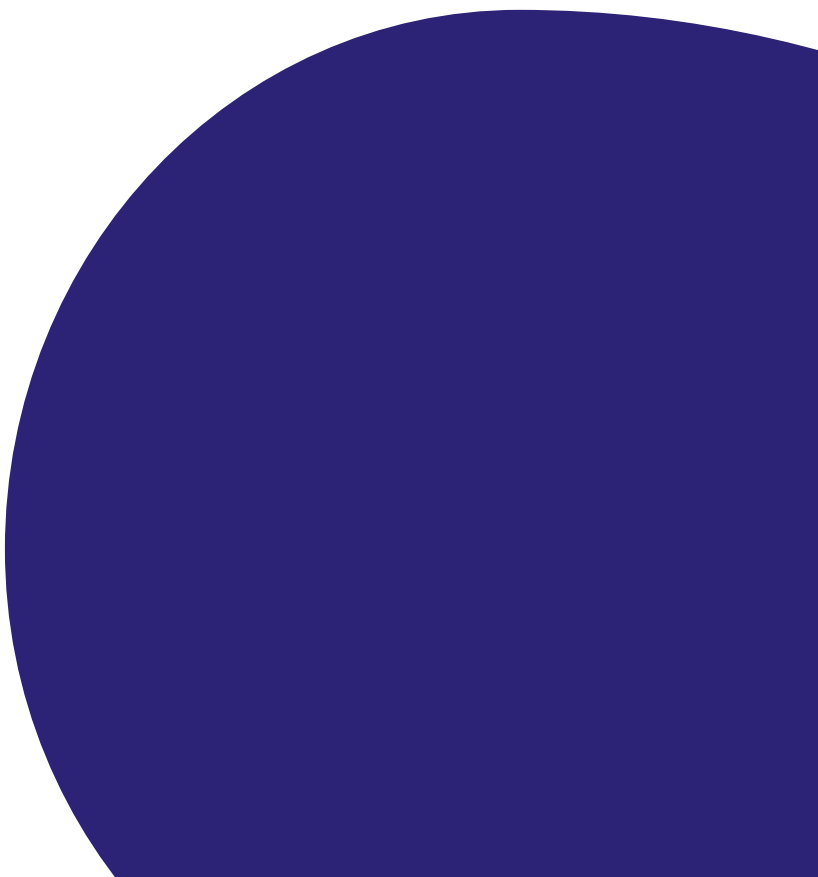




comnexusio

Jaarverslag 2020



Bedrijfsnaam en -vorm

Connexio. Coöperatieve vennootschap.

Hoofdkantoor

Avenue Georges Lemaitre 38, 6041 Gosselies.

Oprichting

Opgericht op 29 mei 2019. Oprichtingsakte bekendgemaakt in de bijlage van het Belgisch Staatsblad van 3 juni 2019 onder het nummer 19319745.

Inhoudsopgave

I. Inleiding door de operationele manager	2
II. Verslag van de activiteiten	4
1. Voorstelling van de onderneming.....	5
2. Verslag van de activiteiten.....	8
III. Jaarverslag	12
1. Toelichtingen bij de jaarrekening.....	13
2. Jaarrekening.....	16
IV. Verslag van de Commissarissen	42
V. Remuneratieverslagen	48
1. Voorstelling van de beheersorganen	49
2. Verslag van het Benoemings- en remuneratiecomité.....	50
3. Verslag van de Raad van Bestuur.....	50

I.

Inleiding door de operationele manager



Voor Connexio, dat zes maanden eerder werd opgericht, was 2020 een cruciaal jaar. Het was niet enkel het eerste volledige boekjaar van de onderneming, zij moest ook kunnen bewijzen dat zij het vertrouwen dat haar aandeelhouder en klant-opdrachtgever ORES in haar gesteld had waardig was en de goede resultaten van 2019 evenals de positieve ambitie waarvan zij vanaf het ogenblik van het opstarten van Connexio blijf gaf, bevestigen.

Al vlug nam het jaar 2020 een onverwachte wending doordat COVID-19 alles in het honderd stuurde. Zowel op professioneel als op persoonlijk vlak werd deze situatie, waarop weinigen, ja zelfs praktisch niemand was voorbereid, door ieder van ons anders beleefd. In deze omstandigheden bleef Connexio niettemin haar rol van overheidsbedrijf voor nabijheidsdienstverlening spelen, met een verantwoordelijke aanpak die bijdroeg tot de maatschappelijke inspanning. Haar hoofddoel was dan ook het welzijn van het personeel te verzekeren en tegelijkertijd onze hoofdplicht te blijven uitvoeren: steeds toegankelijk zijn en een antwoord geven op de vragen en aanvragen van de klanten van ORES. Dankzij een solide IT-infrastructuur kon het organiseren van het permanente thuiswerk voor praktisch alle medewerkers in minder dan twee dagen gebeuren, zonder incidenten en vooral met behoud van de totale transparantie voor de klanten. Bovendien werd in deze periode van onzekerheid besloten de economische gemoedsrust van alle personeelsleden te garanderen. Tot slot maakte de kwaliteit van de samenwerking binnen de paritaire organen het mogelijk op het juiste moment de juiste beslissingen voor een betere aanpak van de crisis te nemen.

Op operationeel vlak kende het afgelopen jaar geen homogeen verloop. Het jaar begon min of meer op de gebruikelijke manier, maar als snel werd alles verstoord door de eerste lockdown. Deze periode werd gekenmerkt door een aanzienlijke daling van de binnenkomende interacties tussen half maart en eind mei. De lage werkdruk en de begeleidingsmaatregelen voor het personeel maakten het mogelijk het samenhangsgevoel levendig te houden, ondanks de afstand.

Het tweede deel van het jaar daarentegen waren we getuige van een reeks opeenvolgende of zelfs gelijktijdige gebeurtenissen, die de toestand nog ingewikkelder maakten: onvoorziene overbelasting en een langere responstijd dan gewoonlijk, talrijke aanpassingen van processen in een energiedistributiesector die sowieso al aan ingrijpende veranderingen onderhevig was (prosumer, de plaatsing van slimme meters, wijziging van de

bescherming van de beschermde klanten, enz.), maar ook de ontplooiing van een nieuwe beheerstool voor klantenrelaties. Al deze talrijke veranderingen brengen onvermijdelijk een aanpassingsperiode voor het personeel met zich mee, maar ook een verlenging van de verwerkingstijd. Maar ondanks deze moeilijkere periode zijn de kwaliteit en de klantentevredenheid uitstekend gebleven (bijna 90%), het bewijs van het professionalisme en de deskundigheid van de teams.

Hoewel de actieplannen en doelstellingen enigszins verstoord werden door de gezondheids crisis, streeft Connexio er niettemin naar haar activiteiten en de diversiteit van de opdrachten die zij aan haar medewerkers toevertrouwt verder te ontwikkelen. Dankzij het professioneel engagement en de rijpheid van de teams, werden er aldus in 2020 twee nieuwe projecten voor onze klant opgestart: de schuldvordering voor bepaalde niet actieve klanten en een telefooncampagne in het kader van de promotie van aardgas.

Als er één conclusie getrokken mag worden uit dit jaar 2020, dan is het dat de kracht van Connexio ongetwijfeld in haar menselijk kapitaal ligt. Het is zeker zo dat het samenhangsgevoel en de teamgeest sterk te lijden hadden onder de afstandsregels, dat het aansturen van een team vanop afstand als het ware opnieuw moest worden uitgevonden en dat er nieuwe communicatiemiddelen zijn bijgekomen, maar de dagdagelijkse betrokkenheid van de medewerkers, hun soepelheid en veerkracht waren – en blijven – cruciaal om deze crisisperiode door te komen.

Het lijkt me dus belangrijk dit te beklemtonen en alle medewerkers van Connexio te bedanken voor hun ongelooflijk professioneel engagement, teamgeest en toekomstvisie.

Het jaar 2021 zal nog steeds getekend worden door de gezondheids crisis en de onzekerheden die deze met zich meebrengt. Ondank alles ben ik ervan overtuigd dat dit nieuwe jaar zal aantonen dat heel het personeel een hecht geheel vormt en het gemeenschappelijk doel nastreeft, namelijk Connexio uit te bouwen tot een competitief contactcenter, dat een kwaliteitsvolle dienstverlening tegen een redelijke prijs garandeert voor overheidsbedrijven. Daarom moet de omvorming van Connexio met het oog op een grotere doeltreffendheid en rijpheid worden voortgezet, waarbij zowel de medewerkers als de klanten nog steeds centraal blijven staan.

David Mailleux, operationeel manager

II.

Verslag van de activiteiten

1. Voorstelling van de onderneming.....	5
2. Verslag van de activiteiten.....	8



1. Voorstelling van de onderneming

Connexio is een onderneming gespecialiseerd in activiteiten op het vlak van contacten met het cliënteel. Als onderdeel van de ORES-groep bestaat haar opdracht in het van op afstand verwerken van alle door het cliënteel of door het publiek in het algemeen gestelde vragen. Zij verstrekt ook alle informatie in verband met de door haar vennootschap-aandeelhouder ORES Assets aangeboden goederen en diensten van openbaar nut. Deze informatie wordt verstrekt via de telefoon, per e-mail, in internet-chats of met elk gepast communicatiemiddel. Connexio is gevestigd op twee sites. Het hoofdkantoor bevindt zich in Gosselies, waar het merendeel van haar personeel tewerkgesteld is. Anderzijds beschikt zij ook over een bijkantoor in Eupen, waar het personeel hoofdzakelijk bestaat uit Duitstalige medewerkers die de klanten in het Duits te woord staan.

Aandeelhoudersstructuur van Connexio en van de ORES-groep

Het kapitaal van Connexio is voor 93% in handen van de intercommunale ORES Assets, de belangrijkste elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerder in Wallonië (200 aangesloten gemeenten), en van zeven zuivere financieringsintercommunales (ZFI). Hun taak bestaat erin de bij de intercommunale aangesloten gemeenten te vertegenwoordigen, begeleiden en ondersteunen bij hun financiële deelneming, met name in de distributienetten.

Missie, visie en doelstellingen

Connexio streeft ernaar de klantenervaring bij ORES voortdurend te verbeteren. Daarbij steunt zij op een missie die aanspreekt, een motiverende visie en duidelijke doelstellingen tegen de horizon van 2024.

Deze tijdshorizon maakt het mogelijk rekening te houden met de verplichting inzake zelfstandigheid die door het CWaPE aan Connexio tegen juni 2023 wordt opgelegd, vooral wat de verandering van applicatie-ecosysteem betreft (dat op die ogenblik door N-Allo wordt geleverd). Deze verandering van applicatie-ecosysteem is een cruciale as in de ontwikkeling en transformatie van Connexio op middellange termijn, die haar

in staat stelt minstens aan de huidige behoeften van ORES te voldoen en op de voorziene toekomstige evoluties in te spelen.

Missie

Onze missie bestaat erin te voldoen aan de verwachtingen van de Waalse overheidsbedrijven en burgers, door hun voor de beste prijs een opmerkelijke klanten-, nabijheids- en kwaliteitservaring aan te bieden, die aan hun behoeften is aangepast.

Wat ons van de anderen onderscheidt is ons vermogen om met onze klanten een vertrouwensrelatie op te bouwen door als het ware de verlening van hun dienstverlening te zijn, dankzij een eenvoudige, vlotte, gezellige en aan de openbare sector aangepaste klantenervaring.

Als contactcenter heeft Connexio de volgende missie:

- De Waalse elektriciteits- en aardgasnetbeheerders evenals de Waalse overheidsbedrijven ondersteunen bij het beheer van hun klantenrelaties;
- Zicht toespitsen op de klant door de meerkanaligheid en de klantenervaring te promoten;
- Het menselijk aspect centraal stellen in haar activiteit, die steunt op innovatie.

Visie

Wij zijn de mening toegedaan dat een contactcenter voor de Waalse overheidsbedrijven voor alle burgers toegankelijk moet zijn, waarbij rekening wordt gehouden met het kanaal dat zij verkiezen, op een ongecompliceerde en vlotte manier. Voor ons staat de ervaring van de burger centraal. Wij zijn er om hem gerust te stellen, advies te geven en te begeleiden bij alle stappen die hij onderneemt.

Wij stellen onze knowhow en ervaring ten dienste van de overheidsbedrijven om hen te begeleiden en te ondersteunen bij de opbouw van hun klantenrelaties.

Maar wij geloven vooral in de kracht van alle vrouwen en mannen, welke ook hun afkomst en leeftijd is, en in het feit dat de innovatie er is om hen te ondersteunen en niet omgekeerd.

Onze visie is gestoeld op drie grote assen:



Diensten leveren als kwaliteitsvol, meertalig (FR, DE, NL) en meerkanalig contactcenter, dat 24/7 bereikbaar is



Burgers en overheidsbedrijven dichter bij elkaar brengen en met elkaar verbinden



Zich opwerpen als partner van de overheidsbedrijven, door het bieden van een opmerkelijke klantenervaring tegen de beste prijs

Doelstellingen

Sedert haar oprichting streeft Connexio duidelijke doelstellingen na:

- De kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers garanderen: de dienstverlening van Connexio ligt werkelijk in het verlengde van de diensten van ORES dankzij een opmerkelijke klantenervaring die aan het specifieke karakter van de Waalse overheidssector is aangepast (hoge beschikbaarheidsgraad van de diensten, toegankelijkheid, burgergerichtheid, kwaliteit van de dienstverlening en nabijheid). Om deze opmerkelijke klantenervaring te verzekeren, stelt Connexio haar medewerkers centraal. Een opmerkelijke klantenervaring is immers enkel mogelijk als eerst ook de ervaring van de werknemers opmerkelijk is. Dat is dus enkel maar mogelijk als de medewerkers kunnen beschikken over efficiënte tools en een gemakkelijke toegang tot hulpmiddelen en kennis. De medewerkers spelen dan ook een cruciale rol, want steunend op technologie en innovatie zijn zij het die het verschil maken.
- De kosten beheersen: de kosten van het contactcenter vinden uiteindelijk hun weg naar de eindfactuur van de burger, via het distributietarief. Het is dus absoluut noodzakelijk deze zoveel mogelijk te beperken.

- De Waalse tewerkstelling in stand houden: ORES is een eersterangs overheidsbedrijf in Wallonië.

Zij is zich terdege bewust van deze rol en wil dan ook de lokale nabijheidstewerkstelling in stand houden. Connexio is daarvan een concreet voorbeeld: het is gevestigd in Wallonië en legt zich toe op het ontwikkelen van de bekwaamheid van haar werknemers.

Op lange termijn is dat echter enkel mogelijk als de kwaliteit van de dienstverlening van hoogstaand niveau is en de kosten onder controle worden gehouden.

Gedeelde waarden

De bedrijfswaarden van Connexio werden omschreven na een interne raadplegingsronde bij het personeel. Zij vormen een stevige referentiebasis waarop de onderneming zich sedert haar oprichting in haar dagelijks reilen en zeilen steunt. Elke waarde wordt geïllustreerd door verschillende gedragingen, die kenmerkend zijn voor de relaties en de handelingen die van de medewerkers worden verwacht, zowel jegens de klant als onder collega's. Een team van ambassadeurs en een "Waarden-parcours" moeten ervoor zorgen dat deze waarden werkelijk beleefd worden, zodat zij elke dag concreet tot uiting komen in het werk en de houding van heel het personeel.



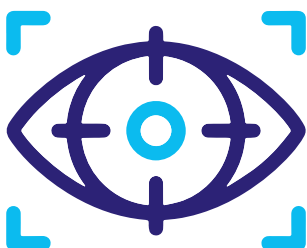
Teamgeest

- Ik werk samen met mijn collega's en geef daarbij blijk van luisterbereidheid en solidariteit.
- Ik deel mijn ervaringen en geef de nodige informatie door om het werk voor iedereen te vergemakkelijken.
- Ik help mijn collega's proactief en stel het collectief belang voorop.



Samenleven

- Ik respecteer mijn collega's en mijn werkruimte.
- Ik glimlach en ben vriendelijk voor iedereen.
- Ik handel op een positieve manier en draag bij tot een aangename werksfeer.



Toekomstvisie

- Ik sta open voor veranderingen en schakel over op nieuwe technologieën.
- Ik ben voortdurend op zoek naar nieuwe ideeën om beter te anticiperen op de uitdagingen van morgen en bij te dragen tot de groei van het bedrijf.
- Ik draag op een proactieve manier bij tot mijn eigen ontwikkeling.



Beroepsengagement

- Ik geef blijk van stiptheid om de kwaliteit van mijn werk en mijn doeltreffendheid te verbeteren.
- Ik overwin hindernissen en vind gepaste oplossingen voor iedereen, zowel klanten als collega's.
- Ik ben in alle omstandigheden empathisch, zowel jegens klanten als jegens mijn collega's.

2. Verslag van de activiteiten

Na 20 maanden bestaan, waarvan meer dan de helft door de gezondheidscrisis getekend werd, blijft de balans van de activiteiten van Connexio positief. Voordat we deze activiteiten belichten, is het niet overbodig even terug te komen op de redenen en de omstandigheden van haar ontstaan. De onderneming zag het licht op 29 mei 2019, haar officiële oprichtingsdatum. Vóór de oprichting van Connexio werd het telefonisch eerstelijnsonthaal van ORES historisch verzekerd door het bedrijf N-Allo, dat voor 86% in handen is van de elektriciteitsleverancier Engie/Electrabel en van ORES zelf voor de overige 14%.

In mei 2018 stemde het Waals Parlement een decreet dat het bestuur van de distributienetbeheerders (DNB) hervormt. Volgens dat decreet kon een dochteronderneming niet langer gezamenlijk in handen zijn van een energieproducent/leverancier en een DNB. Op termijn mocht N-Allo niet langer haar activiteiten van contactcenter voor deze twee aandeelhouders tegelijkertijd uitoefenen. Gedurende meerdere maanden vonden er diepgaande gesprekken plaats tussen N-Allo, Engie/Electrabel en ORES om aan de nieuwe bepalingen van het decreet te voldoen tegen 1 juni 2019, de door het decreet vastgelegde uiterste datum, en de verschillende denkbare modellen in die context te beoordelen.

De drie ondernemingen kwamen eind 2018 tot een evenwichtig akkoord. Dat akkoord voorzag, enerzijds, de voorwaarden van de uitstap van ORES uit het kapitaal van N-Allo en anderzijds de oprichting door ORES Assets van haar eigen dochteronderneming met de taak van “contactcenter”, die gepaard zou gaan met de overstap van het personeel dat instond voor de activiteiten van de DNB naar deze nieuwe structuur, met behoud van salaris en de daaraan gekoppelde voordelen.

Zodra dit akkoord gesloten was, werd het aftellen gestart. Daar de termijn om de uitstap uit het kapitaal van N-Allo te bekrachtigen en een nieuw operationeel contactcenter op poten te zetten bij decreet op 1 juni 2019 was vastgesteld, moest de vennootschap in nauwelijks zes maanden worden opgericht. Dit project werd vlot binnen de toegekende termijn afgewerkt. Om het nieuwe contactcenter met alle vereiste garanties qua onafhankelijkheid en autonomie, maar ook qua kwaliteit van de dienstverlening uit de grond te stampen, bleek het noodzakelijk te zijn een overgangscontract met N-Allo te sluiten. Dat contract had betrekking op bepaalde technische en computerdiensten die

essentieel waren voor de goede werking van Connexio. Deze diensten hebben met name betrekking op de technologie voor interactiebeheer “InIn”, de connectiviteit (computerinfrastructuur) alsook diverse operationele applicaties. Op 1 juni 2019 was Connexio klaar om de oproepen van de klanten te ontvangen, zonder enige onderbreking van de dienstverlening.

Het dient eveneens benadrukt te worden dat ORES een hele reeks ondersteunende diensten aan Connexio verstrekt, met name op het vlak van het beheer van de human resources, informatica, financiën, aankopen of nog juridische diensten.

Sinds juni 2019 werd de nadruk gelegd op de beheersing van de activiteiten en de verbetering van de klantenervaring. Bovendien ontplooidde Connexio meerdere aanvullende activiteiten in de loop van 2020. Wij vermelden hier de activiteiten in verband met de invordering van schulden voor bepaalde niet-actieve klanten of telefonische campagnes in het kader van de promotie van aardgas.

Ervaren medewerkers en groeiende tewerkstelling

Op het ogenblik van de oprichting van het bedrijf werden 107 personen van N-Allo overgeheveld naar Connexio via een collectieve arbeidsovereenkomst 32bis die het behoud van de rechten van de werknemers voorziet in geval van verandering van werkgever ingevolge een op een overeenkomst berustende overgang van onderneming. Zij regelt eveneens hun rechten in geval van overname van de activa na een faillissement of een gerechtelijk akkoord met boedelafstand. Het personeelsverloop is relatief laag, met een gemiddelde anciënniteit van 11,5 jaar, met bepaalde medewerkers die deze activiteit al meer dan 20 jaar uitoefenen. Deze ervaring maakt het mogelijk een hoog kennis- en kwaliteitsniveau te garanderen.

Op 31 december 2020 bedroeg het aantal medewerkers onder arbeidscontract 113 tewerkgestelden (106 VTE), terwijl er 14 tijdelijke werknemers waren aangeworven om de tijdelijke pieken in de werkdruk ingevolge de lockdown op te vangen (zie belangrijke gebeurtenissen). Op die manier bewijst Connexio haar engagement: ondanks de crisis en het gedaalde aantal interacties, is Connexio vastbesloten haar maatschappelijke rol te blijven spelen door geen beroep te doen op economische werkloosheid of door de contracten van de tijdelijke werknemers niet op te zeggen.

Werking van Connexio

Het personeel van Connexio is gehuisvest op twee sites, één in Gosselies en de andere in Eupen. Er werden dus huurcontracten afgesloten met ORES, die eigenaar is van het gebouw in Gosselies, en met N-Allo wat de vestiging van Eupen betreft.

De diensten worden in drie talen aangeboden: Frans, Duits en Nederlands voor de Nederlandstalige inwoners van de gemeentes met taalfaciliteiten. Connexio is het callcenter van ORES en beheert in die hoedanigheid vooral drie afzonderlijke telefoonlijnen, die elk een specifieke taak hebben:



1. Het melden van gasgeur of gaslekken, via een 24/7-dienst, op een groen nummer.



2. Het melden van storingen en het aanvragen van een herstelling, bijvoorbeeld ingeval van een stroomonderbreking, ook via een 24/7-dienst.



3. De algemene infolijn van ORES, voor oproepen in verband met werken, aanvragen tot aansluiting, verbruiksgegevens, interacties met sociaal beschermde klanten, vragen in verband met budgetmeters, slimme meters, enz..

De onderneming stelt voor zichzelf Key Performance Indicators (KPI - kritieke prestatie-indicatoren) op, waarbij zij de lat bewust erg hoog legt; zij beschouwt deze als een middel om de permanente verbetering van de dienstverleningskwaliteit te stimuleren. Deze KPI's worden op verschillende facetten van de activiteit toegepast: zo leverden bijvoorbeeld de gegevens in verband met de gemiddelde duur van een contactopname op elke van de drie lijnen begin 2020 de volgende resultaten op:

Gemiddelde duur van een contactopname

■ toegankelijkheid voor de klant

■ dienstverlenings-niveau

■ SLA



1. Gasgeur:

Gemiddelde duur van een contactopname:
3 seconden

Toegankelijkheid voor de klant: 84,2 %
SLA: 99,3%



2. Herstelling:

Gemiddelde duur van een contactopname:
40 seconden

Toegankelijkheid voor de klant: 91,0 %
SLA: 80,3%



3. Algemene lijn:

Gemiddelde duur van een contactopname:
95 seconden

Toegankelijkheid voor de klant: 87,9 %
SLA: 57,9%

Deze resultaten, minder performant dan het jaar ervoor, zijn met name te verklaren door de operationele gevolgen van de gezondheidscrisis, waaronder een te hoge werkdruk en onvoorziene wijzigingen van bepaalde processen.

Maar van zodra de oproep verwerkt wordt, stellen we vast dat de tevredenheidsgraad van de klanten, die via een bevraging na de interactie gemeten wordt, 9,0 op 10 bereikte in 2020, een stijging met 0,6 punten in vergelijking met 2019.

Ook het globaal prestatieniveau gedurende heel het jaar is relatief positief.

Voor Connexio is het een bewijs van efficiëntie dat de meeste klantenadviseurs in staat zijn op een breed assortiment uiteenlopende vragen een antwoord te geven, gaande van vragen over een verbruikscijfer, over een vraag in verband met de plaatsing van een budgetmeter tot de aanvraag van een nieuwe aansluiting. Deze veelzijdigheid laat toe de kwaliteit van de dienstverlening gevoelig te verbeteren, vermits de klant niet van de ene naar de andere adviseur wordt gestuurd voor zijn verschillende vragen.

Tot slot dient het feit benadrukt te worden dat Connexio niet enkel de eerste telefonische contactlijn van ORES is. De onderneming biedt ook diensten aan die het “meerkanaalig” karakter van de klantenrelatie mogelijk maakt, via een online chatlijn op het internet of het beantwoorden van e-mails bijvoorbeeld.



De belangrijkste gebeurtenissen in 2020

Februari

De stormen Ciara, Dennis en Ellen die gedurende enkele weekends in februari huishielden, leidden tot overbelasting van de oproeplijn voor herstellingen. Meer dan een kwart van het personeel komt de collega's met dienst een handje toesteken.

Maart - juni

COVID-19 gezondheids crisis. Het volledige personeel (met als belangrijkste uitzondering het 24/7-team) moet vanaf 13 maart 2020 thuiswerken. Ingevolge de nationale lockdown en de vermindering van de activiteiten waarbij de klanten van ORES betrokken zijn, neemt het volume van de interacties drastisch af.

Eind juni - september

Vervroegde afsluiting van de budgetmeters op het einde van de door de Waalse regering afgekondigde periode van niet-afsluiting, wat leidt tot de ontvangst van een zeer groot aantal oproepen in dat verband op alle lijnen gedurende de eerste week van juli. Ingevolge dit incident leidde de facturatie na het opheffen van de lockdown voor klanten die over een budgetmeter beschikken eveneens tot een aanzienlijk aantal oproepen.

Half oktober tot vandaag

Sedert juni overtreft het volume ontvangen oproepen op de algemene lijn ruimschoots de vooruitzichten. Ingevolge de tweede lockdown en vooral het feit dat de meteropname in de vorm van een "postbedeling" gebeurde (de meteropnemer van ORES bezoekt de klanten niet langer rechtstreeks thuis, maar er werd een brief achtergelaten in de brievenbus), ontving het callcenter een niet voorzien bijkomend aantal oproepen: 134% van het voorziene aantal op de algemene lijn, met zelfs pieken van 155% voor de keuze "meterstand" in november.

November – eind december

Ontplooiing van de door ORES (de koepel) ontwikkelde nieuwe interface agent voor processen in verband met meteropnames en herstellingen. Deze veelbelovende nieuwe tool zal het op termijn mogelijk maken de verwerkingstijden van deze processen te verkorten en het leven van de werknemers en de klanten gemakkelijker te maken. Het vereist niettemin een aanpassingsperiode zodat de werknemers er zich vertrouwd mee kunnen maken. Deze tool zal ook voortdurend verfijnd worden.

III.

Jaarverslag

1. Toelichtingen bij de jaarrekening.....	13
2. Jaarrekening.....	16



1. Toelichtingen bij de jaarrekening

1. Getrouw overzicht van

a. De ontwikkeling van de zaken

Hier wordt verwezen naar titel II – Verslag m.b.t. de activiteiten

b. De resultaten van het bedrijf en de positie van de vennootschap

i. Elementen van de resultatenrekening op 31 december 2020

De bedrijfsopbrengsten bedragen 7.049 k€ (3.944 k€ in 2019). Deze worden quasi uitsluitend gevormd door de omzet. Deze omvat de bedragen die werden aangerekend aan ORES Assets in het kader van de prestaties van Connexio in de hoedanigheid van contactcenter voor rekening van ORES Assets, momenteel haar enige klant. De stijging van de omzet houdt voornamelijk verband met de duur van het boekjaar, die in 2019 beperkt was (de vennootschap werd opgericht op 29 mei 2019).

De diverse goederen en diensten bedragen 2.670 k€ (1.394 k€ in 2019). Zij hebben voornamelijk betrekking op de licenties die aan N-Allo betaald werden voor het gebruik van het door de back-offices gebruikt communicatieplatform en voor hun technische en functionele ondersteuning. Zij omvatten eveneens de ondersteunende prestaties (IT, aankoop, financiën) door ORES alsook de huur van de gebouwen.

De remuneraties, sociale lasten en pensioenen bedragen 4.309 k€ (2.481 k€ in 2019). Connexio stelt op 31 december 2020 nog steeds hetzelfde aantal personen te werk als in 2019 (113 medewerkers). Het personeel van Connexio is grotendeels personeel van N-Allo dat op het ogenblik van de oprichting van de vennootschap in 2019 werd overgeheveld.

De belastingen voor een bedrag van 70 k€ (45 k€ in 2019) vertegenwoordigen de geraamde fiscale last op de niet aanvaarde uitgaven van het boekjaar 2020.

Het resultaat van Connexio op 31 december 2020 bedraagt nul, want de vennootschap verzekert de activiteiten van contact center voor rekening van ORES Assets tegen kostprijs.

ii. Elementen van de balans op 31 december 2020

ii.a. Activa

De materiële vaste activa die van N-Allo gekocht werden bij de oprichting van de vennootschap voor een bedrag van 25 k€ werden over het boekjaar 2019 volledig afgeschreven.

De handelsvorderingen bedragen 337 k€ (109 k€ in 2019) en bestaan uit vorderingen jegens ORES Assets in het kader van de prestaties van Connexio in de hoedanigheid van contactcenter.

De overige vorderingen van 38 k€ (149 k€ in 2019) bestaan voornamelijk uit de terug te krijgen belastingen voor een bedrag van 26 k€ (25 k€ in 2019) alsook de terug te krijgen btw voor een bedrag van 10 k€ (122 k€ in 2019).

De geldbeleggingen, voor een totaalbedrag van 525 k€ (1.150 k€ in 2019), hebben uitsluitend betrekking op termijnbeleggingen van minder dan drie maanden.

De liquide middelen voor een bedrag van 127 k€ (456 k€ in 2019) omvatten de liquiditeiten op de zichtrekeningen.

De overlopende rekeningen aan de actiefzijde bedragen 11 k€ en worden voornamelijk gevormd door over te dragen kosten betreffende 2021.

ii.b. Passiva

Ingevolge de inwerkingtreding van het nieuwe Wetboek van vennootschappen en verenigingen is het kapitaal van Connexio ten bedrage van 25 k€ momenteel geboekt als “Onbeschikbare Inbreng”. Deze inbreng wordt vertegenwoordigd door 100 aandelen van 250,00 € waarvan ORES Assets 93 aandelen in handen heeft met een waarde van 23,2 k€. De 7 overige aandelen zijn in handen van de zuivere financieringsintercommunales Idefin, IPFH*, Finest, Sofilux, Finimo, IPFBW en IEG, als volgt:

Aandeelhouders	%	Aantal aandelen
ORES Assets	93 %	93
Idefin	1 %	1
IPFH*	1 %	1
Finest	1 %	1
Sofilux	1 %	1
Finimo	1 %	1
IPFBW	1 %	1
IEG	1 %	1
Totaal	100 %	100

*naamswijziging op 08 maart 2021 in CENEO

De handelsschulden van 410 k€ (1.188 k€ in 2019) komen overeen met niet-betaalde leveranciers alsook met te ontvangen facturen. De daling van de leveranciersschulden is toe te schrijven aan de datum van betaling van diverse facturen, voornamelijk jegens ORES, die veeleer in december dan in januari plaatsvond.

De schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten voor een bedrag van 603 k€ (658 k€ in 2019) bestaan voornamelijk uit:

- voorzieningen voor te betalen premies en remuneraties ten bedrage van 36 k€;
- te betalen RSZ voor 67 k€;
- de voorziening voor het in 2021 uit te betalen vakantiegeld voor 491 k€.

c. Beschrijving van de belangrijkste risico's en onzekerheden waarmee zij geconfronteerd wordt

Connexio verwezenlijkt haar opdrachten voor één enkele klant, die tevens haar moederbedrijf is, namelijk ORES Assets, de distributienetbeheerder die met 75% van de gemeenten in Wallonië verbonden is. Deze prestaties worden tegen kostprijs geleverd. Connexio heeft interne procedures en controles ingevoerd en evalueert deze regelmatig. De onderneming had geen lening of andere externe financieringsbron nodig of heeft er geen beroep op gedaan.

De onderneming voert een beleid van geïntegreerd risicobeheer. In dat kader identificeert, inventariseert, analyseert, evalueert en verwerkt zij voortdurend risico's. Technische incidenten die de dienstverlening aan de klanten kunnen beïnvloeden vormen, zoals in ieder contactcenter, een significant operationeel risico. Connexio onderneemt een aantal acties teneinde de impact te voorkomen en maximaal te beperken in het geval dat dergelijke incidenten zich zouden voordoen. Er dient te worden opgemerkt dat de onderneming voor de terbeschikkingstelling van diensten die noodzakelijk zijn voor haar activiteit, beroep doet op professionele en erkende externe leveranciers. Een deel van deze diensten, die hoofdzakelijk betrekking hebben op

het telefonisch ecosysteem, is tijdelijk ter beschikking gesteld, totdat Connexio op dat vlak zelfstandig geworden zal zijn. Deze terbeschikkingstellingen worden regelmatig opgevolgd.

Er wordt in het bijzonder en voortdurend aandacht besteed aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met betrekking tot de bescherming van fysieke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en het vrije verkeer daarvan.

Tot slot kunnen de gezondheidscrisis en de daaruit voortvloeiende regeringsbeslissingen leiden tot schommelingen naar boven of naar onder toe van het werkvolume over moeilijk te bepalen periodes. De evolutie van de gezondheidscrisis en van haar gevolgen wat het voorzien van de werklust betreft, vereisen een bijzondere aandacht van de directie en van de klant-opdrachtgever teneinde deze impact af te bakenen.



2. Gegevens over belangrijke gebeurtenissen die zich na de afsluiting van het boekjaar hebben voorgedaan

Sedert midden maart 2020, vanuit een bekommernis om vóór alles de gezondheid van haar personeel te beschermen maar ook de activiteiten voor haar moederonderneming ORES Assets, die zelf een openbare dienst levert die essentieel is voor de gemeenschap, gaande te houden, werden er door de onderneming specifieke maatregelen genomen, in overeenstemming met de aanbevelingen van de Nationale Veiligheidsraad, alsook van de federale en Waalse overheden, teneinde de verspreiding van het COVID-19-virus tegen te gaan.

In de loop van het boekjaar 2020, onafgezien van zijn invloed op de wereldeconomie en haar indicatoren, heeft COVID-19 geen financiële impact gehad die de continuïteit van de vennootschap in het gedrang zou kunnen brengen. De impact van COVID-19 in 2021 zou van dezelfde aard moeten zijn en zou de continuïteit van de vennootschap niet in het gedrang mogen brengen.

3. Aanwijzingen rond omstandigheden die een aanzienlijke impact zouden kunnen hebben op de ontwikkeling van de onderneming, voor zover deze aanwijzingen niet van die aard zijn dat zij de onderneming ernstig zouden kunnen schaden

Nihil.

4. Aanwijzingen rond de activiteiten op het vlak van onderzoek en ontwikkeling

Er is binnen Connexio geen activiteit op het vlak van onderzoek en ontwikkeling.

5. Aanwijzingen betreffende het bestaan van dochterondernemingen van de vennootschap

Connexio heeft geen dochterondernemingen.

6. Verantwoording van de toepassing van de waarderingsregels in de veronderstelling van continuïteit in geval van overgedragen verlies in de balans of een verlieslatend boekjaar gedurende twee opeenvolgende boekjaren in de winst- en verliesrekening

De balans vertoont geen enkel overgedragen verlies of de winst- en verliesrekening vertoont geen twee boekjaren op rij een verlieslatend boekjaar.

7. Alle informatie die erin moet worden vermeld krachtens onderhavig Wetboek

Aantal aandelen in omloop op 31 december 2020: 100.

De Raad van Bestuur meent dat het verslag alle krachtens het Wetboek van vennootschappen en verenigingen vereiste informatie bevat

8. Voorstelling van het gebruik van financiële instrumenten door de onderneming

Connexio heeft gedurende het boekjaar 2020 geen financiële instrumenten gebruikt die de waardering van de onderneming zouden kunnen beïnvloeden.

9. Verantwoording van de onafhankelijkheid en de bevoegdheid inzake boekhouding en audit van minstens een lid van het Auditcomité

Het Auditcomité van Connexio werd opgericht door de Raad van Bestuur van 12 juni 2019.

Mevrouw Nathalie Demanet werd aangesteld tot Voorzitster van dat Comité, waarbij zij de vereiste onafhankelijkheid en bevoegdheid aantoont. Enerzijds beantwoordt zij namelijk aan de criteria van het artikel 7:87, §1 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en anderzijds beschikt zij over de vereiste ervaring op het vlak van boekhouding, audits en financiële aangelegenheden in de zin van de wet van 7 december 2016.

Dit beheersverslag zal integraal worden neergelegd bij de Nationale Bank van België (toelichting bij de rekeningen; jaarrekeningen, voor deze laatste in het formaat van het volledig genormaliseerd model; waarderingsregels en sociale balans), vergezeld van het activiteitenverslag en het remuneratieverslag.

2. Jaarrekening

2.1. Balans (in euro)

BALANS NA WINSTVERDELING

	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
ACTIVA				
OPRICHTINGSKOSTEN	6.1	20		
VASTE ACTIVA		21/28		
Immateriële vaste activa	6.2	21		
Materiële vaste activa	6.3	22/27		
Terreinen en gebouwen		22		
Installaties, machines en uitrusting		23		
Meubilair en rollend materieel		24	0	0
Leasing en soortgelijke rechten		25		
Overige materiële vaste activa		26		
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen		27		
	6.4/			
Financiële vaste activa	6.5.1	28		
Verbonden ondernemingen	6.15	280/1		
Deelnemingen		280		
Vorderingen		281		
Ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat	6.15	282/3		
Deelnemingen		282		
Vorderingen		283		
Andere financiële vaste activa		284/8		
Aandelen		284		
Vorderingen en borgtochten in contanten		285/8		
VLOTTENDE ACTIVA		29/58	1.038.130,99	1.870.766,65
Vorderingen op meer dan één jaar		29		
Handelsvorderingen		290		
Overige vorderingen		291		
Voorraden en bestellingen in uitvoering		3		
Voorraden		30/36		
Grond- en hulpstoffen		30/31		
Goederen in bewerking		32		
Gereed product		33		
Handelsgoederen		34		
Onroerende goederen bestemd voor verkoop		35		
Vooruitbetalingen		36		
Bestellingen in uitvoering		37		
Vorderingen op ten hoogste één jaar		40/41	375.191,01	257.669,4
Handelsvorderingen		40	336.837,65	108.725,8
Overige vorderingen		41	38.353,36	148.943,6
	6.5.1/			
Geldbeleggingen	6.6	50/53	525.000	1.150.000
Eigen aandelen		50		
Overige beleggingen		51/53	525.000	1.150.000
Liquide middelen		54/58	127.250,16	456.468,06
Overlopende rekeningen	6.6	490/1	10.689,82	6.629,29
TOTAAL VAN DE ACTIVA		20/58	1.038.130,99	1.870.766,75

	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
PASSIVA				
EIGEN VERMOGEN		10/15	25.000	25.000
Inbreng	6.7.1	10/11	25.000	25.000
Beschikbaar		110		
Onbeschikbaar		111	25.000	25.000
Herwaarderingsmeerwaarden		12		
Reserves		13		
Onbeschikbare reserves		130/1		
Statutair onbeschikbare reserves		1311		
Inkoop eigen aandelen		1312		
Financiële steunverlening		1313		
Overige		1319		
Belastingvrije reserves		132		
Beschikbare reserves		133		
Overgedragen winst (verlies) (+)/(-)		14		
Kapitaalsubsidies		15		
Voorschot aan de vennoten op de verdeling van het netto-actief		19		
VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN		16		
Voorzieningen voor risico's en kosten		160/5		
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen		160		
Belastingen		161		
Grote herstellings- en onderhoudswerken		162		
Milieuplichtingen		163		
Overige risico's en kosten	6.8	164/5		
Uitgestelde belastingen		168		
SCHULDEN		17/49	1.013.130,99	1.845.766,75
Schulden op meer dan één jaar	6.9	17		
Financiële schulden		170/4		
Achtergestelde leningen		170		
Niet-achtergestelde obligatieleningen		171		
Leasingschulden en soortgelijke schulden		172		
Kredietinstellingen		173		
Overige leningen		174		
Handelsschulden		175		
Leveranciers		1750		
Te betalen wissels		1751		
Vooruitbetalingen op bestellingen		176		
Overige schulden		178/9		
Schulden op ten hoogste één jaar	6.9	42/48	1.013.123,2	1.845.766,75
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen		42		
Financiële schulden		43		
Kredietinstellingen		430/8		
Overige leningen		439		
Handelsschulden		44	410.066,18	1.187.844,47
Leveranciers		440/4	410.066,18	1.187.844,47
Te betalen wissels		441		
Vooruitbetalingen op bestellingen		46		
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	6.9	45	603.057,02	657.922,28
Belastingen		450/3		
Bezoldigingen en sociale lasten		454/9	603.057,02	657.922,28
Overige schulden		47/48		
Overlopende rekeningen	6.9	492/3	7,79	
TOTAAL VAN DE PASSIVA		10/49	1.038.130,99	1.870.766,75

2.2. Resultatenrekening (in euro)

RESULTATENREKENING

	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Bedrijfsopbrengsten		70/76A	7.047.768,53	3.944.472,32
Omzet	6.10	70	7.045.901,93	3.943.276,8
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename (afname).....(+)/(-)		71		
Geproduceerde vaste activa		72		
Andere bedrijfsopbrengsten	6.10	74	1.866,6	1.195,52
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	6.12	76A		
Bedrijfskosten		60/66A	6.978.641,48	3.899.646,79
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen		60		
Aankopen		600/8		
Voorraad: afname (toename).....(+)/(-)		609		
Diensten en diverse goederen		61	2.669.569,71	1.393.647,27
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen.....(+)/(-)	6.10	62	4.309.071,77	2.481.204,66
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa		630		24.794,86
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering en op handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen)	6.10	631/4		
Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen).....(+)/(-)	6.10	635/8		
Andere bedrijfskosten	6.10	640/8		
Als herstructureringskosten geactiveerde bedrijfskosten		649		
Niet-recurrente bedrijfskosten.....	6.12	66A		
Bedrijfswinst (Bedrijfsverlies).....(+)/(-)		9901	69.127,05	44.825,53
Financiële opbrengsten		75/76B	263,03	0,03
Recurrente financiële opbrengsten		75	263,03	0,03
Opbrengsten uit financiële vaste activa		750		
Opbrengsten uit vlottende activa		751		
Andere financiële opbrengsten	6.11	752/9	263,03	0,03
Niet-recurrente financiële opbrengsten	6.12	76B		
Financiële kosten		65/66B	169,92	272,61
Recurrente financiële kosten	6.11	65	169,92	272,61
Kosten van schulden		650		110,86
Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen) ...(+)/(-)		651		
Andere financiële kosten		652/9	169,92	161,75
Niet-recurrente financiële kosten	6.12	66B		
Winst (Verlies) van het boekjaar vóór belasting(+)/(-)		9903	69.220,16	44.552,95
Onttrekking aan de uitgestelde belastingen		780		
Overboeking naar de uitgestelde belastingen		680		
Belastingen op het resultaat	6.13	67/77	69.220,16	44.552,95
Belastingen		670/3	69.744,84	44.552,95
Regularisering van belastingen en terugneming van voorzieningen voor belastingen		77	524,68	
Winst (Verlies) van het boekjaar		9904	0	0
Onttrekking aan de belastingvrije reserves		789		
Overboeking naar de belastingvrije reserves		689		
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar(+)/(-)		9905		

2.3. Resultaatverwerking (in euro)

RESULTAATVERWERKING

	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Te bestemmen winst (verlies) (+)/(-)	9906		
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar (+)/(-)	(9905)		
Overgedragen winst (verlies) van het vorige boekjaar (+)/(-)	14P		
Onttrekking aan het eigen vermogen	791/2		
aan de inbreng.....	791		
aan de reserves	792		
Toevoeging aan het eigen vermogen	691/2		
aan de inbreng.....	691		
aan de wettelijke reserve	6920		
aan de overige reserves	6921		
Over te dragen winst (verlies) (+)/(-)	(14)		
Tussenkoms van de vennoten in het verlies	794		
Uit te keren winst	694/7		
Vergoeding van de inbreng.....	694		
Bestuurders of zaakvoerders	695		
Werknemers	696		
Andere rechthebbenden	697		

2.4. Bijlagen

Staat van de immateriële vaste activa

MEUBILAIR EN ROLLEND MATERIEEL

	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8193P	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	24.794,86
Mutaties tijdens het boekjaar			
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8163		
Overdrachten en buitengebruikstellingen	8173		
Overboekingen van een post naar een andere (+)/(-)	8183		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8193	24.794,86	
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8253P	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Mutaties tijdens het boekjaar			
Geboekt	8213		
Verworven van derden.....	8223		
Afgeboekt.....	8233		
Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8243		
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8253		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8323P	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	24.794,86
Mutaties tijdens het boekjaar			
Geboekt	8273		
Teruggenomen	8283		
Verworven van derden.....	8293		
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen.....	8303		
Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8313		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8323	24.794,86	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	(24)	<u>0</u>	

GELDBELEGGINGEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN (aan de actiefzijde)

	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
OVERIGE GELDBELEGGINGEN			
Aandelen en geldbeleggingen andere dan vastrentende beleggingen	51		
Aandelen – Boekwaarde verhoogd met het niet-opgevraagde bedrag	8681		
Aandelen – Niet-opgevraagd bedrag	8682		
Edele metalen en kunstwerken	8683		
Vastrentende effecten	52		
Vastrentende effecten uitgegeven door kredietinstellingen	8684		
Termijnrekeningen bij kredietinstellingen	53	525.000	1.150.000
Met een resterende looptijd of opzegtermijn van			
hoogstens één maand	8686	525.000	1.150.000
meer dan één maand en hoogstens één jaar	8687		
meer dan één jaar	8688		
Hierboven niet-opgenomen overige geldbeleggingen	8689		

OVERLOPENDE REKENINGEN

Uitsplitsing van de post 490/1 van de activa indien daaronder een belangrijk bedrag voorkomt

Over te dragen kosten	10.648,68
Verworven opbrengsten	41,14

STAAT VAN DE INBRENG EN DE AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR

STAAT VAN DE INBRENG

Inbreng

Beschikbaar per einde van het boekjaar
 Beschikbaar per einde van het boekjaar
 Onbeschikbaar per einde van het boekjaar
 Onbeschikbaar per einde van het boekjaar

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
110P	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx	
(110)		
111P	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx	25.000
(111)	25.000	

Eigen vermogen ingebracht door de aandeelhouders

In geld
 waarvan niet volgestort
 In natura
 waarvan niet volgestort

Codes	Bedragen	Aantal aandelen
8790		
87901		
8791		
87911		

Wijzigingen tijdens het boekjaar

.....

Aandelen op naam
 Gedematerialiseerde aandelen

8702	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx	100
8703	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx	

Eigen aandelen

Gehouden door de vennootschap zelf

Aantal aandelen 8722

Gehouden door haar dochters

Aantal aandelen 8732

Verplichtingen tot uitgifte van aandelen

Als gevolg van de uitoefening van conversierechten

Bedrag van de lopende converteerbare leningen 8740

Bedrag van de inbreng 8741

Maximum aantal uit te geven aandelen 8742

Als gevolg van de uitoefening van inschrijvingsrechten

Aantal inschrijvingsrechten in omloop 8745

Bedrag van de inbreng 8746

Maximum aantal uit te geven aandelen 8747

Codes	Boekjaar
8722	
8732	
8740	
8741	
8742	
8745	
8746	
8747	

Aandelen

Verdeling

Aantal aandelen 8761

Daaraan verbonden stemrecht 8762

Uitsplitsing volgens de aandeelhouders

Aantal aandelen gehouden door de vennootschap zelf 8771

Aantal aandelen gehouden door haar dochters 8781

Codes	Boekjaar
8761	100
8762	100
8771	
8781	

BIJKOMENDE TOELICHTING MET BETREKKING TOT DE INBRENG (WAARONDER DE INBRENG IN NIJVERHEID)

.....

Boekjaar
.....
.....
.....

AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR VAN DE VENNOOTSCHAP OP DE DATUM VAN JAARAFSLUITING

zoals die blijkt uit de kennisgevingen die de vennootschap heeft ontvangen overeenkomstig artikel 7:225 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, artikel 14, 4^{de} lid van de wet van 2 mei 2007 op de openbaarmaking van belangrijke deelnemingen of artikel 5 van het koninklijk besluit van 21 augustus 2008 houdende nadere regels betreffende bepaalde multilaterale handelsfaciliteiten.

NAAM van de personen die maatschappelijke rechten van de vennootschap in eigendom hebben, met vermelding van het ADRES (van de zetel, zo het een rechtspersoon betreft), en van het ONDERNEMINGSNUMMER, zo het een onderneming naar Belgisch recht betreft	Aangehouden maatschappelijke rechten			
	Aard	Aantal stemrechten		%
		Verbonden aan effecten	Niet verbonden aan effecten	
ORES Assets BE 0543.696.579 Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIË	Aandeel			93
FINEST BE 0257.664.701 Place de l'Hôtel de Ville 4700 Eupen BELGIË	Aandelen			1
FINIMO BE 0257.684.101 Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIË	Aandelen			1
IDEFIN BE 0257.744.044 Avenue Sergent Vrithoff 2 5000 Namen BELGIË	Aandelen			1
I.E.G. BE 0229.068.864 Rue de la Solidarité 80 7700 Moeskroen BELGIË	Aandelen			1

IPFBW BE 0206.041.757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIË	Aandelen			1
I.P.F.H BE 0201.645.281 Boulevard de Mayence 1 6000 Charleroi BELGIË	Aandelen			1
SOFILUX BE 0257.857.969 Avenue de Houffalize 58/B 6800 Libramont-Chevigny BELGIË	Aandelen			0,04

STAAT VAN DE SCHULDEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN (aan passiefzijde)

	Codes	Boekjaar
UITSPLITSING VAN DE SCHULDEN MET EEN OORSPRONKELIJKE LOOPTIJD VAN MEER DAN ÉÉN JAAR, NAARGELANG HUN RESTERENDE LOOPTIJD		
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen		
Financiële schulden	8801	
Achtergestelde leningen.....	8811	
Niet-achtergestelde obligatieleningen	8821	
Leasingschulden en soortgelijke schulden.....	8831	
Kredietinstellingen	8841	
Overige leningen	8851	
Handelsschulden	8861	
Leveranciers.....	8871	
Te betalen wissels.....	8881	
Vooruitbetalingen op bestellingen.....	8891	
Overige schulden.....	8901	
Totaal der schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	(42)	
Schulden met een resterende looptijd van meer dan één jaar doch hoogstens 5 jaar		
Financiële schulden	8802	
Achtergestelde leningen.....	8812	
Niet-achtergestelde obligatieleningen	8822	
Leasingschulden en soortgelijke schulden.....	8832	
Kredietinstellingen	8842	
Overige leningen	8852	
Handelsschulden	8862	
Leveranciers.....	8872	
Te betalen wissels.....	8882	
Vooruitbetalingen op bestellingen.....	8892	
Overige schulden.....	8902	
Totaal der schulden met een resterende looptijd van meer dan één jaar doch hoogstens 5 jaar	8912	
Schulden met een resterende looptijd van meer dan 5 jaar		
Financiële schulden	8803	
Achtergestelde leningen.....	8813	
Niet-achtergestelde obligatieleningen	8823	
Leasingschulden en soortgelijke schulden.....	8833	
Kredietinstellingen	8843	
Overige leningen	8853	
Handelsschulden	8863	
Leveranciers.....	8873	
Te betalen wissels.....	8883	
Vooruitbetalingen op bestellingen.....	8893	
Overige schulden.....	8903	
Totaal der schulden met een resterende looptijd van meer dan 5 jaar	8913	
GEWAARBORGDE SCHULDEN		
Door Belgische overheidsinstellingen gewaarborgde schulden		
Financiële schulden	8921	
Achtergestelde leningen.....	8931	
Niet-achtergestelde obligatieleningen	8941	
Leasingschulden en soortgelijke schulden.....	8951	
Kredietinstellingen	8961	
Overige leningen	8971	
Handelsschulden	8981	
Leveranciers.....	8991	
Te betalen wissels.....	9001	
Vooruitbetalingen op bestellingen.....	9011	
Schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten	9021	
Overige schulden.....	9051	
Totaal van de door Belgische overheidsinstellingen gewaarborgde schulden	9061	

Schulden gewaarborgd door zakelijke zekerheden gesteld of onherroepelijk beloofd op activa van de vennootschap

Financiële schulden	8922	
Achtergestelde leningen.....	8932	
Niet-achtergestelde obligatieleningen.....	8942	
Leasingschulden en soortgelijke schulden.....	8952	
Kredietinstellingen.....	8962	
Overige leningen	8972	
Handelsschulden	8982	
Leveranciers.....	8992	
Te betalen wissels.....	9002	
Vooruitbetalingen op bestellingen.....	9012	
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten.....	9022	
Belastingen	9032	
Bezoldigingen en sociale lasten.....	9042	
Overige schulden.....	9052	
Totaal der schulden gewaarborgd door zakelijke zekerheden gesteld of onherroepelijk beloofd op activa van de vennootschap	9062	

SCHULDEN MET BETREKKING TOT BELASTINGEN, BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN

Belastingen

Vervallen belastingschulden	9072	
Niet-vervallen belastingschulden	9073	
Geraamde belastingschulden	450	

Bezoldigingen en sociale lasten (posten 454/9 en 179 van de passiva)

Vervallen schulden ten aanzien van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid	9076	
Andere schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten	9077	603.057,02

Boekjaar

OVERLOPENDE REKENINGEN

Uitsplitsing van de post 492/3 van de passiva indien daaronder een belangrijk bedrag voorkomt

Op te voeren lasten	7,79
.....	
.....	
.....	

BEDRIJFSRESULTATEN

	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
BEDRIJFSOPBRENGSTEN			
Netto-omzet			
Uitsplitsing per bedrijfscategorie			
Call center		7.045.901,63	3.943.276,8
.....			
.....			
.....			
Uitsplitsing per geografische markt			
België		7.045.901,93	3.943.276,8
.....			
.....			
.....			
Andere bedrijfsopbrengsten			
Exploitatiesubsidies en vanwege de overheid ontvangen compenserende bedragen	740		
BEDRIJFSKOSTEN			
Werknemers waarvoor de vennootschap een DIMONA- verklaring heeft ingediend of die zijn ingeschreven in het algemeen personeelsregister			
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	9086	113	106
Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	9087	102,4	101
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	9088	129.337	75.349
Personeelskosten			
Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen.....	620	3.185.732,17	1.829.703,82
Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen	621	707.866,37	429.610,03
Werkgeverspremies voor bovenwettelijke verzekeringen.....	622	199.532,64	122.807,35
Andere personeelskosten	623	215.940,59	99.083,46
Ouderdoms- en overlevingspensioenen	624		
Voorzieningen voor pensioenen en soortgelijke verplichtingen			
Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) (+)/(-)	635		
Waardeverminderingen			
Op voorraden en bestellingen in uitvoering			
Geboekt.....	9110		
Teruggenomen.....	9111		
Op handelsvorderingen			
Geboekt.....	9112		
Teruggenomen.....	9113		
Voorzieningen voor risico's en kosten			
Toevoegingen	9115		
Bestedingen en terugnemingen	9116		
Andere bedrijfskosten			
Bedrijfsbelastingen en -taksen.....	640		
Andere	641/8		
Uitzendkrachten en ter beschikking van de vennootschap gestelde personen			
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	9096		
Gemiddeld aantal berekend in voltijdse equivalenten	9097	12	1,4
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	9098	22.775	2.683
Kosten voor de vennootschap	617	523.602	58.011,87

FINANCIËLE RESULTATEN

	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
RECURRENTE FINANCIËLE OPBRENGSTEN			
Andere financiële opbrengsten			
Door de overheid toegekende subsidies, aangerekend op de resultatenrekening			
Kapitaalsubsidies	9125		
Interestsubsidies	9126		
Uitsplitsing van de overige financiële opbrengsten			
Gerealiseerde wisselkoersverschillen	754		
Andere			
Interesten op termijnbelegging		263,03	
.....			
.....			
RECURRENTE FINANCIËLE KOSTEN			
Afschrijving van kosten bij uitgifte van leningen	6501		
Geactiveerde interesten	6502		
Waardeverminderingen op vlottende activa			
Geboekt	6510		
Teruggenomen	6511		
Andere financiële kosten			
Bedrag van het disconto ten laste van de vennootschap bij de verhandeling van vorderingen	653		
Voorzieningen met financieel karakter			
Toevoegingen	6560		
Bestedingen en terugnemingen	6561		
Uitsplitsing van de overige financiële kosten			
Gerealiseerde wisselkoersverschillen	654		
Resultaten uit de omrekening van vreemde valuta	655		
Andere			
Kosten van andere schulden			110,86
Bankkosten		169,92	161,75
.....			

BELASTINGEN EN TAKSEN

BELASTINGEN OP HET RESULTAAT

	Codes	Boekjaar
Belastingen op het resultaat van het boekjaar	9134	69.744,84
Verschuldigde of betaalde belastingen en voorheffingen	9135	70.078,91
Geactiveerde overschotten van betaalde belastingen en voorheffingen	9136	334,07
Geraamde belastingssupplementen	9137	
Belastingen op het resultaat van vorige boekjaren	9138	
Verschuldigde of betaalde belastingssupplementen	9139	
Geraamde belastingssupplementen of belastingen waarvoor een voorziening werd gevormd ..	9140	
Belangrijkste oorzaken van de verschillen tussen de winst vóór belastingen, zoals die blijkt uit de jaarrekening, en de geraamde belastbare winst		
Niet aanvaarde uitgaven		278.979,36
.....		
.....		
.....		

Invloed van de niet-recurrente resultaten op de belastingen op het resultaat van het boekjaar

	Boekjaar
.....	
.....	
.....	
.....	

Bronnen van belastinglatenties

	Codes	Boekjaar
Actieve latenties.....	9141	
Gecumuleerde fiscale verliezen die aftrekbaar zijn van latere belastbare winsten	9142	
Andere actieve latenties		
.....		
.....		
Passieve latenties.....	9144	
Uitsplitsing van de passieve latenties		
.....		
.....		

BELASTING OP DE TOEGEVOEGDE WAARDE EN BELASTINGEN TEN LASTE VAN DERDEN

In rekening gebrachte belasting op de toegevoegde waarde

Aan de vennootschap (aftrekbaar)	9145	527.256,46	462.387,55
Door de vennootschap	9146	1.439.742,41	1.016.451,52

Ingehouden bedragen ten laste van derden bij wijze van

Bedrijfsvoorheffing	9147	415.121,5	230.463,58
Roerende voorheffing	9148		

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

	Codes	Boekjaar
DOOR DE VENNOOTSCHAP GESTELDE OF ONHERROEPELIJK BELOOFDE PERSOONLIJKE ZEKERHEDEN ALS WAARBORG VOOR SCHULDEN OF VERPLICHTINGEN VAN DERDEN	9149	
Waarvan		
Door de vennootschap geëndosseerde handelseffecten in omloop	9150	
Door de vennootschap getrokken of voor aval getekende handelseffecten	9151	
Maximumbedrag ten belope waarvan andere verplichtingen van derden door de vennootschap zijn gewaarborgd	9153	
ZAKELIJKE ZEKERHEDEN		
Zakelijke zekerheden die door de vennootschap op haar eigen activa werden gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden en verplichtingen van de vennootschap		
Hypotheken		
Boekwaarde van de bezwaarde activa	91611	
Bedrag van de inschrijving	91621	
Voor de onherroepelijke mandaten tot hypothekeken, het bedrag waarvoor de volmachthebber krachtens het mandaat inschrijving mag nemen	91631	
Pand op het handelsfonds		
Maximumbedrag waarvoor de schuld is gewaarborgd en waarvoor registratie plaatsvindt	91711	
Voor de onherroepelijke mandaten tot verpanding van het handelsfonds, het bedrag waarvoor de volmachthebber krachtens het mandaat tot registratie mag overgaan	91721	
Pand op andere activa of onherroepelijke mandaten tot verpanding van andere activa		
Boekwaarde van de bezwaarde activa	91811	
Maximumbedrag waarvoor de schuld is gewaarborgd	91821	
Gestelde of onherroepelijk beloofde zekerheden op nog te verwerven activa		
Bedrag van de betrokken activa	91911	
Maximumbedrag waarvoor de schuld is gewaarborgd	91921	
Voorrecht van de verkoper		
Boekwaarde van het verkochte goed	92011	
Bedrag van de niet-betaalde prijs	92021	
Zakelijke zekerheden die door de vennootschap op haar eigen activa werden gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden en verplichtingen van derden		
Hypotheken		
Boekwaarde van de bezwaarde activa	91612	
Bedrag van de inschrijving	91622	
Voor de onherroepelijke mandaten tot hypothekeken, het bedrag waarvoor de volmachthebber krachtens het mandaat inschrijving mag nemen	91632	
Pand op het handelsfonds		
Maximumbedrag waarvoor de schuld is gewaarborgd en waarvoor registratie plaatsvindt	91712	
Voor de onherroepelijke mandaten tot verpanding van het handelsfonds, het bedrag waarvoor de volmachthebber krachtens het mandaat tot registratie mag overgaan	91722	
Pand op andere activa of onherroepelijke mandaten tot verpanding van andere activa		
Boekwaarde van de bezwaarde activa	91812	
Maximumbedrag waarvoor de schuld is gewaarborgd	91822	
Gestelde of onherroepelijk beloofde zekerheden op nog te verwerven activa		
Bedrag van de betrokken activa	91912	
Maximumbedrag waarvoor de schuld is gewaarborgd	91922	
Voorrecht van de verkoper		
Boekwaarde van het verkochte goed	92012	
Bedrag van de niet-betaalde prijs	92022	
GOEDEREN EN WAARDEN GEHOUDEN DOOR DERDEN IN HUN NAAM MAAR TEN BATE EN OP RISICO VAN DE VENNOOTSCHAP, VOOR ZOVER DEZE GOEDEREN EN WAARDEN NIET IN DE BALANS ZIJN OPGENOMEN		
.....		
.....		
.....		
.....		
BELANGRIJKE VERPLICHTINGEN TOT AANKOOP VAN VASTE ACTIVA		

Codes	Boekjaar
	
	
	
	
	
	
	
	
	
9213	
9214	
9215	
9216	

BELANGRIJKE VERPLICHTINGEN TOT VERKOOP VAN VASTE ACTIVA

TERMIJNVERRICHTINGEN

	Boekjaar
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

	Boekjaar
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

REGELING INZAKE HET AANVULLEND RUST- OF OVERLEVINGSPENSIOEN TEN BEHOEVE VAN DE PERSONEELS- OF DIRECTIELEDEN

Genomen maatregelen om de daaruit voortvloeiende kosten te dekken

Code	Boekjaar
9220	

	Boekjaar
.....	
.....	
.....	
.....	

AAN- OF VERKOOPVERBINTENISSEN DIE DE VENNOOTSCHAP ALS OPTIESCHRIJVER VAN CALL- EN PUTOPTIES HEEFT

.....

.....

.....

.....

Boekjaar
.....
.....
.....
.....

AARD, ZAKELIJK DOEL EN FINANCIËLE GEVOLGEN VAN BUITENBALANS REGELINGEN

Mits de risico's of voordelen die uit dergelijke regelingen voortvloeien van enige betekenis zijn en voor zover de openbaarmaking van dergelijke risico's of voordelen noodzakelijk is voor de beoordeling van de financiële positie van de vennootschap

.....

.....

.....

.....

Boekjaar
.....
.....
.....
.....

ANDERE NIET IN DE BALANS OPGENOMEN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN (met inbegrip van deze die niet kunnen worden gecijferd)

.....

.....

.....

.....

Boekjaar
.....
.....
.....
.....

BETREKKINGEN MET VERBONDEN ONDERNEMINGEN, GEASSOCIEERDE ONDERNEMINGEN EN DE ANDERE ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT

	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
VERBONDEN ONDERNEMINGEN			
Financiële vaste activa	(280/1)		
Deelnemingen.....	(280)		
Achtergestelde vorderingen.....	9271		
Andere vorderingen	9281		
Vorderingen	9291	336.837,65	108.725,8
Op meer dan één jaar.....	9301		
Op hoogstens één jaar	9311	336.837,65	108.725,8
Geldbeleggingen	9321		
Aandelen.....	9331		
Vorderingen	9341		
Schulden	9351	127.368,1	936.398,33
Op meer dan één jaar.....	9361		
Op hoogstens één jaar	9371	127.368,1	936.398,33
Persoonlijke en zakelijke zekerheden			
Door de vennootschap gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van verbonden ondernemingen	9381		
Door verbonden ondernemingen gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van de vennootschap	9391		
Andere betekenisvolle financiële verplichtingen	9401		
Financiële resultaten			
Opbrengsten uit financiële vaste activa	9421		
Opbrengsten uit vlottende activa	9431		
Andere financiële opbrengsten	9441		
Kosten van schulden	9461		110,86
Andere financiële kosten	9471		
Realisatie van vaste activa			
Verwezenlijkte meerwaarden.....	9481		
Verwezenlijkte minderwaarden.....	9491		
GEASSOCIEERDE ONDERNEMINGEN			
Financiële vaste activa	9253		
Deelnemingen.....	9263		
Achtergestelde vorderingen.....	9273		
Andere vorderingen	9283		
Vorderingen	9293		
Op meer dan één jaar.....	9303		
Op hoogstens één jaar	9313		
Schulden	9353		
Op meer dan één jaar.....	9363		
Op hoogstens één jaar	9373		
Persoonlijke en zakelijke zekerheden			
Door de vennootschap gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van geassocieerde ondernemingen.....	9383		
Door geassocieerde ondernemingen gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van de vennootschap	9393		
Andere betekenisvolle financiële verplichtingen	9403		
ANDERE ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT			
Financiële vaste activa	9252		
Deelnemingen.....	9262		
Achtergestelde vorderingen.....	9272		
Andere vorderingen	9282		
Vorderingen	9292		
Op meer dan één jaar.....	9302		
Op hoogstens één jaar	9312		
Schulden	9352		
Op meer dan één jaar.....	9362		
Op hoogstens één jaar	9372		

TRANSACTIES MET VERBONDEN PARTIJEN BUITEN NORMALE MARKTVOORWAARDEN

Vermelding van dergelijke transacties indien zij van enige betekenis zijn, met opgave van het bedrag van deze transacties, de aard van de betrekking met de verbonden partij, alsmede andere informatie over de transacties die nodig is voor het verkrijgen van inzicht in de financiële positie van de vennootschap

Nihil

.....

.....

.....

Boekjaar
.....
.....
.....
.....

FINANCIËLE BETREKKINGEN MET
BESTUURDERS EN ZAAKVOERDERS, NATUURLIJKE OF RECHTSPERSONEN DIE DE VENNOOTSCHAP RECHTSTREEKS OF ONRECHTSTREEKS CONTROLEREN ZONDER VERBONDEN ONDERNEMINGEN TE ZIJN, OF ANDERE ONDERNEMINGEN DIE DOOR DEZE PERSONEN RECHTSTREEKS OF ONRECHTSTREEKS GECONTROLEERD WORDEN

Uitstaande vorderingen op deze personen.....

Voornaamste voorwaarden betreffende de vorderingen, interestvoet, looptijd, eventueel afgeloste of afgeschreven bedragen of bedragen waarvan werd afgezien

.....

.....

.....

Waarborgen toegestaan in hun voordeel.....

Andere betekenisvolle verplichtingen aangegaan in hun voordeel.....

Rechtstreekse en onrechtstreekse bezoldigingen en ten laste van de resultatenrekening toegekende pensioenen, voor zover deze vermelding niet uitsluitend of hoofdzakelijk betrekking heeft op de toestand van een enkel identificeerbaar persoon

Aan bestuurders en zaakvoerders

Aan oud-bestuurders en oud-zaakvoerders

Codes	Boekjaar
9500	
9501	
9502	
9503	
9504	

DE COMMISSARIS(SEN) EN DE PERSONEN MET WIE HIJ (ZIJ) VERBONDEN IS (ZIJN)

Bezoldiging van de commissaris(sen).....

Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door de commissaris(sen)

Andere controleopdrachten

Belastingadviesopdrachten

Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten

Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door personen met wie de commissaris(sen) verbonden is (zijn)

Andere controleopdrachten

Belastingadviesopdrachten

Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten

Codes	Boekjaar
9505	7.500
95061	
95062	
95063	
95081	
95082	
95083	

Vermeldingen in toepassing van artikel 3:64, §2 en §4 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen

VERKLARING BETREFFENDE DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

INLICHTINGEN TE VERSTREKKEN DOOR ELKE VENNOOTSCHAP DIE ONDERWORPEN IS AAN DE BEPALINGEN VAN HET WETBOEK VAN VENNOOTSCHAPPEN EN VERENIGINGEN INZAKE DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

INLICHTINGEN DIE MOETEN WORDEN VERSTREKT DOOR DE VENNOOTSCHAP INDIEN ZIJ DOCHTERVENNOOTSCHAP OF GEMEENSCHAPPELIJKE DOCHTERVENNOOTSCHAP IS

Naam, volledig adres van de zetel en, zo het een vennootschap naar Belgisch recht betreft, het ondernemingsnummer van de moedervennootschap(pen) en de aanduiding of deze moedervennootschap(pen) een geconsolideerde jaarrekening, waarin haar jaarrekening door consolidatie opgenomen is, opstelt (opstellen) en openbaar maakt (maken)**:

ORES Assets
Consoliderende moederonderneming – Grootste geheel
BE 0543.696.579
Avenue Jean Mermoz 14
6041 Gosselies
BELGIË

** Wordt de jaarrekening van de vennootschap op verschillende niveaus geconsolideerd, dan worden deze gegevens verstrekt, enerzijds voor het grootste geheel en anderzijds voor het kleinste geheel van vennootschappen waarvan de vennootschap als dochter deel uitmaakt en waarvoor een geconsolideerde jaarrekening wordt opgesteld en openbaar gemaakt.

2.5. Sociale balans

Nummers van de paritaire comités die voor de vennootschap bevoegd zijn:

200

STAAT VAN DE TEWERKGESTELDE PERSONEN

WERKNEMERS WAARVOOR DE VENNOOTSCHAP EEN DIMONA-VERKLARING HEEFT INGEDIEND OF DIE ZIJN INGESCHREVEN IN HET ALGEMEEN PERSONEELSREGISTER

Tijdens het boekjaar

Gemiddeld aantal werknemers

	Codes	Totaal	1. Mannen	2. Vrouwen
Voltijds	1001	81,4	29,1	52,3
Deeltijds	1002	27,8	2	25,8
Totaal in voltijdse equivalenten (VTE)	1003	102,4	30,4	72

Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren

Voltijds	1011	98.491	39.127	59.364
Deeltijds	1012	30.846	2.211	28.635
Totaal	1013	129.337	41.338	87.999

Personeelskosten

Voltijds	1021	3.245.731,89	1.260.859,19	1.984.872,7
Deeltijds	1022	1.063.339,88	86.706,65	976.633,23
Totaal	1023	4.309.071,77	1.347.565,84	2.961.505,93

Bedrag van de voordelen bovenop het loon.....

1033	0	0	0
------	---	---	---

Tijdens het vorige boekjaar

	Codes	P. Totaal	1P. Mannen	2P. Vrouwen
Gemiddeld aantal werknemers in VTE	1003	101,1	29,5	71,6
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	1013	75.349	22.850	52.499
Personeelskosten	1023	2.481.204,7	763.626	1.717.578,7
Bedrag van de voordelen bovenop het loon	1033	0	0	0

**WERKNEMERS WAARVOOR DE VENNOOTSCHAP EEN DIMONA-VERKLARING HEEFT INGEDIEND OF DIE ZIJN
INGESCHREVEN IN HET ALGEMEEN PERSONEELSREGISTER (vervolg)**

	Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
Op de afsluitingsdatum van het boekjaar				
Aantal werknemers	105	84	29	105,8
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst				
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	110	84	29	105,8
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	111			
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	112			
Vervangingsovereenkomst	113			
Volgens het geslacht en het studieniveau				
Mannen	120	31	2	32,3
lager onderwijs	1200	8	2	9,3
secundair onderwijs	1201	19	0	19
hoger niet-universitair onderwijs	1202	3	0	3
universitair onderwijs.....	1203	1	0	1
Vrouwen.....	121	53	27	73,5
lager onderwijs	1210	19	7	24,4
secundair onderwijs	1211	24	14	34,8
hoger niet-universitair onderwijs	1212	9	6	13,3
universitair onderwijs.....	1213	1	0	1
Volgens de beroepscategorie				
Directiepersoneel	130	1	0	1
Bedienden.....	134	83	29	104,8
Arbeiders	132			
Andere	133			

UITZENDKRACHTEN EN TER BESCHIKKING VAN DE VENNOOTSCHAP GESTELDE PERSONEN

	Codes	1. Uitzendkrachten	2. Ter beschikking van de vennoot- schap gestelde personen
Tijdens het boekjaar			
Gemiddeld aantal tewerkgestelde personen	150	12	
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	151	22.775	
Kosten voor de vennootschap	152	523.602	

TABEL VAN HET PERSONEELSVEROLOP TIJDENS HET BOEKJAAR

INGETREDEN

Aantal werknemers waarvoor de vennootschap tijdens het boekjaar een DIMONA-verklaring heeft ingediend of die tijdens het boekjaar werden ingeschreven in het algemeen personeelsregister.....

Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst

Overeenkomst voor een onbepaalde tijd

Overeenkomst voor een bepaalde tijd

Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk

Vervangingsovereenkomst

Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
205	6	2	7,4
210	5	2	6,4
211	1	0	1
212			
213			

UITGETREDEN

Aantal werknemers met een in de DIMONA-verklaring aangegeven of een in het algemeen personeelsregister opgetekende datum waarop hun overeenkomst tijdens het boekjaar een einde nam

Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst

Overeenkomst voor een onbepaalde tijd

Overeenkomst voor een bepaalde tijd

Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk

Vervangingsovereenkomst

Volgens de reden van beëindiging van de overeenkomst

Pensioen

Werkloosheid met bedrijfstoelag

Afdanking

Andere reden

Waarvan: het aantal werknemers dat als zelfstandige ten minste op halftijdse basis diensten blijft verlenen aan de vennootschap

Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
305	0	1	0,9
310	0	1	0,9
311			
312			
313			
340			
341			
342	0	1	0,9
343			
350			

INLICHTINGEN OVER DE OPLEIDINGEN VOOR DE WERKNEMERS TIJDENS HET BOEKJAAR

	Codes	Mannen	Codes	Vrouwen
Totaal van de formele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever				
Aantal betrokken werknemers	5801	33	5811	73
Aantal gevolgde opleidingsuren.....	5802	846	5812	1.440
Nettokosten voor de vennootschap	5803	32.240,33	5813	57.603,4
waarvan brutokosten rechtstreeks verbonden met de opleiding	58031	32.240,33	58131	57.603,4
waarvan betaalde bijdragen en stortingen aan collectieve fondsen..	58032		58132	
waarvan ontvangen tegemoetkomingen (in mindering)	58033		58133	
Totaal van de minder formele en informele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever				
Aantal betrokken werknemers	5821	31	5831	70
Aantal gevolgde opleidingsuren.....	5822	124	5832	316
Nettokosten voor de vennootschap	5823	3.831,26	5833	9.134,55
Totaal van de initiële beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever				
Aantal betrokken werknemers	5841	0	5851	0
Aantal gevolgde opleidingsuren.....	5842	0	5852	0
Nettokosten voor de vennootschap	5843	0	5853	0

2.6. Waarderingsregels

ACTIVA

OPRICHTINGSKOSTEN

In deze rubriek worden vermeld, de kosten verbonden met de oprichting, de verdere ontwikkeling of de herstructurering van het bedrijf, zoals de kosten van oprichting of kapitaalverhogingskosten, de kosten bij uitgifte van leningen. De afschrijving van de oprichtingskosten moet voldoen aan de bepalingen van het artikel 3:37 van het Koninklijk Besluit van 29 april 2019, waarin bepaald wordt dat voor de oprichtingskosten passende afschrijvingen worden geboekt, per jaarlijkse tranches van minstens 20 % van de werkelijk uitgegeven bedragen. De kosten bij uitgifte van leningen worden in deze rubriek geboekt en afgeschreven in het jaar.

IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

Immateriële vaste activa zijn immateriële opbrengstmiddelen. Het gaat om vaste activa omdat de onderneming ze als bedrijfsmiddelen wenst te gebruiken. Met andere woorden verschaffen ze een bedrijfscapaciteit van beperkte of onbeperkte duur.

Volgens het Koninklijk Besluit van 29 april 2019 (artikel 3:89) moet een onderscheid worden gemaakt tussen:

- de kosten voor ontwikkeling;
- de concessies, octrooien, licenties, knowhow, merken en andere gelijkaardige rechten;
- de goodwill;
- de vooruitbetalingen op immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa worden enkel en alleen toegerekend als de kans bestaat dat de toekomstige economische voordelen die aan de actiefzijde kunnen worden toegewezen de onderneming zullen toekomen en als de kostprijs van dit actief op betrouwbare wijze kan worden gewaardeerd. Immateriële vaste activa worden in eerste instantie tegen de kostprijs ervan gewaardeerd. De kostprijs van een intern gegenereerd immaterieel vast actief omvat alle rechtstreeks toerekenbare kosten en is gelijk aan de som van de gedane uitgaven vanaf de datum waarop dit immaterieel vast actief krachtens de Belgische normen aan de opnamecriteria voldoet.

Na de initiële opname ervan in de boekhouding, worden immateriële activa toegerekend tegen de kostprijs ervan min de geaccumuleerde afschrijving en de geaccumuleerde waardeverliezen. De immateriële vaste activa zullen afgeschreven worden volgens de lineaire methode voor de geschatte gebruiksduur van de activa (vastgesteld op 5 jaar).

ORES heeft ervoor gekozen de ontwikkelingskosten onder de immateriële vaste activa te activeren. De ontwikkelingskosten die in aanmerking komen voor activering onder de immateriële vaste activa zijn de kosten voor productie en het op punt stellen van prototypes, van producten, van uitvindingen en knowhow, die nuttig zijn voor de toekomstige activiteiten van de onderneming.

In dit kader werden de volgende kosten geactiveerd:

- de personeelskosten met betrekking tot onderzoekers, technici en ander ondersteunend personeel, voor zoverre deze worden toegewezen aan de verwezenlijking van een project dat aan de bovenstaande definitie beantwoordt;
- de kosten van de instrumenten en het materiaal in de mate dat en zolang ze gebruikt worden voor de uitvoering van het project. Wanneer deze niet tijdens hun ganse levensduur bij de uitvoering van het project gebruikt worden, zijn enkel de afschrijvingskosten die overeenkomen met de levensduur van het project toelaatbaar;
- de kostprijs van de diensten van consultants en gelijkaardige diensten die gebruikt worden voor de uitvoering van het project;
- de andere bedrijfskosten, met name de kosten van materialen, leveringen en soortgelijke producten, die rechtstreeks in verband met de uitvoering van het project worden gemaakt.

De immateriële vaste activa die uit de activering van de ontwikkelingskosten voortvloeien worden vervolgens lineair afgeschreven over de gebruiksduur (bepaald op 5 jaar) en verminderd met eventuele waardeverminderingen.

FINANCIËLE VASTE ACTIVA

De financiële vaste activa worden geboekt tegen hun aankoopprijs verminderd met het niet-opgevraagde deel.

Op het einde van elk boekjaar wordt er een individuele evaluatie uitgevoerd van elk effect van de portefeuille, om zo op een zo bevredigend mogelijke manier de situatie, de rendabiliteit en de perspectieven van het bedrijf waarin de onderneming een deelneming of aandelen heeft, weer te geven.

VORDERINGEN OP MEER DAN EEN JAAR

Vorderingen op meer dan één jaar worden aan de actiefzijde van de balans opgenomen tegen de nominale waarde ervan.

VOORRADEN

Vorraden worden gevaloriseerd tegen de gewogen gemiddelde prijs. Er wordt een waardevermindering geboekt wanneer de economische waarde van de voorraden lager is dan hun boekwaarde.

VORDERINGEN OP TEN HOOGSTE EEN JAAR

Vorderingen op ten hoogste één jaar worden aan de actiefzijde van de balans opgenomen tegen de nominale waarde ervan.

Onbetaalde vorderingen worden gedekt door waardeverminderingen wanneer er een zeker risico van oninbaarheid wordt vastgesteld.

GELDBELEGGINGEN

Beleggingen in effecten worden aan de actiefzijde van de balans opgenomen tegen hun aankoopprijs, exclusief bijkomende kosten, of tegen hun inbrengwaarde.

De geldbeleggingen worden aan de actiefzijde van de balans geboekt tegen de nominale waarde ervan.

BESCHIKBARE WAARDEN

Beschikbare waarden worden aan de actiefzijde van de balans geboekt tegen de nominale waarde ervan.

OVERLOPENDE REKENINGEN AAN DE ACTIEFZIJDE

Kosten die tijdens het boekjaar worden gemaakt maar die volledig of gedeeltelijk aan een later boekjaar worden toegerekend,

worden in de overlopende rekeningen opgenomen volgens een evenredigheidsregel.

Inkomsten of delen van inkomsten die pas in de loop van een of meerdere latere boekjaren zullen worden geïnd maar die aan desbetreffend boekjaar moeten worden gekoppeld, worden geboekt voor het bedrag van het aandeel dat voor desbetreffend boekjaar geldt.

PASSIVA

VASTE RESERVES

Deze rubriek omvat de meerwaarden en winst waarvan het vaste karakter ondergeschikt is aan het behoud ervan in het bedrijfsvermogen.

VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN

Bij het afsluiten van elk boekjaar bestudeert de raad van bestuur, die voorzichtige, oprechte en eerlijke uitspraken doet, de noodzakelijke voorzieningen om alle geplande risico's of eventuele verliezen die tijdens dit boekjaar of eerdere boekjaren zijn ontstaan te dekken. De voorzieningen voor eerdere boekjaren worden regelmatig herbekeken en de raad van bestuur beslist over de toewijzing of bestemming ervan.

SCHULDEN OP MEER DAN EEN JAAR EN OP TEN HOOGSTE EEN JAAR

Schulden op meer dan één jaar en op ten hoogste een jaar worden aan de passiefzijde van de balans geboekt tegen de nominale waarde ervan.

OVERLOPENDE REKENINGEN VAN HET PASSIEF

Kosten of delen van kosten die tot het boekjaar behoren maar pas in een later boekjaar zullen worden vereffend, worden in de overlopende rekeningen opgenomen voor het bedrag dat voor het boekjaar geldt.

Inkomsten die tijdens het boekjaar worden ontvangen maar volledig of gedeeltelijk aan een later boekjaar worden toegeschreven, worden tevens geboekt tegen het bedrag dat als een opbrengst voor het latere boekjaar moet worden beschouwd.

IV.

Verslag van de Commissarissen





COMNEXIO SC

Rapport du commissaire
31 décembre 2020

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING



CONNEXIO SC

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

(COMPTES ANNUELS)

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

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale du 29 mai 2019, conformément à la proposition de l'organe d'administration émise sur présentation du conseil d'entreprise. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2021. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de CONNEXIO durant deux exercices consécutifs.

RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la Société, comprenant le bilan au 31 décembre 2020, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 1.038.130,99 € et dont le compte de résultats se solde par un résultat de l'exercice de € 0,00.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2020, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

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

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

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

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

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

AUDIT | TAX | CONSULTING

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

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

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

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

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

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

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

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

- nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour

fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;

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



Nous communiquons au comité d'audit notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne. Nous fournissons également au comité d'audit une déclaration précisant que nous nous sommes conformés aux règles déontologiques pertinentes concernant l'indépendance, et leur communiquons, le cas échéant, toutes les relations et les autres facteurs qui peuvent raisonnablement être considérés comme susceptibles d'avoir une incidence sur notre indépendance ainsi que les éventuelles mesures de sauvegarde y relatives.

AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Responsabilités de l'organe d'administration

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

Responsabilités du commissaire

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

Aspects relatifs au rapport de gestion

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

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

Mention relative au bilan social

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

Mentions relatives à l'indépendance

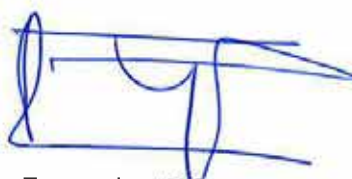
- Notre cabinet de révision n'a pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et est resté indépendant vis-à-vis de la Société au cours de notre mandat.

Autres mentions

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

Gosselies, 7 mai 2021

RSM INTERAUDIT SC
COMMISSAIRE
REPRÉSENTÉE PAR




THIERRY LEJUSTE
ASSOCIÉ

CATHERINE SAEY
ASSOCIÉE

V.

Remuneratieverslagen

1. Voorstelling van de beheersorganen	49
2. Verslag van het Benoemings- en remuneratiecomité	50
3. Verslag van de Raad van Bestuur	50



Gezien de gelijkstelling van de vereisten opgenomen in de artikel L1523-17 en L6421-1 van het WLDD met deze die worden opgelegd door het artikel 3:12 § 1^{er} 9° van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen, wordt onderhavig verslag opgemaakt teneinde zowel de verplichtingen voorzien in het WLDD als deze voorzien in het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen na te komen.

1. Voorstelling van de beheersorganen

Raad van bestuur

De Raad van Bestuur is het beslissingsorgaan van de vennootschap, behalve voor de materies die door de wet, het decreet of de statuten aan de Algemene Vergadering zijn voorbehouden. Zijn eerste doelstelling is het verzekeren van het succes van de vennootschap op lange termijn. In die optiek identificeert de Raad van Bestuur de strategische uitdagingen en de risico's waarmee de vennootschap geconfronteerd wordt, bepaalt hij de waarden van de vennootschap, haar strategie, het aanvaardbaar risiconiveau en haar centraal beleid. Hij controleert ook de gang van zaken van de onderneming.

De Raad van Bestuur is samengesteld uit tien leden, benoemd door de Algemene Vergadering op voordracht van ORES Assets onder de bestuurders van deze laatste. De dagelijkse bestuurder maakt eveneens deel uit van de Raad van Bestuur.

In 2020, het eerste “volledig boekjaar” van de vennootschap, in een moeilijke sanitaire context, rationaliseerde de Raad van Bestuur zijn werkzaamheden door deze in 5 vergaderingen te concentreren en door de wettelijke verplichtingen en dwingende deadlines te verzoenen met de werkwijzen van vergaderingen op afstand en/of in gemengde vorm.

Benoemings- en remuneratiecomité

Het Benoemings- en remuneratiecomité (BRC) is samengesteld door en binnen de Raad en telt drie leden. Zijn rol bestaat erin de Raad van Bestuur bij te staan in alle materies met betrekking tot de benoeming en de remuneratie van de bestuurders en de leden van de Comités.

Het BRC stelt in dat verband een verslag op – dat hierna volledig wordt overgenomen – dat betrekking heeft op zijn enige vergadering in het jaar 2020, die vanop afstand plaatsvond op 19 maart 2020, dus aan het begin van de eerste lockdown.

Auditcomité

Zijn opdracht bestaat erin de Raad van Bestuur ondersteuning te bieden door advies te verstrekken over de rekeningen van de vennootschap, maar eveneens over het interne controlesysteem, het interne auditprogramma, de besluiten en de aanbevelingen die door deze interne audit in de verslagen geformuleerd worden. Het Auditcomité is samengesteld uit drie bestuurders. Zoals vermeld in het verslag van de Raad van Bestuur hierna, kwam het in 2020 tweemaal samen.

Ethisch comité

Dit comité is belast met het verstrekken van adviezen over de inachtneming van de regels met betrekking tot de vertrouwelijkheid van de persoonlijke en commerciële informatie. Het is samengesteld uit drie leden.

2. Verslag van het Benoemings- en remuneratiecomité

Voorafgaande opmerking

Onderhavig verslag wordt opgemaakt door het Benoemings- en remuneratiecomité en ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Bestuur van Connexio overeenkomstig de voorschriften van het artikel L 1523-17, §2 van het Wetboek voor Lokale Democratie en Decentralisatie.

Het heeft tot doel de relevantie van de aan de mandatarissen in 2020 gestorte remuneraties te evalueren. De individuele aanwezigheidslijst van de mandatarissen maakt integraal deel uit van het verslag dat door de Raad van Bestuur zal worden opgesteld in toepassing van het artikel L6421-1 van het WLDD.

Evaluatie van de relevantie van de niet-remuneratie van de binnen Connexio uitgeoefende mandaten

Het Remuneratiecomité doet opmerken dat alle mandaten binnen Connexio – bestuurder en lid van de daarbinnen opgerichte comités – overeenkomstig de beslissing van de Algemene

Vergadering van oprichting van 29 mei 2019, onbezoldigd worden uitgeoefend, met dien verstande dat de mandatarissen van Connexio worden aangesteld onder de bestuurders en op voordracht van ORES Assets.

Conclusies van het Benoemings- en remuneratiecomité

Het Benoemings- en remuneratiecomité stelt op zijn vergadering van 10 maart 2021 vast dat de hiervoor vermelde remuneratiemodaliteiten de strikte toepassing zijn van de voornoemde beraadslaging van de Algemene Vergadering, die ter zake bevoegd is.

Het stelt eveneens vast dat het niet bezoldigde karakter van de mandaten binnen Connexio relevant blijft en dat het Comité dientengevolge geen aanbevelingen doet aan de Algemene Vergadering met het oog op enige wijziging van de remuneratie van de mandaten binnen de OVSLD.

Gedaan op de zitting van 10 maart 2021.

3. Verslag van de Raad van Bestuur

Algemene informatie over de instelling

Identificatienummer (KBO)	0727.639.263
Soort instelling	Maatschappij met een significante lokale overheidsparticipatie
Naam instelling	CONNEXIO
Verslagperiode	2020

	Aantal vergaderingen
Algemene Vergadering	01
Raad van Bestuur	05
Auditcomité	02
Benoemings- en remuneratiecomité	01
Ethisch Comité	01

Leden van de Raad van Bestuur

Functie ¹	Naam en voornaam	Bruto jaarremuneratie ²	Bijzonderheden over remuneratie en voordelen ³	Verantwoording van de remuneratie indien andere dan presentiepenning	Lijst van afgeleide mandaten in verband met de functie en eventuele remuneratie	Deelname-percentage aan vergaderingen
Voorzitter – lid van het BRC	DE VOS Karl	Overeenkomstig de beraadslaging van de Algemene Vergadering van oprichting van 29 mei 2019, worden alle mandaten binnen Connexio onbezoldigd uitgeoefend.			Nihil	83 %
Bestuurder – lid van het BRC	BINON Yves				Nihil	67 %
Bestuurder – lid van het ethisch comité	BULTOT Claude				Nihil	100 %
Bestuurder - lid van het ethisch comité	DE BEER DE LAER Hadelin				Nihil	100 %
Bestuurder - lid van het auditcomité	DEMANET Nathalie				Nihil	86 %
Bestuurder	FAYT Christian				Nihil	80 %
Bestuurder – lid van het benoemings- en remuneratiecomité	FRANCEUS Michel				Nihil	100 %
Bestuurder - lid van het ethisch comité	GILLIS Alain				Nihil	100 %
Bestuurder – lid van het auditcomité	HARDY Cerise*				Nihil	100 %
Bestuurder - lid van het auditcomité	VEREECKE Anne				Nihil	71 %
Algemeen totaal	10					

* Mevrouw Cerise Hardy werd op 22 januari 2020 gecoöpteerd door de Raad van Bestuur om de vacature van het mandaat van bestuurder in te vullen ingevolge het ontslag van de heer Raphael Durant en op 28 oktober 2020 werd zij aangesteld als lid van het Auditcomité.

¹ De hoogste functie van de bestuurder vermelden, zijnde: voorzitter, ondervoorzitter, bestuurder belast met specifieke functies (lid van het uitvoerend bureau, van het auditcomité of van een sectorcomité) of bestuurder.

² De remuneratie omvat de voordelen in natura. De remuneratie omvat, in voorkomend geval, het totaalbedrag van de ontvangen presentiepenningen. De remuneraties zijn beperkt tot de plafonds die van toepassing zijn inzake bezoldiging en voordelen in natura in het kader van de uitoefening van afgeleide mandaten, overeenkomstig het artikel L5311-1, § 1 van het Wetboek.

³ Specificeer de verschillende bestanddelen van de bruto jaarremuneratie en de voordelen (jaarlijkse vergoeding of aanwezigheidspenning per functie, andere eventuele voordelen). Het voordeel in natura wordt gedefinieerd als elk voordeel in het algemeen dat niet vertaalt wordt in de storting van een bedrag en dat wordt toegekend als tegenprestatie voor de uitoefening van het mandaat. Het bedrag van de voordelen in natura waarvan de houders van een afgeleid mandaat genieten wordt berekend op basis van de regels die door de fiscale administratie op het vlak van de inkomstenbelastingen worden toegepast (artikel L5311-2, § 1).

Houders van directiefuncties - Directiecomité

Functie ⁴	Naam en voornaam	Bruto jaarlijkse remuneratie ⁵	Specificatie van de bruto jaarlijkse remuneratie ⁶	Lijst van afgeleide mandaten in verband met de functie en eventuele remuneratie
Lokale leidende ambtenaar				
Directeur x	Connexio is een dochteronderneming van ORES Assets belast met de activiteiten van Contactcenter. Zij werd opgericht op 29 mei 2019 en heeft samen met ORES Assets en ORES gezamenlijke bestuursregels.			
Directeur...	Hoewel zij haar eigen personeel heeft, worden de ondersteuningsfuncties uitgeoefend door ORES en er zijn binnen Connexio strikt genomen geen leidende functies in de zin van de artikels L5111-1,7 en 6424-1 van het WLDD.			
Onderdirecteur	Mevrouw Inne Mertens, lid van het directiecomité en in die hoedanigheid houdster van een leidende functie binnen ORES oefent de hoogste verantwoordelijkheid uit wat de strategie van de vennootschap Connexio betreft.			
Onderdirecteur...				
Andere...				
Totaal remuneraties				

Bijlagen

Bijlage 1: Raad van bestuur – namenlijst van de leden en aanwezigheidspercentage

Functie	Naam en voornaam	Effectieve aanwezigheden op de vergaderingen	Aantal vergaderingen	Aanwezigheid in %
Voorzitter	DE VOS Karl	4	5	80
Bestuurders	BINON Yves	3	5	60
	BULTOT Claude	5	5	100
	DE BEER DE LAER Hadelin	5	5	100
	DEMANET Nathalie	4	5	80
	FAYT Christian	4	5	80
	FRANCEUS Michel	5	5	100
	GILLIS Alain	5	5	100
	HARDY Cerise *	4	4	100
	VEREECKE Anne	3	5	60

*Mevrouw Cerise Hardy werd op 22 januari 2020 gecoöpteerd door de Raad van Bestuur om de vacature van het mandaat van bestuurder in te vullen ingevolge het ontslag van de heer Raphael Durant.

⁴ De binnen de structuur uitgeoefende functie vermelden, met dien verstande dat enkel de directiestaf van deze laatste bedoeld wordt.

⁵ Vermeld de geïndexeerde totale bruto jaarlijkse remuneratie, met inbegrip van alle bedragen in speciën en alle voordelen die in geld kunnen worden uitgedrukt.

⁶ Specificeer de verschillende bestanddelen van de bruto jaarlijkse remuneratie (bedragen in speciën, andere eventuele voordelen overeenkomstig de regels vermeld in bijlage 4 bij onderhavig Wetboek).

Bijlage 2: Auditcomité - namenlijst van de leden en aanwezigheidspercentage

Functie	Naam en voornaam	Effectieve aanwezigheden op de vergaderingen	Aantal vergaderingen	Aanwezigheid in %
Voorzitster	DEMANET Nathalie	2	2	100
Leden	VEREECKE Anne	2	2	100
	(mandaat vacant tot 28.10.2020) *			

*Mevrouw Cerise Hardy werd op 28 oktober 2020 gecoöpteerd door de Raad van Bestuur om de vacature van het mandaat van lid van het Auditcomité in te vullen ingevolge het ontslag van de heer Raphael Durant.

Bijlage 3: Benoemings- en remuneratiecomité - namenlijst van de leden en aanwezigheidspercentage

Functie	Naam en voornaam	Effectieve aanwezigheden op de vergaderingen	Aantal vergaderingen	Aanwezigheid in %
Leden	BINON Yves	1	1	100
	DE VOS Karl	1	1	100
	FRANCEUS Michel	1	1	100

Bijlage 4: Ethisch comité - namenlijst van de leden en aanwezigheidspercentage

Functie	Naam en voornaam	Effectieve aanwezigheden op de vergaderingen	Aantal vergaderingen	Aanwezigheid in %
Leden	BULTOT Claude	1	1	100
	DE BEER DE LAER Hadelin	1	1	100
	GILLIS Alain	1	1	100



Contacten

Connexio

Avenue Georges Lemaître, 38
6041 Charleroi

info@connexio.be
www.connexio.be