

Rapport Annuel 2024

CONNEXIO



connexio

DÉNOMINATION ET FORME

CONNEXIO. Société coopérative.
Numéro BCE 0727.639.263.

SIÈGE

Avenue Georges Lemaître, 38 - 6041 Gosselies.

CONSTITUTION

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

STATUTS

Les statuts ont été modifiés aux termes d'un acte reçu par
Maître Thibaut van DOORSLAER de ten RYEN, de résidence à Jodoigne,
en date du 28 novembre 2024, publié aux annexes
au Moniteur belge du 30 décembre 2024 sous le numéro 24456705.

Rapport annuel
CONNEXIO
2024

comnexio

Table des matières

1. Introduction	5
1 Message du Manager opérationnel	6
2 Présentation de l'entreprise	8
2. Rapport d'activités	13
1 2024 en quelques chiffres	14
2 Événements marquants	15
3 Activités et développements	16
3. Rapport de gestion	21
1 Commentaires sur les comptes annuels	22
2 Comptes annuels	26
4. Rapport des commissaires	55
5. Rapport de rémunération	63
1 Présentation des organes de gestion	64
2 Rapport du Comité de nomination et de rémunération	65
3 Rapport du Conseil d'administration	66

Chapitre



Introduction

1

Message du
Manager opérationnel p.6

2

Présentation
de l'entreprise p.8



1 Message du Manager opérationnel

L'année 2024 a représenté un tournant décisif pour Connexio. Après plusieurs années ponctuées de crises successives, d'une augmentation continue de la charge de travail et d'une complexité croissante des interactions, la stabilisation est devenue une priorité à la fin 2023. Grâce à l'engagement de nos collaborateurs, aux accords sociaux et au renforcement des équipes, nous avons pu réduire la pression tout en améliorant significativement la qualité du service en 2024. Ces avancées nous permettent d'aborder 2025 avec des bases solides et l'ambition renouvelée d'optimiser nos performances à un coût maîtrisé pour ORES et les citoyens wallons.

L'un des temps forts de cette année a été la célébration des cinq ans de Connexio, un cap symbolique qui témoigne du chemin parcouru depuis notre création en 2019. En cinq ans, nous avons fait preuve d'adaptabilité, de résilience et de professionnalisme, en renforçant nos équipes et en développant une organisation plus robuste et efficace. Ce moment a été l'occasion de reconnaître les efforts de chacun, car ce sont nos collaborateurs qui, chaque jour, font la différence dans la qualité du service rendu aux citoyens.

Sur le plan opérationnel, 2024 a été marquée par une progression notable de nos performances. Nous avons renforcé la qualité globale de service, avec 93% des interactions traitées sur la ligne générale et un total de plus d'un million de demandes gérées. Cette montée en efficacité s'est également traduite par une réduction du temps moyen d'attente et du temps moyen de traitement des appels, ainsi qu'une baisse de l'absentéisme. Le tout, en maintenant un niveau élevé de satisfaction client à 8,25/10. Ces résultats sont le fruit d'un effort collectif, de recrutements et de la mise en place d'accords sociaux structurants.

Par ailleurs, notre engagement aux côtés d'ORES s'est renforcé, en particulier dans la gestion des décrochages d'ondeurs des installations photovoltaïques. En assurant la prise en charge des interactions clients, Connexio a joué un rôle clé dans l'accompagnement des citoyens, contribuant ainsi à une

réponse plus rapide et plus efficace face à ce défi en Wallonie. En outre, une initiative stratégique pour ORES a été lancée fin 2024 afin d'optimiser la captation des données digitales clients via Connexio, ce qui a permis d'accélérer la digitalisation des interactions et ainsi concrétiser la « Vision Clients » d'ORES.

À l'aube de 2025, nous entrons dans une phase de consolidation et d'optimisation. L'objectif est de pérenniser les efforts entrepris tout en renforçant notre agilité opérationnelle. Cela passera notamment par une montée en compétence des équipes, avec 85% de nos conseillers formés sur l'ensemble des sujets. Cette évolution progressive et accompagnée, pour garantir une montée en compétence maîtrisée, renforcera la qualité du service et l'efficacité de Connexio.

Notre ambition est claire: offrir un service toujours plus fluide et performant aux citoyens, à un coût maîtrisé, tout en garantissant un cadre de travail équilibré pour nos collaborateurs. Je tiens à remercier chacun d'entre eux pour leur engagement professionnel, qui a permis d'atteindre ces résultats et de poser des bases solides pour l'avenir. Un remerciement particulier à ORES pour la confiance et pour la collaboration précieuse au service du citoyen wallon.

David Mailleux
Manager opérationnel



*« Des bases solides et
l'ambition renouvelée
d'optimiser nos performances
à un coût maîtrisé. »*

2 Présentation de l'entreprise

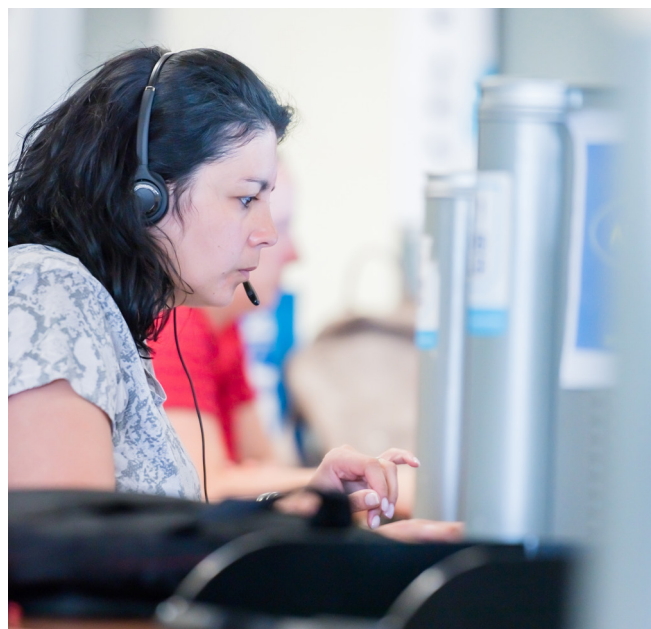
Connexio est une entreprise spécialisée dans les activités de contact clientèle. Intégrée dans le groupe ORES, elle a pour objet de traiter, à distance, toutes questions posées par la clientèle ou par le public en général. Elle est amenée à fournir toutes les informations relatives aux services d'utilité publique proposés par sa société mère. Ces informations sont délivrées par téléphone, par courriel, par « chat » internet ou tout autre moyen de communication approprié. Connexio est implantée sur deux sites : son siège principal est situé à Gosselies et regroupe la majeure partie de son personnel et elle dispose par ailleurs d'une antenne implantée à Eupen, où travaillent les collaborateurs principalement germanophones qui répondent aux clients en allemand.

Structure actionnariale de Connexio et du groupe ORES

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

Mission, vision et objectifs

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





Mission

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

Ce qui nous rend différents, c'est notre capacité à créer une relation de confiance avec 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 donc à :

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

Vision

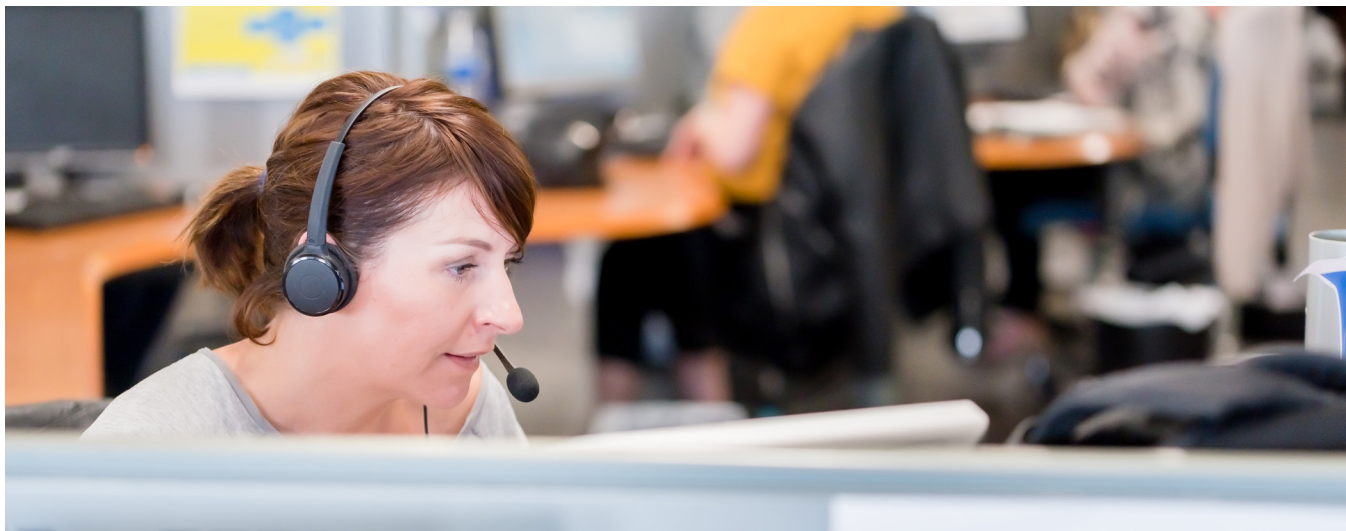
Nous croyons qu'un centre de contact doit être accessible à tous les citoyens en tenant compte de leur canal préféré, en toute simplicité et avec fluidité. Pour nous, l'expérience du citoyen est centrale. Nous sommes là pour le rassurer, le conseiller et l'accompagner dans toutes ses démarches.

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

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

Notre vision se concrétise autour de trois axes

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



Objectifs

Depuis sa création, 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 centre de contact entrent dans la facture finale du citoyen à travers le tarif de distribution. Il est donc impératif de les limiter au maximum.
- Maintenir l'emploi wallon : ORES est une entreprise d'utilité publique de premier plan en Wallonie et elle a choisi de développer une activité de contact client de proximité et locale. Connexio est implantée en Wallonie et 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.

Esprit d'équipe



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

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

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

Engagement professionnel



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

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

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

Vivre ensemble



Je respecte mes collègues et mon espace de travail.

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

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

Vision d'avenir



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

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

Je contribue de façon proactive à mon propre développement.

Chapitre



Rapport d'activités

1

2024 en
quelques chiffres p.14

2

Événements
marquants p.15

3

Activités et
développements p.16



1 2024 en quelques chiffres (au 31 décembre)

RESSOURCES HUMAINES



160

COLLABORATEURS

153,3

ÉQUIVALENTS
TEMPS PLEIN (ETP)

3

INTÉRIMAIRES

43,09 h

DE FORMATION
/ ETP

LIGNE GÉNÉRALE



756.003

APPELS TRAITÉS

93%

ACCESSIBILITÉ

53 sec

TEMPS MOYEN
DE DÉCROCHAGE

62.426

SESSIONS DE
CHAT TRAITÉES

13.982

SESSIONS DE
RÉSEAUX SOCIAUX

LIGNE DÉPANNAGE



160.427

APPELS TRAITÉS

93%

ACCESSIBILITÉ

23 sec

TEMPS MOYEN
DE DÉCROCHAGE

41.954

COURRIELS TRAITÉS

58.804

AUTRES CONTACTS

LIGNE URGENCE GAZ



8.835

APPELS TRAITÉS

99,2%

ACCESSIBILITÉ

3,4 sec

TEMPS MOYEN
DE DÉCROCHAGE

86%

NIVEAU DE QUALITÉ

8,25/10

TAUX DE
SATISFACTION
CLIENTÈLE

FINANCES



10.647.751 €

CHIFFRE D'AFFAIRES

2 Événements marquants de 2024

○ Février

Traitement des contacts Messenger Facebook rapatriés sur le système Genesys Cloud, permettant ainsi de continuer à unifier les outils sur la base de notre nouvelle plateforme de centre de contact.

○ Avril

Connexio est chargée par ORES de gérer les contacts clients dans le cadre des dossiers des clients subissant des décrochages d'onduleur sur leurs installations photovoltaïques.

○ 30 avril

Signature d'une CCT 90 complémentaire pour l'année 2024 portant sur l'amélioration de deux indicateurs de performance important : la maîtrise des temps de traitement et de l'absentéisme opérationnel.

○ 29 mai

Connexio souffle (déjà) sa 5^{ème} bougie.

○ Été

La diminution des volumes d'appels reçus se confirme pendant l'été 2024 avec une baisse significative ; une tendance qui n'était plus connue depuis 2020 et les crises sanitaires et énergétiques

○ Octobre

Lancement de l'initiative stratégique de la Vision Clients d'ORES relative à la captation des données digitales des clients (email et gsm). Ce premier jalon permettra à terme de digitaliser plus d'interactions.

○ Décembre

Mise en place de la nouvelle organisation validée début 2024 avec l'arrivée dans le management d'un Service Delivery Manager pour la gouvernance et l'entrée en fonction d'une adjointe opérationnelle. Cette évolution globale de l'organisation permet de mieux répondre aux attentes de notre client ORES, en devenant un véritable outil de sa stratégie multicanale tout en assurant le meilleur soutien possible aux équipes.

3 Activités et développements

Historique et rétroactes

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

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

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

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

Il faut aussi rappeler en parallèle qu'ORES assure toute une série de services de support à Connexio, notamment au niveau de la gestion des ressources humaines, de l'informatique, des finances, des achats ou encore des services juridiques. Enfin, sur le plan immobilier, des baux avaient été conclus initialement avec ORES Assets, propriétaire du bâtiment occupé par Connexio à Gosselies, ainsi qu'avec N-Allo, en ce qui concerne le site d'Eupen. Le bail avec N-Allo a pris fin au début de l'année 2023 et les collaborateurs d'Eupen profitent maintenant d'un nouvel espace totalement réaménagé.

Connexio : la première ligne de contact d'ORES

À fin décembre 2024, sur ses deux sites d'activités, Connexio comptait 160 collaborateurs – intérimaires compris – chargés de répondre aux questions des clients d'ORES. Les services sont proposés en trois langues : français, allemand et néerlandais pour les habitants néerlandophones de communes à facilités linguistiques.

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

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



Outre ces lignes générales, Connexio gère également d'autres activités pour ORES, qu'elles soient ponctuelles ou structurelles. Enfin, Connexio se charge du chat sur le site internet d'ORES ainsi que de la réponse aux messages envoyés via Facebook et Messenger.

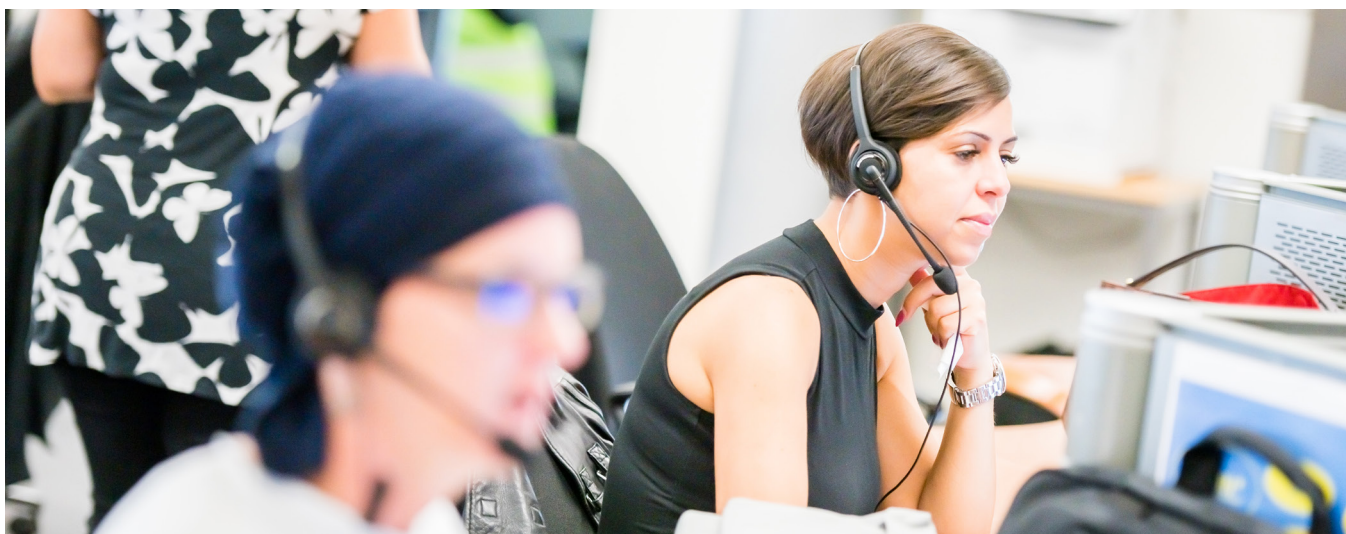
Des activités stabilisées et des performances en belle progression

Pour la première fois depuis 2021, les volumes d'interactions reçus ont diminué comparé au niveau record de 2023 : -21% sur la ligne générale et -5% sur la ligne dépannage. On remarque également une évolution à la baisse des interactions digitales gérées par Connexio, qu'il s'agisse des mails (-6%) ou des réseaux sociaux (-32%). Cette tendance semble traduire une stabilisation des préoccupations énergétiques du citoyens, même si nous continuons à faire face à des volumes d'interactions supérieurs à la période pré-Covid.

Connexio a par ailleurs traité environ 1 million de contacts sur l'année 2024 avec des niveaux de service en progression par rapport aux années précédentes. Par exemple, sur la ligne générale où l'on passe de 82% d'accessibilité avec un temps moyen de décrochage de 147 secondes en 2023 à 93% d'accessibilité et un temps moyen de décrochage de 53 secondes.

		2022	2023	2024
Ligne urgence gaz	Appels reçus	10.040	10.327	10.373
	Appels traités	8.445	8.347	8.835
Ligne dépannage	Appels reçus	189.521	181.969	173.012
	Appels traités	160.950	164.757	160.427
Ligne générale	Appels reçus	955.657	1.013.154	842.761
	Appels traités	786.543	836.107	786.789

La satisfaction client demeurant le moteur de notre organisation, les évolutions sur le marché ont nécessité des efforts de formation et d'information du personnel afin qu'il soit en mesure de répondre efficacement aux questions posées. Par ailleurs, nous avons aussi augmenté significativement la taille de nos effectifs via un plan de recrutement ambitieux. Ces différentes initiatives ont permis d'accroître le niveau de qualité pour atteindre un score de 86%. Le taux de satisfaction clientèle a légèrement baissé à un peu plus de 82,5%, mais reste supérieur au score cible de 80%.



		2022	2023	2024
Ligne générale	Accessibilité	82,3%	82,5%	93%
	Temps de décrochage moyen (en sec.)	174	147	53
	Respect du SLA	45,9%	46,5%	n.a. ¹
Ligne dépannage	Accessibilité	88,1%	90,5%	93%
	Temps de décrochage moyen (en sec.)	66	38	23
	Respect du SLA	62,5%	68,4%	77%
Ligne urgence gaz	Accessibilité	99,4%	99,98%	99,2%
	Temps de décrochage moyen (en sec.)	4	4	3,4
	Respect du SLA	99,6%	99,6%	84 % ²

Dans ce contexte très stimulant, les clients peuvent compter sur l'engagement de l'ensemble des collaborateurs de Connexio. Cette implication professionnelle a permis de maintenir un niveau de qualité et de satisfaction conformes aux cibles fixées.

	2022	2023	2024
Qualité	84 %	85 %	86 %
Satisfaction client	8,8/10	8,7/10	8,25/10

L'accent sur l'accompagnement des nouveaux collaborateurs et leur montée en compétence

Pour faire face à la charge de travail et réduire la pression sur les équipes, Connexio a continué à recruter de nombreux collaborateurs lors du premier semestre afin de renforcer les équipes (35 recrutements en 2024). Ces recrutements ont permis de faire diminuer la pression sur les équipes et de continuer à faire progresser en compétence les collaborateurs entrés récemment. Ils se sont aussi marqués dans le nombre de collaborateurs contractualisés. En moyenne sur l'année, l'effectif de Connexio est passé de 139,7 ETP en 2023 à 147,6 ETP en 2024.

Arrêté au 31 décembre 2024, le nombre total de collaborateurs atteint 160 personnes, à savoir 113 femmes et 47 hommes (soit 153,3 équivalents temps plein). À cette date, l'entreprise comptait 3 collaborateurs intérimaires (17 en moyenne sur l'année). Le niveau d'expérience professionnelle du personnel reste élevé même si l'on constate logiquement une baisse de l'ancienneté moyenne qui passe de 10,4 ans en 2021 à 8,7 années en 2024.

¹ Les indicateurs-clés sur la ligne générale ont été revus pour se focaliser sur l'accessibilité et le temps de décrochage moyen.

² Dans le cadre du passage sur la nouvelle plateforme de centre de contact, la formule de calcul a été revue afin de mieux correspondre aux objectifs fixés par ORES.

Chiffres au 31 déc.

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de collaborateurs	108	124	145	145	160
ETP	96,48	109,11	137,9	137,6	153,3
Ancienneté moyenne	11,8	10,4	9,4	9,5	8,7
Taux de rotation volontaire	0,95%	3,47%	5,53%	2,87%	6,30%

Ces chiffres positifs sont révélateurs de l'engagement de Connexio pour l'emploi en Wallonie. Toujours dans cet esprit de garantir un emploi de qualité, la politique d'embauche permettant de proposer des CDD a été revue et prolongée en 2023 jusqu'en 2027. 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. En 2024, la volonté d'atteindre et maintenir un niveau de 80 % de collaborateurs avec un CDI a été réalisée.

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 Connexio bénéficient d'un régime souple de télétravail.

En termes de formation, Connexio continue de mettre l'accent sur la montée en compétence et l'accompagnement de ses collaborateurs. Ce sont au total plus de 10.000 heures de formation qui ont été dispensées en 2024 : formations des managers, formations en continu des conseillers clientèle sur de nouvelles compétences et formations des intérimaires. En moyenne, chaque ETP a suivi 43,09 heures de formation durant l'année (chiffres hors formation des intérimaires). À la fin de l'exercice, plus de 50 % des collaborateurs étaient formés pour répondre à l'ensemble des sujets et thématiques couvertes par Connexio.

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

Une organisation renforcée

Afin de répondre au mieux aux attentes de notre client ORES – être un véritable outil de la stratégie multicanal tout en assurant le meilleur soutien possible aux équipes – l'organisation de Connexio a été adaptée en deux grands départements complémentaires :

1. Le département Gouvernance, sous la responsabilité de Samuel Kinet (SDM Gouvernance). L'objectif du département Gouvernance est de mettre en place les actions utiles permettant de faire évoluer nos processus à travers l'amélioration continue de nos services et outils afin de répondre aux attentes de nos clients.
2. Le département Opérationnel, dirigé par Antoine Matton (SDM Opérationnel), regroupant les équipes opérationnelles. Le département Opérationnel a pour mission d'assurer l'activité quotidienne tout en veillant à la qualité et à l'efficacité des opérations pour atteindre les résultats fixés.

Dialogue social

Au cours de 2024, la direction et les partenaires sociaux sont parvenus à conclure un accord clé en supplément de ceux déjà mis en place en 2023 : une CCT90 portant sur l'amélioration des temps de traitement et de l'absentéisme opérationnel. Le dialogue instauré a permis de mettre en place des bases solides pour améliorer le bien-être des collaborateurs et permettre à Connexio de faire face aux défis des prochaines années. Ce qui s'est traduit par un taux d'absentéisme de 9 % en 2024 et une amélioration de la productivité à un niveau de 376 secondes par appel, en incluant l'effort de captation des données digitales des clients demandé par ORES à la fin de l'année 2024.

Chapitre



Rapport de gestion

1

Commentaires sur
les comptes annuels p.22

2

Comptes
annuels p.26



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 « 2. Rapport d'activités », auquel il est renvoyé.

B. Les résultats et la situation de la société

I. Éléments du compte de résultats au 31 décembre 2024

Le montant des ventes et prestations est de 10.655 k€ (+7% par rapport à 2023). Il est quasi-exclusivement constitué du chiffre d'affaires. Celui-ci reprend les montants facturés à ORES Assets dans le cadre des prestations de Connexio en tant que centre de contact pour le compte d'ORES Assets, son unique client jusqu'à présent.

L'augmentation du chiffre d'affaires traduit une hausse de 7% des coûts des ventes et prestations (voir ci-dessous), principalement liée à la volonté de stabiliser les standards de qualité et à la main d'œuvre nécessaire pour y parvenir. Cet objectif s'est matérialisé par une amélioration des résultats de 2024, avec un temps moyen de décrochage sur la ligne générale de 54 secondes et une accessibilité de 93%. Pour atteindre ce niveau de performance, une augmentation de la main-d'œuvre a été nécessaire.

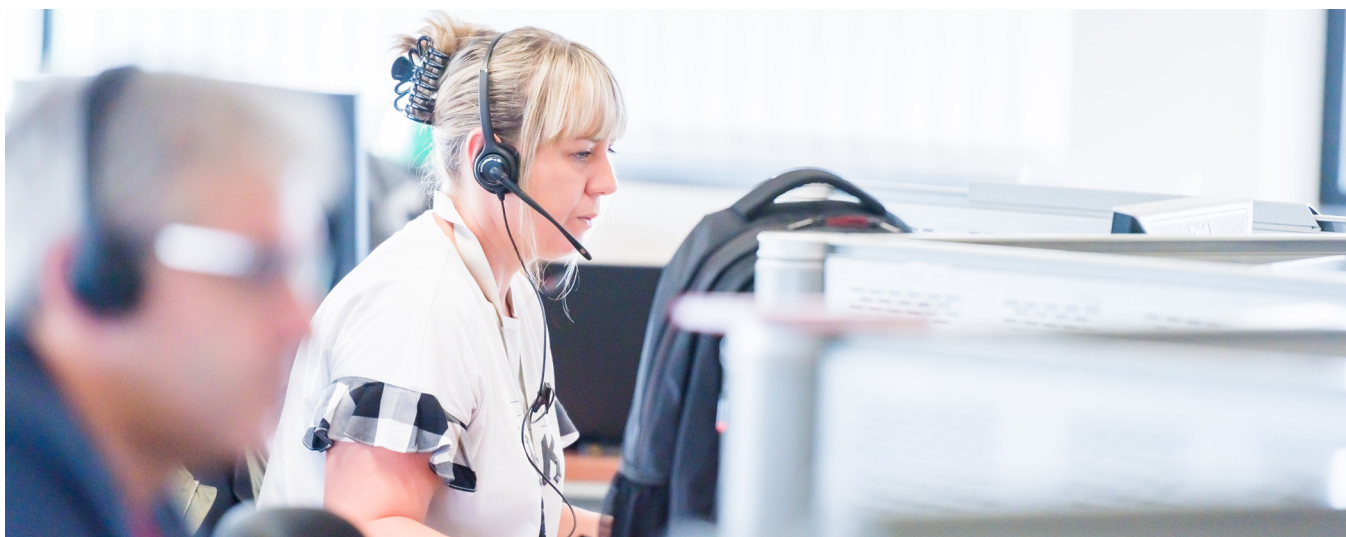
Les biens et services divers s'élèvent à 3.366 k€ (3.439 k€ en 2023). Ils concernent principalement le personnel intérimaire mais aussi les licences payées à ORES pour l'utilisation de la plateforme de communication et pour le recours au support technique et fonctionnel. Ils comprennent également les prestations de support (IT, achats, finances et ressources humaines) fournies par ORES ainsi que la location de bâtiments et de matériel informatique.

Les rémunérations, charges sociales et pensions s'élèvent à 7.042 k€ (6.319 k€ en 2023), en hausse de 11,4%. Au 31 décembre 2024, Connexio emploie 160 personnes, contre 145 en 2023. À l'origine, le personnel de Connexio était majoritairement du personnel de N-Allo transféré lors de l'opération de création de la société en 2019. Depuis 2021, les besoins en personnel n'ont cessé d'augmenter du fait de la croissance continue de l'activité justifiant l'engagement accru de personnel.

Les investissements réalisés en logiciels depuis 2022 ont engendré des amortissements. Ceux-ci s'élèvent à 156 k€ au terme de l'année 2024.

Les impôts, d'un montant de 100 k€ (104 k€ en 2023), représentent majoritairement la charge fiscale estimée sur les dépenses non admises de l'exercice 2024.

Le résultat de Connexio au 31 décembre 2024 est nul car la société assure les activités de centre de contact pour le compte d'ORES Assets et ce, au prix de revient.



II. Éléments du bilan au 31 décembre 2024

II.A. Actif

Depuis 2022, Connexio a entamé un projet de remplacement des applicatifs de centre de contact (projet Contact'Us), alors loués à N-Allo. Bien que les fonctionnalités majeures aient été mises en service en juin 2023, la phase d'investissement s'est étalée jusqu'au début de l'année 2024. Les investissements y observés en 2024 s'élèvent à 42 k€.

D'autre part, un formulaire permettant au client d'introduire plus aisément une demande via le site internet de Connexio a été développé, représentant un investissement de 25 k€ en 2024.

Les immobilisations corporelles, d'un montant de 73,5 k€ (contre 72,7 k€ en 2023), sont constituées principalement de matériel IT ainsi que de mobiliers et aménagements de bureaux, à la suite de la location de bureaux à Eupen.

Les créances commerciales suivent la tendance des autres années et sont nulles ou presque, montrant un total ouvert inférieur à 1 k€ au terme de l'année. En effet, les acomptes facturés durant l'année par Connexio à sa maison-mère étant légèrement supérieurs aux charges réelles de l'année 2024, la régularisation de cette différence se solde par une dette envers ORES Assets d'un montant de 393 k€ (415 k€ en 2023).

Les autres créances de 13 k€ (22 k€ en 2023) sont essentiellement constituées de primes à recevoir de la Région wallonne en matière de congés d'éducation.

Contrairement à 2023 où Connexio achevait l'année avec des placements de trésorerie en cours (504 k€), l'année 2024 se clôture dépourvue de placement au vu des faibles rendements actuels. On peut ainsi constater une augmentation des valeurs disponibles, terminant l'année à 1.392 k€ (834 k€ en 2023).

Les comptes de régularisation de l'actif s'élèvent à 44 k€ (36 k€ en 2023) et sont principalement constitués de charges relatives à 2025, dont des frais de licences IT et d'assurances étalés sur 2 années (39 k€).

II.B. Passif

Le capital de Connexio, considéré comme «Apport Indisponible», s'élève à 25 k€. Cet apport est représenté par 100 actions de 250,00 € dont ORES Assets en détient 93 pour une valeur de 23,2 k€. Les 7 actions restantes sont détenues par les intercommunales pures de financement IDEFIN, CENEO, FINEST, SOFILUX, FINIMO, IPFBW et IEG (pour plus de détails, voir le tableau relatif à la structure de l'actionnariat repris dans les comptes annuels).

Les dettes commerciales de 1.431 k€ (1.707 k€ en 2023) correspondent aux fournisseurs non soldés, aux factures à recevoir ainsi qu'à la note de crédit à établir en faveur d'ORES Assets (voir créances commerciales). On constate une diminution entre ces deux années, essentiellement marquée par une dette plus faible à l'égard de l'agence de travail intérimaire (46 k€ contre 293 k€ en 2023).

Les dettes fiscales, salariales et sociales d'un montant de 1.325 k€ (1.075 k€ en 2023) sont composées :

- de la TVA à payer sur les opérations de décembre pour 106 k€ ;
- de l'impôt estimé de l'exercice pour 17 k€ ;
- des provisions pour primes diverses à payer pour 284 k€ ;
- de l'ONSS à payer pour 163 k€ ;
- de la provision pour pécule de vacances à payer en 2025 pour 755 k€.

C. Description des principaux risques et incertitudes auxquels la société est confrontée

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

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

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

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

Connexio met en place une série d'actions afin de prévenir et limiter au maximum les impacts si de tels incidents venaient à se produire. Ainsi, les contrats avec les prestataires IT externes reprennent notamment des exigences de niveaux de services stricts. En particulier ORES qui fournit l'écosystème IT dispose, depuis début 2025, d'une certification ISO 27001. En outre, des tests sont effectués de manière régulière et un plan de reprise d'activité / plan de continuité d'activité est en place.

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

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

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

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

Néant.

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

Néant.

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

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

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

Il n'y a pas de succursale de Connexio.

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

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 Code des sociétés et des associations

Nombre de parts en circulation au 31 décembre 2024 : 100.

Elles appartiennent toutes à la même classe.

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 2024, d'instruments financiers.

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

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

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

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

2 Comptes annuels

2.1 Bilan après répartition (en euros)

ACTIF	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	6.1	20		
ACTIFS IMMOBILISÉS		21/28	1.333.085,1	1.409.723,07
Immobilisations incorporelles	6.2	21	1.259.603,39	1.337.007,64
Immobilisations corporelles	6.3	22/27	73.481,71	72.715,43
Terrains et constructions		22		
Installations, machines et outillage		23		0
Mobilier et matériel roulant		24	35.483,68	29.223,72
Location-financement et droits similaires		25		
Autres immobilisations corporelles		26	37.998,03	43.491,71
Immobilisations en cours et acomptes versés		27		
Immobilisations financières	6.4/6.5.1	28		
Entreprises liées	6.15	280/1		
• Participations		280		
• Créances		281		
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	6.15	282/3		
• Participations		282		
• Créances		283		
Autres immobilisations financières		284/8		
• Actions et parts		284		
• Créances et cautionnements en numéraire		285/8		

ACTIF	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
ACTIFS CIRCULANTS	29/58		1.448.578,99	1.397.246,24
Créances à plus d'un an	29			
Créances commerciales	290			
Autres créances	291			
Stocks et commandes en cours d'exécution	3			
Stocks	30/36			
• Approvisionnements	30/31			
• En-cours de fabrication	32			
• Produits finis	33			
• Marchandises	34			
• Immeubles destinés à la vente	35			
• Acomptes versés	36			
Commandes en cours d'exécution	37			
Créances à un an au plus	40/41		13.070,15	23.223,12
Créances commerciales	40		57,27	1.382,04
Autres créances	41		13.012,88	21.841,08
Placements de trésorerie	6.5.1/6.6	50/53		503.707,36
Actions propres	50			
Autres placements	51/53			503.707,36
Valeurs disponibles	54/58		1.391.627,59	834.311,7
Comptes de régularisation	6.6	490/1	43.881,25	36.004,06
TOTAL DE L'ACTIF	20/58		2.781.664,09	2.806.969,31

PASSIF	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
CAPITAUX PROPRES		10/15	25.000	25.000
Apport	6.7.1	10/11	25.000	25.000
Disponible		110		
Indisponible		111	25.000	25.000
Plus-values de réévaluation		12		
Réserves		13		
Réserves indisponibles		130/1		
• Réserves statutairement indisponibles		1311		
• Acquisitions d'actions propres		1312		
• Soutien financier		1313		
• Autres		1319		
Réserves immunisées		132		
Réserves disponibles		133		
Bénéfice (Perte) reporté(e)	(+)/(-)	14		
Subsides en capital		15		
Avance aux associés sur la répartition de l'actif net		19		
PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS		16		0
Provisions pour risques et charges		160/5		0
Pensions et obligations similaires		160		
Charges fiscales		161		
Grosses réparations et gros entretien		162		
Obligations environnementales		163		
Autres risques et charges	6.8	164/5		0
Impôts différés		168		

PASSIF	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
DETTES		17/49	2.756.664,09	2.781.969,31
Dettes à plus d'un an	6.9	17		
Dettes financières		170/4		
• Emprunts subordonnés		170		
• Emprunts obligataires non subordonnés		171		
• Dettes de location-financement et dettes assimilées		172		
• Établissements de crédit		173		
• Autres emprunts		174		
Dettes commerciales		175		
• Fournisseurs		1750		
• Effets à payer		1751		
Acomptes sur commandes		176		
Autres dettes		178/9		
Dettes à un an au plus	6.9	42/48	2.756.664,09	2.781.969,31
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année		42		
Dettes financières		43		
• Établissements de crédit		430/8		
• Autres emprunts		439		
Dettes commerciales		44	1.431.437,31	1.707.170,1
• Fournisseurs		440/4	1.431.437,31	1.707.170,1
• Effets à payer		441		
Acomptes sur commandes		46		
Dettes fiscales, salariales et sociales	6.9	45	1.325.226,78	1.074.799,21
• Impôts		450/3	123.622,32	18.089,42
• Rémunérations et charges sociales		454/9	1.201.604,46	1.056.709,79
Autres dettes		47/48		
Comptes de régularisation	6.9	492/3		
TOTAL DU PASSIF		10/49	2.781.664,09	2.806.969,31

2.2 Compte de résultats (en euros)

COMPTE DE RÉSULTATS	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
Ventes et prestations		70/76A	10.654.637,38	9.928.856,43
Chiffre d'affaires	6.10	70	10.647.751,37	9.923.113,48
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	6.886,01	5.742,95
Produits d'exploitation non récurrents	6.12	76A		
Coût des ventes et des prestations		60/66A	10.565.179,06	9.845.651,51
Approvisionnements et marchandises		60		
• Achats		600/8		
• Stocks : réduction (augmentation)	(+)/(-)	609		
Services et biens divers		61	3.366.150,25	3.438.949,77
Rémunérations, charges sociales et pensions	(+)/(-) 6.10	62	7.041.704,69	6.319.405,61
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630	155.723,97	94.377,24
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales : dotations (reprises)	(+)/(-) 6.10	631/4		
Provisions pour risques et charges : dotations (utilisations et reprises)	(+)/(-) 6.10	635/8		-8.142
Autres charges d'exploitation	6.10	640/8	1.600,15	1.060,89
Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration	(-)	649		
Charges d'exploitation non récurrentes	6.12	66A		
Bénéfice (Perte) d'exploitation	(+)/(-)	9901	89.458,32	83.204,92

COMPTE DE RÉSULTATS	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
Produits financiers		75/76B	11.148,48	20.952,4
Produits financiers récurrents		75	11.148,48	20.952,4
• Produits des immobilisations financières		750		
• Produits des actifs circulants		751	460,35	20.952,34
• Autres produits financiers	6.11	752/9	10.688,13	0,06
Produits financiers non récurrents	6.12	76B		
Charges financières		65/66B	330	257,7
Charges financières récurrentes	6.11	65	330	257,7
• 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	330	257,7
Charges financières non récurrentes	6.12	66B		
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts	(+)/(-)	9903	100.276,8	103.899,62
Prélèvement sur les impôts différés		780		
Transfert aux impôts différés		680		
Impôts sur le résultat	(+)/(-)	6.13 67/77	100.276,8	103.899,62
Impôts		670/3	100.276,8	103.899,62
Régularisation d'impôts et reprise de provisions fiscales		77		
Bénéfice (Perte) de l'exercice	(+)/(-)	9904	0	0
Prélèvement sur les réserves immunisées		789		
Transfert aux réserves immunisées		689		
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter	(+)/(-)	9905	0	0

2.3 Affectations et prélèvements (en euros)

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

2.4 Annexes (en euros)

ÉTAT DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

FRAIS DE DÉVELOPPEMENT		Codes	Exercice	Exercice précédent
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8051P	xxxxxxxxxxx	0
Mutations de l'exercice	Acquisitions, y compris la production immobilisée	8021		
	Cessions et désaffectations	8031		
	Transferts d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8041		
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8051	0	
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8121P	xxxxxxxxxxx	
Mutations de l'exercice	Actés	8071		
	Repris	8081		
	Acquis de tiers	8091		
	Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8101		
	Transférés d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8111		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8121		
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE		81311	0	

CONCESSIONS, BREVETS, LICENCES, SAVOIR-FAIRE, MARQUES ET DROITS SIMILAIRES		Codes	Exercice	Exercice précédent
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8052P	xxxxxxxxxxx	1.425.481,46
Mutations de l'exercice	Acquisitions, y compris la production immobilisée	8022	67.262	
	Cessions et désaffectations	8032		
	Transferts d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8042		
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8052	1.492.743,46	
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8122P	xxxxxxxxxxx	88.473,82
Mutations de l'exercice	Actés	8072	144.666,25	
	Repris	8082		
	Acquis de tiers	8092		
	Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8102		
	Transférés d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8112		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8122	233.140,07	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE		211	1.259.603,39	

ÉTAT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

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

MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT		Codes	Exercice	Exercice précédent
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8193P	xxxxxxxxxxxxxx	55.737,9
Mutations de l'exercice	Acquisitions, y compris la production immobilisée	8163	11.824	
	Cessions et désaffectations	8173		
	Transferts d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8183		
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8193	67.561,9	
Plus-values au terme de l'exercice		8253P	xxxxxxxxxxxxxx	
Mutations de l'exercice	Actées	8213		
	Acquises de tiers	8223		
	Annulées	8233		
	Transférées d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8243		
Plus-values au terme de l'exercice		8253		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8323P	xxxxxxxxxxxxxx	26.514,18
Mutations de l'exercice	Actés	8273	5.564,04	
	Repris	8283		
	Acquis de tiers	8293		
	Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8303		
	Transférés d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8313		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8323	32.078,22	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE		(24)	35.483,68	

ÉTAT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES		Codes	Exercice	Exercice précédent
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8195P	xxxxxxxxxxxxxx	46.564,13
Mutations de l'exercice	Acquisitions, y compris la production immobilisée	8165		
	Cessions et désaffectations	8175		
	Transferts d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8185		
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8195	46.564,13	
Plus-values au terme de l'exercice		8255P	xxxxxxxxxxxxxx	
Mutations de l'exercice	Actées	8215		
	Acquises de tiers	8225		
	Annulées	8235		
	Transférées d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8245		
Plus-values au terme de l'exercice		8255		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8325P	xxxxxxxxxxxxxx	3.072,42
Mutations de l'exercice	Actés	8275	5.493,68	
	Repris	8285		
	Acquis de tiers	8295		
	Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8305		
	Transférés d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8315		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8325	8.566,1	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE		(26)	37.998,03	

PLACEMENTS DE TRÉSORERIE ET COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF

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

COMPTES DE RÉGULARISATION		Exercice
Ventilation de la rubrique 490/1 de l'actif si celle-ci représente un montant important		
Charges à reporter		43.881,25

ÉTAT DE L'APPORT ET STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT

ÉTAT DE L'APPORT		Codes	Exercice	Exercice précédent
Apport	Disponible au terme de l'exercice	110P	xxxxxxxxxxxxx	
	Disponible au terme de l'exercice	(110)		
	Indisponible au terme de l'exercice	111P	xxxxxxxxxxxxx	25.000
	Indisponible au terme de l'exercice	(111)	25.000	
Capitaux propres apportés par les actionnaires	En espèces	8790		
	• dont montant non libéré	87901		
	En nature	8791		
	• dont montant non libéré	87911		

		Codes	Montants	Nombre d'actions
Modifications au cours de l'exercice	Actions nominatives	8702	xxxxxxxxxxxxx	
	Actions dématérialisées	8703	xxxxxxxxxxxxx	

		Codes	Exercice
Actions propres	Détenues par la société elle-même	Nombre d'actions correspondantes	8722
	Détenues par ses filiales	Nombre d'actions correspondantes	8732
Engagement d'émission d'actions	Suite à l'exercice de droits de conversion	Montant des emprunts convertibles en cours	8740
		Montant de l'apport	8741
		Nombre maximum correspondant d'actions à émettre	8742
	Suite à l'exercice de droits de souscription	Nombre de droits de souscription en circulation	8745
		Montant de l'apport	8746
		Nombre maximum correspondant d'actions à émettre	8747

		Codes	Exercice
Parts	Répartition	Nombre de parts	8761
		Nombre de voix qui y sont attachées	8762
	Ventilation par actionnaire	Nombre de parts détenues par la société elle-même	8771
		Nombre de parts détenues par les filiales	8781

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

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

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

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

ÉTAT DES DETTES ET COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF

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

ÉTAT DES DETTES ET COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF

DETTES GARANTIES (COMPRISES DANS LES RUBRIQUES 17 ET 42/48 DU PASSIF)		Codes	Exercice
DETTES GARANTIES PAR LES POUVOIRS PUBLICS BELGES	Dettes financières	8921	
	• Emprunts subordonnés	8931	
	• Emprunts obligataires non subordonnés	8941	
	• Dettes de location-financement et dettes assimilées	8951	
	• Établissements de crédit	8961	
	• Autres emprunts	8971	
	Dettes commerciales	8981	
	• Fournisseurs	8991	
	• Effets à payer	9001	
	Acomptes sur commandes	9011	
	Dettes salariales et sociales	9021	
	Autres dettes	9051	
Total des dettes garanties par les pouvoirs publics belges		9061	
DETTES GARANTIES PAR DES SÛRETÉS RÉELLES CONSTITUÉES OU IRRÉVOCAblement PROMISES SUR LES ACTIFS DE LA SOCIÉTÉ	Dettes financières	8922	
	• Emprunts subordonnés	8932	
	• Emprunts obligataires non subordonnés	8942	
	• Dettes de location-financement et dettes assimilées	8952	
	• Établissements de crédit	8962	
	• Autres emprunts	8972	
	Dettes commerciales	8982	
	• Fournisseurs	8992	
	• Effets à payer	9002	
	Acomptes sur commandes	9012	
	Dettes fiscales, salariales et sociales	9022	
	• Impôts	9032	
	• Rémunérations et charges sociales	9042	
	Autres dettes	9052	
Total des dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société		9062	
DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES		Codes	Exercice
Impôts (rubriques 450/3 et 179 du passif)	Dettes fiscales échues	9072	
	Dettes fiscales non échues	9073	123.622,32
	Dettes fiscales estimées	450	
Rémunérations et charges sociales (rubriques 454/9 et 179 du passif)	Dettes échues envers l'Office National de Sécurité Sociale	9076	
	Autres dettes salariales et sociales	9077	1.201.604,46
COMPTES DE RÉGULARISATION			Exercice
Ventilation de la rubrique 492/3 du passif si celle-ci représente un montant important			

RÉSULTATS D'EXPLOITATION

PRODUITS D'EXPLOITATION		Codes	Exercice	Exercice précédent
CHIFFRE D'AFFAIRES NET				
Ventilation par catégorie d'activité	• Centre de contact		10.647.751,37	9.923.113,48
Ventilation par marché géographique	• BELGIQUE		10.647.751,37	9.923.113,48
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	160	145
	Effectif moyen du personnel calculé en équivalents temps plein	9087	147,6	139,8
	Nombre d'heures effectivement prestées	9088	190.221	175.623
Frais de personnel	Rémunérations et avantages sociaux directs	620	5.226.315,71	4.754.117,39
	Cotisations patronales d'assurances sociales	621	1.174.983,28	968.292,35
	Primes patronales pour assurances extralégales	622	287.208,72	270.496
	Autres frais de personnel	623	353.196,98	326.499,87
	Pensions de retraite et de survie	624		
Provisions pour pensions et obligations similaires	Dotations (utilisations et reprises)	(+)/(-) 635		
Réductions de valeur	Sur stocks et commandes en cours	• Actées	9110	
		• Reprises	9111	
	Sur créances commerciales	• Actées	9112	
		• Reprises	9113	
Provisions pour risques et charges	Constitutions	9115		
	Utilisations et reprises	9116		8.142
Autres charges d'exploitation	Impôts et taxes relatifs à l'exploitation	640	468,15	1.060,89
	Autres	641/8	1.132	
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	17	18
	Nombre d'heures effectivement prestées	9098	34.283	35.062
	Frais pour la société	617	964.801,28	962.545,05

RÉSULTATS FINANCIERS

PRODUITS FINANCIERS RÉCURRENTS		Codes	Exercice	Exercice précédent
Autres produits financiers				
Subsides accordés par les pouvoirs publics et imputés au compte de résultats	Subsides en capital	9125		
	Subsides en intérêts	9126		
Ventilation des autres produits financiers	Différences de change réalisées	754		
Autres	Plus-value sur réalisations d'actifs circulants (hors créances commerciales)		10.687,79	0
	Écarts de paiement fournisseurs/clients		0,34	0
CHARGES FINANCIÈRES RÉCURRENTES				
Amortissement des frais d'émission d'emprunts		6501		
Intérêts portés à l'actif		6502		
Réductions de valeur sur actifs circulants	Actées	6510		
	Reprises	6511		
Autres charges financières	Montant de l'escompte à charge de la société sur la négociation de créances	653		
Provisions à caractère financier	Dotations	6560		
	Utilisations et reprises	6561		
Ventilation des autres charges financières	Différences de change réalisées	654		
	Écarts de conversion de devises	655		
Autres	Frais de banque		330	257,7

IMPÔTS ET TAXES

IMPÔTS SUR LE RÉSULTAT	Codes	Exercice
Impôts sur le résultat de l'exercice	9134	100.057,85
Impôts et précomptes dus ou versés	9135	100.138,1
Excédent de versements d'impôts ou de précomptes porté à l'actif	9136	80,25
Suppléments d'impôts estimés	9137	
Impôts sur le résultat d'exercices antérieurs	9138	218,95
Suppléments d'impôts dus ou versés	9139	218,95
Suppléments d'impôts estimés ou provisionnés	9140	
Principales sources de disparités entre le bénéfice avant impôts, exprimé dans les comptes, et le bénéfice taxable estimé		
DNA		384.050,94
Accroissement des réserves taxées		16.180,47

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

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

TAXES SUR LA VALEUR AJOUTÉE ET IMPÔTS À CHARGE DE TIERS		Codes	Exercice	Exercice précédent
Taxes sur la valeur ajoutée, portées en compte	À la société (déductibles)	9145	656.669,37	832.520,68
	Par la société	9146	2.231.286,49	2.107.962,57
Montants retenus à charge de tiers, au titre de	Précompte professionnel	9147	651.006,79	647.677,51
	Précompte mobilier	9148		

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

ENTREPRISES LIÉES	Codes	Exercice	Exercice précédent
Immobilisations financières	(280/1)		
Participations	(280)		
Créances subordonnées	9271		
Autres créances	9281		
Créances	9291		
À plus d'un an	9301		
À un an au plus	9311		
Placements de trésorerie	9321		
Actions	9331		
Créances	9341		
Dettes	9351	1.264.657,6	1.304.165,29
À plus d'un an	9361		
À un an au plus	9371	1.264.657,6	1.304.165,29
Garanties personnelles et réelles			
Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises liées	9381		
Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises liées pour sûreté de dettes ou d'engagements de la société	9391		
Autres engagements financiers significatifs	9401		
Résultats financiers			
Produits des immobilisations financières	9421		
Produits des actifs circulants	9431		
Autres produits financiers	9441		
Charges des dettes	9461		
Autres charges financières	9471		
Cessions d'actifs immobilisés			
Plus-values réalisées	9481		
Moins-values réalisées	9491		

ENTREPRISES ASSOCIÉES	Codes	Exercice	Exercice précédent
Immobilisations financières	9253		
Participations	9263		
Créances subordonnées	9273		
Autres créances	9283		
Créances	9293		
À plus d'un an	9303		
À un an au plus	9313		
Dettes	9353		
À plus d'un an	9363		
À un an au plus	9373		
Garanties personnelles et réelles			
Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises associées	9383		
Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises associées pour sûreté de dettes ou d'engagements de la société	9393		
Autres engagements financiers significatifs	9403		

AUTRES ENTREPRISES AVEC UN LIEN DE PARTICIPATION	Codes	Exercice	Exercice précédent
Immobilisations financières	9252		
Participations	9262		
Créances subordonnées	9272		
Autres créances	9282		
Créances	9292		
À plus d'un an	9302		
À un an au plus	9312		
Dettes	9352		
À plus d'un an	9362		
À un an au plus	9372		

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

Exercice

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

NÉANT

RELATIONS FINANCIÈRES AVEC

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		Codes	Exercice
Créances sur les personnes précitées		9500	
Conditions principales des créances, taux d'intérêt, durée, montants éventuellement remboursés, annulés ou auxquels il a été renoncé			
Garanties constituées en leur faveur		9501	
Autres engagements significatifs souscrits en leur faveur		9502	
Rémunérations directes et indirectes et pensions attribuées, à charge du compte de résultats, pour autant que cette mention ne porte pas à titre exclusif ou principal sur la situation d'une seule personne identifiable			
Aux administrateurs et gérants		9503	
Aux anciens administrateurs et anciens gérants		9504	

LE OU LES COMMISSAIRE(S) ET LES PERSONNES AVEC LESQUELLES IL EST LIÉ (ILS SONT LIÉS)		Codes	Exercice
Émoluments du (des) commissaire(s)		9505	15.585,22
Émoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par le(s) commissaire(s)	Autres missions d'attestation	95061	
	Missions de conseils fiscaux	95062	
	Autres missions extérieures à la mission révisorale	95063	
Émoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par des personnes avec lesquelles le ou les commissaire(s) est lié (sont liés)	Autres missions d'attestation	95081	
	Missions de conseils fiscaux	95082	
	Autres missions extérieures à la mission révisorale	95083	

Mentions en application de l'article 3:64, §2 et §4 du Code des sociétés et des associations

DÉCLARATION RELATIVE AUX COMPTES CONSOLIDÉS

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

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

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

ORES Assets

Entreprise mère consolidante - Ensemble le plus grand
0543696579
Avenue Jean Mermoz 14
6041 Gosselies
BELGIQUE

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

ÉTAT DES PERSONNES OCCUPÉES

TRAVAILLEURS POUR LESQUELS LA SOCIÉTÉ A INTRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI SONT INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL			Codes	Total	1. Hommes	2. Femmes
AU COURS DE L'EXERCICE	Nombre moyen de travailleurs	Temps plein	1001	126,7	40,9	85,8
		Temps partiel	1002	27,7	2,8	24,9
		Total en équivalents temps plein (ETP)	1003	147,6	42,8	104,8
	Nombre d'heures effectivement prestées	Temps plein	1011	160.666	62.383	98.283
		Temps partiel	1012	29.555	2.620	26.935
		Total	1013	190.221	65.003	125.218
	Frais de personnel	Temps plein	1021	5.840.582,9	2.215.999,18	3.624.583,72
		Temps partiel	1022	1.201.121,79	148.936,81	1.052.184,98
		Total	1023	7.041.704,69	2.364.935,99	4.676.768,7
	Montant des avantages accordés en sus du salaire		1033	0	0	0

		Codes	Total	1P. Hommes	2P. Femmes
AU COURS DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	Nombre moyen de travailleurs en ETP	1003	139,8	41,8	98
	Nombre d'heures effectivement prestées	1013	175.623	60.659	114.964
	Frais de personnel	1023	6.319.405,61	2.117.297,3	4.202.108,31
	Montant des avantages accordés en sus du salaire	1033	0	0	0

TRAVAILLEURS POUR LESQUELS LA SOCIÉTÉ A INTRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI SONT INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL (SUITE)			Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
À LA DATE DE CLÔTURE DE L'EXERCICE	Nombre de travailleurs		105	132	28	153,3
	Par type de contrat de travail	Contrat à durée indéterminée	110	103	24	121,2
		Contrat à durée déterminée	111	29	4	32,1
		Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	112	0	0	0
		Contrat de remplacement	113	0	0	0
	Par sexe et niveau d'études	Hommes	120	44	3	46,1
		• de niveau primaire	1200	6	0	6
		• de niveau secondaire	1201	29	2	30,3
		• de niveau supérieur non universitaire	1202	8	1	8,8
		• de niveau universitaire	1203	1	0	1
		Femmes	121	88	25	107,2
		• de niveau primaire	1210	15	5	18,9
		• de niveau secondaire	1211	52	13	61,7
		• de niveau supérieur non universitaire	1212	16	7	21,6
		• de niveau universitaire	1213	5	0	5
	Par catégorie professionnelle	Personnel de direction	130	2	0	2
		Employés	134	130	28	151,3
		Ouvriers	132	0	0	0
		Autres	133	0	0	0

PERSONNEL INTÉrimAIRE ET PERSONNES MISES À LA DISPOSITION DE LA SOCIÉTÉ			Codes	1. Personnel intérimaire	2. Personnes mises à disposition de la société
AU COURS DE L'EXERCICE	Nombre moyen de personnes occupées		150	17	0
	Nombre d'heures effectivement prestées		151	34.283	0
	Frais pour la société		152	964.801,28	0

TABEAU DES MOUVEMENTS DU PERSONNEL AU COURS DE L'EXERCICE

ENTRÉES		Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
Nombre de travailleurs pour lesquels la société a introduit une déclaration DIMONA ou qui ont été inscrits au registre général du personnel au cours de l'exercice		205	37	8	39,9
Par type de contrat de travail	Contrat à durée indéterminée	210	4	5	4,7
	Contrat à durée déterminée	211	33	3	35,2
	Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	212	0	0	0
	Contrat de remplacement	213	0	0	0
SORTIES		Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
Nombre de travailleurs dont la date de fin de contrat a été inscrite dans une déclaration DIMONA ou au registre général du personnel au cours de l'exercice		305	20	10	24,1
Par type de contrat de travail	Contrat à durée indéterminée	310	6	8	9,1
	Contrat à durée déterminée	311	14	2	15
	Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	312	0	0	0
	Contrat de remplacement	313	0	0	0
Par motif de fin de contrat	Pension	340	0	0	0
	Chômage avec complément d'entreprise	341	0	0	0
	Licenciement	342	4	0	4
	Autre motif	343	16	10	20,1
	Dont: le nombre de personnes qui continuent, au moins à mi-temps, à prester des services au profit de la société comme indépendants	350	0	0	0

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

		Codes	Hommes	Codes	Femmes
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère formel à charge de l'employeur	Nombre de travailleurs concernés	5801	46	5811	123
	Nombre d'heures de formation suivies	5802	1.934	5812	4.540
	Coût net pour la société	5803	45.108,1	5813	105.912,46
	• dont coût brut directement lié aux formations	58031	45.108,1	58131	105.912,46
	• dont cotisations payées et versements à des fonds collectifs	58032		58132	
	• dont subventions et autres avantages financiers reçus (à déduire)	58033		58133	
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère moins formel ou informel à charge de l'employeur	Nombre de travailleurs concernés	5821	43	5831	123
	Nombre d'heures de formation suivies	5822	1.218	5832	3.263
	Coût net pour la société	5823	28.256,39	5833	75.678,99
Initiatives en matière de formation professionnelle initiale à charge de l'employeur	Nombre de travailleurs concernés	5841		5851	
	Nombre d'heures de formation suivies	5842		5852	
	Coût net pour la société	5843		5853	

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 (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 service.

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 ne sera amortie qu'à partir du 1^{er} du mois $n + 1$.

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

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

Créances à un an au plus

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

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

Chapitre



Rapport des commissaires





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

Rue Waucomont 51
B-4651 Battice

COMNEXIO SC

**Rapport du commissaire
à l'assemblée générale
pour l'exercice clos le 31 décembre 2024**

BDO Bedrijfsrevisoren BV / BTW BE 0431.088.289 / RPR Brussel

BDO Réviseurs d'Entreprises SRL / TVA BE 0431.088.289 / RPM Bruxelles

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



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

Rue Waucomont 51
B-4651 Battice

RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE COMNEXIO SC POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2024

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 durant 3 exercices consécutifs.

RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la Société, comprenant le bilan au 31 décembre 2024, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à 2.781.664 EUR et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice 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 2024, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

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

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

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

BDO Bedrijfsrevisoren BV / BTW BE 0431.088.289 / RPR Brussel

BDO Réviseurs d'Entreprises SRL / TVA BE 0431.088.289 / RPM Bruxelles

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



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

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

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

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

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

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

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

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

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



sur l'efficacité du contrôle interne de la Société ;

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

Nous communiquons au comité d'audit notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute

faiblesse significative dans le contrôle interne.

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, des documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, 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, certains documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, et le respect de certaines dispositions du Code des sociétés et des associations et des statuts, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

Aspects relatifs au rapport de gestion

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

Dans le cadre de notre audit des comptes annuels, nous devons également apprécier,



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

Mention relative au bilan social

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

Mentions relatives à l'indépendance

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

Autres mentions

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

Battice, 8 mai 2025

Christophe Colson
(Signature)

BDO Réviseurs d'Entreprises SRL

Commissaire

Représentée par Christophe Colson*

Réviseur d'entreprises

*Agissant pour une société

Signé numériquement par
Christophe Colson (Signature)
DN : cn=Christophe Colson
(Signature), c=BE
Raison : J'accepte les termes
définis par le placement de ma
signature sur ce document
Date : 2025.05.08 15:15:14 +0200

Chapitre



Rapport de rémunération

1

Présentation des
organes de gestion p.64

2

Rapport du Comité de
nomination et de rémunération p.65

3

Rapport du Conseil
d'administration p.66

1 Présentation des organes de gestion

Conseil d'administration

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

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

Comité de nomination et de rémunération

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

Comité d'audit

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

2 Rapport du Comité de nomination et de rémunération



Rapport annuel du Comité de nomination et de rémunération relatif à l'évaluation de la pertinence des rémunérations en 2024.

Remarque préalable :

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

Il a pour objet d'évaluer la pertinence des rémunérations versées aux mandataires en 2024. Le relevé individuel des présences des mandataires fait partie intégrante du rapport que rédigera le Conseil d'administration en application de l'article L6421-1 du CDLD.

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

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

Conclusions du Comité de nomination et de rémunération :

Le Comité de nomination et de rémunération, réuni en séance du 19 février 2025, constate que les modalités de rémunération reprises ci-avant sont la stricte application de la délibération susmentionnée prise en Assemblée générale - compétente en la matière -.

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

Fait en séance du 19 février 2025.

Natacha LEROY

Karl DE VOS

Jork RADIKOV

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	2024

	Nombre de réunions
Assemblée générale	02
Conseil d'administration	06
Comité d'audit	02
Comité de nomination et de rémunération	02

Membres du Conseil d'administration

Fonction	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute	Détail de la rémunération et des avantages	Justification de la rémunération si autre qu'un jeton	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle	Pourcentage de participation aux réunions
Président- membre du CNR	DE VOS Karl	Conformément à la délibération prise par l'Assemblée générale constitutive du 29 mai 2019, tous les mandats en Connexio sont exercés à titre gratuit.			Néant	100%
Administrateur- membre du CNR (*)	BINON Yves				Néant	100%
Administrateur	BULTOT Claude				Néant	83,33%
Administrateur	de BEER de LAER Hadelin				Néant	83,33%
Administrateur	DEMANET Nathalie				Néant	66,66%
Administrateur	FAYT Christian				Néant	83,33%
Administrateur - membre du CNR - membre du Comité d'audit (**)	FRANCEUS Michel				Néant	-
Administrateur- Président du Comité d'audit	GILLIS Alain				Néant	100%
Administrateur- membre du Comité d'audit	HARDY Cerise				Néant	100%
Administrateur (***)	LEROY Natacha				Néant	100%
Administrateur	MAITREJEAN Camille				Néant	83,33%
Administrateur - membre du Comité d'Audit (****)	RADIKOV Jorj				Néant	25%
Total général	11					

(*) Monsieur Yves Binon a démissionné de son mandat d'administrateur au 02 décembre 2024

(**) Monsieur Michel Franceus a démissionné de son mandat d'administrateur au 29 janvier 2024

(***) Madame Natacha Leroy a été cooptée par le Conseil d'administration du 20 novembre 2024 pour pallier à la vacance du mandat d'administrateur suite à la démission de Monsieur Yves Binon. Son mandat a pris cours le 3 décembre 2024.

(****) Monsieur Jorj Radikov a été coopté par le Conseil d'administration du 20 mars 2024 pour pallier à la vacance du mandat d'administrateur suite à la démission de Monsieur Michel Franceus. Son mandat a pris cours le 21 mars 2024.

Titulaires de fonction de direction

Fonction ⁹	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute ¹¹	Détail de la rémunération annuelle brute ¹²	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle
Fonctionnaire dirigeant local	Connexio 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 Connexio.			
Directeur x				
Directeur ...				
Sous-directeur				
Sous-directeur				
...				
Autre ...				
Total rémunérations				

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

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

⁹ Indiquer la fonction occupée au sein de la structure, étant entendu que n'est visé que le staff de direction de cette dernière.

¹¹ Indiquer la rémunération totale annuelle brute indexée, comprenant toutes sommes en espèces et tous avantages évaluable en argent.

¹² Détailler les différentes composantes de la rémunération brute annuelle (sommes en espèces, autres avantages éventuels conformément aux règles reprises à l'annexe 4 au présent Code).

Annexes :

- [Annexe 1 : Relevé nominatif et liste des présences des membres aux réunions des organes de gestion](#)
- [Annexe 2 : Fiche récapitulative des montants versés au Président et Vice-Président des personnes morales ou des associations de fait, ainsi que leur justification pour chaque mois](#)

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

COMNEXIO – Organe de gestion 1 : Conseil d’administration

Fonction	Nom – Prénom	CA 21/02/2024	CA 20/03/2024	CA 24/04/2024	CA 09/10/2024	CA 20/11/2024	CA 11/12/2024	Taux de participation Total %	
Président	DE VOS Karl	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	100%
Administrateurs	BINON Yves	✓	✓	✓	✓	✓		5/5	100%
	BULTOT Claude	✓	✓	✓		✓	✓	5/6	83,33%
	De BEER de LAER Hadelin	✓		✓	✓	✓	✓	5/6	83,33%
	DEMANET Nathalie	✓		✓	✓		✓	4/6	66,66%
	FAYT Christian	✓		✓	✓	✓	✓	5/6	83,33%
	FRANCEUS Michel							-	-
	GILLIS Alain	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	100%
	HARDY Cerise	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	100%
	LEROY Natacha						✓	1/1	100%
	MAITREJEAN Camille		✓	✓	✓	✓	✓	5/6	83,33%
	RADIKOV Jorj			✓				1/4	25%

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

Fonction	Nom – Prénom	CNR 21/02/2024	CNR 20/03/2024	Taux de participation Total %	
Président	DE VOS Karl	✓	✓	2/2	100%
Membre	BINON Yves	✓	✓	2/2	100%
Membre	RADIKOV Jorj			-	-
Membre	FRANCEUS Michel			-	-

COMNEXIO – Organe de gestion 3 : Comité d’audit

Fonction	Nom – Prénom	CAud 24/04/2024	CAud 09/10/2024	Taux de participation Total %	
Président	GILLIS Alain	✓	✓	2/2	100%
Membres	FRANCEUS Michel			-	-
	HARDY Cerise	✓	✓	2/2	100%
	RADIKOV Jorj	✓		1/2	50 %

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 Comnexio sont exercés à titre gratuit.

Gosselies, le 19 février 2025


Karl DE VOS
Président du Conseil d’administration

comnexio



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

www.comnexio.be

Éditeur responsable: David Mailleux
Avenue Georges Lemaître 38 – 6041 Gosselies

Juin 2025 – Création: StudioTokyo.be

Erratum

Rapport annuel 2024 Comnexio

Une erreur matérielle n'a pas été détectée lors de la relecture du rapport annuel en objet et est présente dans la version imprimée.

À la **page 14**, au chapitre intitulé « **1 2024 en quelques chiffres (au 31 décembre)** », le chiffre relatif au **nombre d'appels traités** sur la **Ligne générale** de Comnexio, à savoir 756.003, est erroné.

Il convient de lire **786.789** – comme mentionné par ailleurs à la page 17, dans le tableau répertoriant les volumes d'interactions de 2024 et des deux années précédentes.

Nous vous prions de nous excuser pour cette erreur.

* * *