éthique

Fonction	Nom - Prénom	CEth	Taux de participation	
		23/03/2022	Total	%
Président	BULTOT Claude	✓	1/1	100%
Membres	de BEER de LAER Hadelin		0/1	0%
	GILLIS Alain	✓	1/1	100%

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

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



# CONTACTS

Connexio  
Avenue Georges Lemaître, 38  
6041 Gosselies  
Belgique

[info@connexio.be](mailto:info@connexio.be)  
[www.connexio.be](http://www.connexio.be)