

comnexio

Rapport annuel 2021

DÉNOMINATION ET FORME

Comnexio. Société coopérative. Numéro BCE 0727.639.263

SIÈGE

Avenue Georges Lemaitre 38, 6041 Gosselies.

CONSTITUTION

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

Table des matières

I. INTRODUCTION DU MANAGER OPÉRATIONNEL	4
II. RAPPORT D'ACTIVITÉS	6
1. Présentation de l'entreprise.....	7
2. Rapport non-financier.....	10
III. RAPPORT DE GESTION	13
1. Commentaires sur les comptes annuels.....	14
2. Comptes annuels.....	18
IV. RAPPORT DES COMMISSAIRES	40
V. RAPPORT DE RÉMUNÉRATION	45
1. Présentation des organes de gestion.....	46
2. Rapport du Comité de nomination et de rémunération.....	47
3. Rapport du Conseil d'administration.....	48

I.

Introduction du manager opérationnel



Vous le lirez dans ce rapport annuel, les défis de 2021 n'ont pas été minces pour Comnexio comme pour l'ensemble de la Wallonie. La Covid-19 et ses confinements et déconfinements successifs, les inondations sans précédent qui ont causé d'importants dégâts matériels notamment aux réseaux électriques et de gaz ou encore, en fin d'année, la situation compliquée sur les marchés de l'énergie n'a pas été sans conséquences pour des pans entiers de notre société. Ces situations ont fait ressortir de manière encore plus vive la précarité énergétique grandissante et le besoin de contact humain. Plus généralement, elles nous rappellent la place centrale de l'humain pour accompagner et rassurer le citoyen, y compris dans un secteur de la relation client gorgé de technologies.

Dans ce contexte singulier, Comnexio a mis un point d'honneur à continuer de servir ORES et à se rendre disponible auprès de la population wallonne tout en poursuivant sa transformation. C'est tout d'abord l'essence de la mission de service public de proximité qui est confiée à Comnexio. En tant que centre de contact du premier gestionnaire de réseau d'énergie de Wallonie, les équipes de Comnexio se devaient de continuer à être joignables 24h/24 et 7j/7.

Par ailleurs, il est indubitable que la crise sanitaire a largement contribué à mettre la relation client – même à distance – au cœur des préoccupations. Certes, certains secteurs d'activités ont souffert, impactés par la conjoncture économique liée à la crise sanitaire, et d'autres ont augmenté leur recours aux centres de contact (par exemple pour le tracing Covid-19 ou la vaccination). Globalement, Comnexio a fait preuve d'une grande résilience face aux crises et a conservé une dynamique de croissance importante sur 2021 (+ 18% d'interactions reçues par rapport à 2020). Malgré la volatilité ainsi que le caractère soudain et parfois difficilement prévisible des volumes à traiter, Comnexio a su adopter de nouvelles modalités de

travail, d'interaction, de management et de recrutement. La qualité et la satisfaction des clients sont toujours restées constantes. Cela n'aurait pas été possible sans l'engagement professionnel sans faille du personnel de Comnexio et en premier lieu des conseillers clientèle.

Aujourd'hui, la disparition tous azimuts des mesures sanitaires liées à la lutte contre la Covid-19 laisse présager un retour à une vie plus normale et une certaine forme de délivrance pour nombre d'entre nous. C'est dans cette conjoncture que l'on espère meilleure, malgré l'ombre de la guerre en Ukraine et de ces potentielles conséquences, que Comnexio posera en 2022 des jalons importants de sa vision d'avenir. D'ici la mi-2023, l'entreprise bénéficiera d'une nouvelle infrastructure applicative de centre de contact. Cette évolution technologique pourrait permettre à Comnexio de devenir à terme un partenaire privilégié des entreprises publiques, afin de les accompagner dans la mise en œuvre de leurs relations clients en leur apportant savoir-faire et expertise.

David Mailleux
Manager opérationnel

II.

Rapport d'activités

1. Présentation de l'entreprise.....	7
2. Rapport non-financier.....	10



1. Présentation de l'entreprise

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

Structure actionariale de Connexio et du groupe ORES

Le capital de Connexio est détenu à 93 % par l'intercommunale ORES Assets, principal gestionnaire de réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel de Wallonie (200 communes associées) et pour le solde par sept intercommunales pures de financement (IPF). Ces dernières ont pour mission de représenter, accompagner et soutenir les villes et communes associées à l'intercommunale dans leur prise de participation financière, notamment dans les réseaux de distribution.

Mission, vision et objectifs

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

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

Mission

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

Ce qui nous rend différents, c'est notre capacité à créer une relation de confiance avec nos clients en étant une véritable prolongation de leurs services, à travers une expérience client simple, fluide, conviviale et adaptée au secteur public.

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

- supporter le gestionnaire de réseau d'électricité et de gaz ORES, ainsi qu'éventuellement d'autres entreprises publiques wallonnes, dans la gestion de leurs relations clients ;
- être axé sur le client en favorisant l'omnicanalité et la qualité de l'expérience client ;
- placer l'humain au centre de l'activité et l'innovation en soutien.

Vision

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

Nous voulons accompagner et soutenir les entreprises de service public dans la mise en œuvre de leurs relations clients en leur apportant notre savoir-faire et notre expertise.

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

NOTRE VISION SE CONCRÉTISE AUTOUR DE TROIS AXES



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



Rapprocher et connecter citoyens et entreprises de service public.



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

Objectifs

Depuis son lancement, Connexio poursuit des objectifs clairs :

- Garantir la qualité du service pour les citoyens : Connexio s'érige en véritable prolongation des services d'ORES, grâce à une expérience client remarquable et adaptée aux spécificités du secteur public wallon (haute disponibilité des services, accessibilité, orientation citoyenne, qualité de service et proximité). Pour parvenir à ce résultat, l'entreprise place les collaborateurs au centre. En effet, une expérience client remarquable n'est possible que si l'expérience des employés est d'abord remarquable. Cela n'est donc possible que si les collaborateurs disposent d'outils efficaces et d'un accès aisé aux ressources et connaissances. Les collaborateurs ont un rôle crucial, ils sont un élément différenciateur que les technologies et l'innovation doivent soutenir.

- Maîtriser les coûts : les coûts du contact center entrent dans la facture finale du citoyen à travers le tarif de distribution. Il est donc impératif de les limiter au maximum.

- Maintenir l'emploi wallon : ORES est une entreprise d'utilité publique de premier plan en Wallonie et elle a choisi de développer une activité de contact client de proximité et locale. Connexio est donc implantée en Wallonie et elle s'attache

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

Valeurs partagées

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

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

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

2. Rapport non-financier

Historique et rétroactes

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

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

Durant plusieurs mois, des discussions approfondies ont eu lieu entre N-Allo, Engie/Electrabel et ORES afin de se mettre en conformité avec les nouvelles dispositions décretales avant le 1^{er} juin 2019 – date ultime fixée par le décret – et d'évaluer les différents modèles envisageables dans ce contexte.

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

Dès la conclusion de cet accord, le compte à rebours était lancé. Le délai pour valider la sortie du

capital de N-Allo et mettre en place un nouveau contact center opérationnel étant fixé par décret au 1^{er} juin 2019, la société devait être constituée en à peine six mois. Un projet rondement mené dans le délai octroyé. Pour que le nouveau contact center soit mis sur pied avec toutes les garanties requises d'indépendance et d'autonomie, mais aussi de qualité de service, il s'est avéré nécessaire de conclure un contrat transitoire avec N-Allo portant sur certains services techniques et informatiques essentiels au bon fonctionnement de Comnexio. Ces services portent notamment sur la technologie de gestion des interactions « InIn », la connectivité (c'est-à-dire, l'infrastructure informatique) ainsi que différentes applications opérationnelles. Le 1^{er} juin 2019, Comnexio était prête à recevoir les appels des clients, sans discontinuité aucune dans le service.

Il faut également souligner qu'ORES rend toute une série de services de support à Comnexio, notamment au niveau de la gestion des ressources humaines, de l'informatique, des finances, des achats ou encore des services juridiques.

Fonctionnement et canaux de contact

Le personnel de Comnexio est implanté sur deux sites : Gosselies et Eupen. Des baux ont donc été conclus avec ORES Assets, propriétaire du bâtiment de Gosselies, et N-Allo, en ce qui concerne le site d'Eupen. Les services sont proposés en trois langues : français, allemand et néerlandais pour les habitants néerlandophones de Communes à facilités linguistiques.

Comnexio est le centre de contact d'ORES. En tant que première ligne de contact omnicanale, elle gère avant tout trois numéros de contact distincts, avec chacun une vocation spécifique :

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

Outre ces lignes générales, Comnexio gère également d'autres activités pour ORES, qu'elles soient ponctuelles comme la mise en place d'un numéro vert – en 2021, à la suite des inondations de juillet par exemple – ou structurelles, notamment par rapport à la mobilité électrique.

Une évolution forte des activités pour ORES et ses clients

Les volumes d'interactions traitées en 2021 dépassent de manière substantielle les volumes historiques. Ainsi, en 2021, Comnexio a dépassé pour la première fois le million d'interactions. Par rapport à 2020, les augmentations les plus sensibles sont remarquées sur les volumes reçus sur la ligne générale (+ 12%), sur la ligne dépannage (+ 6%) ou encore sur le nombre de conversations via chat en ligne. Ces évolutions s'expliquent principalement par la conjoncture de 2021.

Par ailleurs, Comnexio continue de soutenir et développer les activités de relation client pour ORES, que ce soit structurellement par la mise en place d'une équipe dédiée à accompagner le citoyen wallon dans son choix de mobilité électrique, le soutien aux clients en difficulté de paie-

ment, certaines activités de recouvrement ou encore des activités de relance téléphonique dans le cadre de la promotion du réseau de gaz. Ce soutien intervient aussi de manière ponctuelle en concertation avec les services d'ORES.

Il est important de noter que la croissance importante des activités gérées par Comnexio s'est réalisée sans impact sur le niveau de satisfaction de la clientèle, qui demeure stable aux alentours de 9/10.

Engagé pour les collaborateurs et l'emploi en Wallonie

Au niveau des ressources humaines, Comnexio peut compter sur des collaborateurs très expérimentés, avec une ancienneté moyenne de 10,5 ans. Cependant, en 2021, pour faire face à la croissance de la charge de travail, l'entreprise a procédé au recrutement de nombreux nouveaux collaborateurs afin de renforcer les équipes (27 ETP recrutés au total en 2021). Au 31 décembre 2021, le nombre de collaborateurs engagés sous contrat de travail atteignait un total de 132 personnes, représentant 123,9 ETP, dont 69 % de femmes. Au cours de l'exercice, Comnexio a employé en moyenne 20 collaborateurs intérimaires.

Ces chiffres positifs sont révélateurs de l'engagement de Comnexio en faveur de l'emploi. Toujours dans cet esprit de garantir un emploi de qualité, la politique appliquée a été revue afin de mettre en place des contrats à durée déterminée. Ces contrats offrent une sécurité d'emploi élargie par rapport à l'intérim, tout en permettant de gérer raisonnablement les incertitudes à moyen terme sur les volumes d'appels.

Au cours de 2021, Comnexio a également mis l'accent sur l'accompagnement et la formation de ses collaborateurs, et ce malgré la distance liée aux mesures de restriction sanitaire. Au total, près de 4.000 heures de formation ont été dispensées

au cours de l'année écoulée : formations des managers et formations en continu des conseillers clientèle sur de nouvelles compétences. L'encadrement aura aussi été substantiellement renforcé, notamment pour l'accompagnement des nouveaux collaborateurs. Enfin, une ligne téléphonique d'assistance psychologique a été mise en place pour le personnel.

L'expérience du personnel, combinée aux actions prises, permettent de garantir un niveau de connaissance et de qualité de service élevé.

Modernisation de l'applicatif du centre de contact

À l'horizon de juin 2023, Comnexio se dotera de ses propres outils de contact center pour exécuter ses missions, indépendamment des services de la société N-Allo. Le 24 février 2021, le Conseil d'administration a décidé la passation d'un marché public conjoint ORES/Comnexio en vue du remplacement de l'écosystème applicatif utilisé pour les contacts clientèle. Ce marché d'une durée de neuf années dotera Comnexio d'une solution de centre de contact moderne et flexible, lui permettant de faire face aux défis à venir.

Événements marquants 2021

Février : Comnexio et ORES lancent un marché public en vue du remplacement et de la modernisation de l'écosystème applicatif du centre de contact. D'ici mi-2023, Comnexio sera dotée de sa propre infrastructure de contact center.

Mars : nouvelles mesures sanitaires pour faire face à la troisième vague de la Covid-19. Ces mesures entraînent notamment des volumes d'interactions supplémentaires liés à la communication des relevés d'index via le canal téléphonique et aussi à l'adoption de mesures visant à soulager les ménages de l'augmentation des prix de l'électricité et du gaz naturel.

Juin - août : la fusion des fournisseurs d'énergie Essent et Luminus provoque un fort volume d'appels sur la ligne générale. Les volumes reçus sont historiques pour des mois de vacances habituellement calmes.

Juillet : la Wallonie est fortement touchée par des inondations sans précédent. Un numéro vert est mis en place pour aider les sinistrés.

Septembre : le mois de septembre aura été le mois le plus chargé en appels sur la ligne générale, avec plus de 73.000 appels reçus.

Octobre : nouvelle vague de propagation de la Covid-19, entraînant une nouvelle hausse des volumes d'interactions par rapport aux prévisions. Déploiement pilote d'un nouvel outil de gestion des pannes et des interruptions planifiées.

Novembre : la nouvelle plateforme fédérale d'échange des données du marché est lancée durant le mois de novembre par la société Atrias.

Décembre : attribution du marché public en vue du remplacement de l'infrastructure applicative de centre de contact.

III.

Rapport de gestion

1. Commentaires sur les comptes annuels 14
2. Comptes annuels 18



1. Commentaires sur les comptes annuels

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

1. Exposé fidèle sur

a. L'évolution des affaires

Il est renvoyé au titre II – Rapport d'activités.

b. Les résultats et la situation de la société

i. Éléments du compte de résultats au 31 décembre 2021

Le montant des ventes et prestations est de 7.567 k€ (7.048 k€ en 2020). Il est quasi exclusivement constitué du chiffre d'affaires. Celui-ci reprend les montants facturés à ORES Assets dans le cadre des prestations de Connexio en tant que contact center pour compte d'ORES Assets, son unique client actuellement. L'augmentation du chiffre d'affaires reflète l'augmentation de la main-d'œuvre nécessaire et est en lien avec la croissance des charges d'exploitation (voir ci-dessous).

Les biens et services divers s'élèvent à 2.940 k€ (2.670 k€ en 2020). Ils concernent principalement le personnel intérimaire, les licences payées à N-Allo pour l'utilisation de la plateforme de communication utilisée par les back-offices et pour leur support technique et fonctionnel. Ils comprennent également les prestations de support (IT, achat, finance) fournies par ORES ainsi que la location de bâtiments. L'augmentation constatée provient en grande partie des charges liées au personnel intérimaire suite à une croissance importante de l'activité en 2021 (mesures sanitaires, crise énergétique, primes diverses octroyées par le fédéral ou le régional,...).

Les rémunérations, charges sociales et pensions s'élèvent à 4.553 k€ (4.309 k€ en 2020), en hausse de 5,67%. Au 31 décembre 2021, Connexio emploie 123,9 équivalents temps plein, contre 106 en 2020. À l'origine, le personnel de Connexio était majoritairement du personnel de N-Allo transféré lors de l'opération de création de la société en 2019. L'équipe s'est agrandie en 2021, suite à la croissance de l'activité.

Les impôts d'un montant de 73 k€ (69 k€ en 2020) représentent la charge fiscale estimée sur les dépenses non admises de l'exercice 2021.

Le résultat de Connexio au 31 décembre 2021 est nul car la société assure les activités de contact center pour le compte d'ORES Assets et ce, au prix de revient.

ii. Éléments du bilan au 31 décembre 2021

ii. a. Actif

Les immobilisations corporelles achetées à N-Allo lors de la création de la société pour un montant de 25 k€ ont été totalement amorties sur l'exercice 2019. Une légère diminution, en valeur brute, de ces immobilisations est constatée en 2021, justifiée par la revente de matériel informatique (valeur d'acquisition : 1 k€).

Cette année, les créances commerciales sont nulles (337 k€ en 2020). En effet, les acomptes facturés durant l'année par Connexio à sa maison-mère étant légèrement supérieurs aux charges réelles de l'année 2021, la facture de régularisation se solde par une dette envers ORES Assets d'un montant de 147 k€.

Les autres créances de 20 k€ (38 k€ en 2020) sont essentiellement constituées de l'impôt à récupérer pour 8 k€ (26 k€ en 2020) ainsi que de primes octroyées par la Région wallonne en matière de congés éducation pour 12 k€ (2 k€ en 2020).

Les placements de trésorerie, pour un montant total de 900 k€ (525 k€ en 2020), concernent uniquement des placements à terme d'un mois au plus.

Les valeurs disponibles d'un montant de 503 k€ (127 k€ en 2020) regroupent les liquidités détenues en comptes à vue.

Les comptes de régularisation de l'actif s'élèvent à 9 k€ (11 k€ en 2020) et sont principalement constitués de charges relatives à 2022 à reporter.

ii. b. Passif

L'apport indisponible s'élève à 25 k€ et est représenté par 100 actions de 250 € dont ORES Assets détient 93 actions pour une valeur de 23,2 k€. Les 7 actions restantes sont détenues par les intercommunales pures de financement Idefin, Ceneo, Finest, Soflux, Finimo, IPFBW et IEG, comme suit :

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

Les dettes commerciales de 558 k€ (410 k€ en 2020) correspondent aux fournisseurs non soldés, aux factures à recevoir ainsi qu'à la note de crédit à établir en faveur d'ORES Assets. L'augmentation des dettes fournisseurs est due à ce dernier poste, inexistant en 2020 puisque le décompte des frais de gestion se finalisait par un solde à facturer à ORES Assets.

Les dettes fiscales, salariales et sociales d'un montant de 849 k€ (603 k€ en 2020) sont composées principalement :

- d'une TVA de 93 k€ à payer ;
- des provisions pour primes à payer pour 107 k€ ;
- de l'ONSS à payer pour 183 k€ ;
- de la provision pour pécule de vacances à payer en 2022 pour 466 k€.

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

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

Comnexio a mis en place des procédures et des contrôles internes et les évalue régulièrement. La société n'a pas eu besoin ou n'a pas recours à un emprunt ou une autre source de financement externe.

La société a mis en place une politique de gestion intégrée du risque. Dans ce cadre, elle identifie, inventorie, analyse, évalue et traite les risques de manière continue. Les incidents techniques pouvant avoir une influence sur les services rendus aux clients constituent, comme dans tout centre de contact, un risque opérationnel significatif. Comnexio met en place une série d'actions afin de prévenir et limiter au maximum les impacts si de tels incidents venaient à arriver.

Ainsi, des tests sont effectués de manière régulière et un plan de reprise d'activité / plan de continuité d'activité est en cours de formalisation. Il est à noter que la société fait appel à des fournisseurs externes professionnels et reconnus pour la mise à disposition des services nécessaires à son activité. Une partie de ces services, portant principalement sur l'écosystème téléphonique, est mise à disposition de manière temporaire par N-Allo, le temps de permettre à Comnexio de devenir autonome à cet égard. Un trajet est actuellement en cours afin de doter Comnexio de ses propres outils de contact center pour exécuter ses missions indépendamment de N-Allo. À l'issue de ce trajet, N-Allo ne fournira plus de service à Comnexio. Ces mises à disposition sont suivies régulièrement.

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

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

Enfin, la crise sanitaire ainsi que la crise sur le marché de l'énergie et les décisions gouvernementales en découlant peuvent entraîner des variations soudaines à la hausse ou à la baisse du volume de travail sur des périodes difficilement déterminables en termes de durée. L'évolution de ces crises et leurs conséquences en termes de prévision de charge de travail nécessitent une attention particulière par la direction et le client donneur d'ordre afin de circonscrire ces impacts.

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

La fin du mois de février 2022 a mis en alerte les équipes d'ORES et de Comnexio, que ce soit au centre d'appels même, comme sur le terrain, au dispatching central et dans les postes de coordination des manœuvres : trois tempêtes successives – Dudley, Eunice et Franklin – ont touché la Wallonie et causé d'importants dommages aux infrastructures du réseau de distribution électrique, principalement en Wallonie picarde ainsi que dans les régions de Mons-La Louvière et du Brabant wallon, provoquant de nombreuses pannes chez les clients et de nombreux appels chez Comnexio. Grâce à la solidarité des membres du personnel entre régions, ces pannes ont pu être limitées dans le temps et le rétablissement de l'alimentation électrique s'est opéré dans les meilleurs délais. Dans des conditions souvent difficiles, les

opérations ont été menées avec professionnalisme et, en priorité, l'impératif de sécurité pour tous.

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

Néant.

4. Indications relatives aux activités en matière de recherche et de développement

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

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

Il n'y a pas de succursale de Comnexio.

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

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

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

Nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2021 : 100.

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

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

Comnexio n'a pas utilisé, pendant l'exercice 2021, d'instruments financiers qui pourraient influencer l'évaluation de la société.

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

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

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

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

2. Comptes annuels

2.1. Bilan (en euros)

BILAN APRÈS RÉPARTITION

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
ACTIF				
FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	6.1	20		
ACTIFS IMMOBILISÉS		21/28		
Immobilisations incorporelles	6.2	21		
Immobilisations corporelles	6.3	22/27		
Terrains et constructions		22		
Installations, machines et outillage		23		
Mobilier et matériel roulant		24		0
Location-financement et droits similaires		25		
Autres immobilisations corporelles		26		
Immobilisations en cours et acomptes versés		27		
Immobilisations financières	6.4/6.5.1	28		
Entreprises liées	6.15	280/1		
Participations		280		
Créances		281		
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	6.15	282/3		
Participations		282		
Créances		283		
Autres immobilisations financières		284/8		
Actions et parts		284		
Créances et cautionnements en numéraire		285/8		
ACTIFS CIRCULANTS		29/58	1.432.019,02	1.038.130,99
Créances à plus d'un an		29		
Créances commerciales		290		
Autres créances		291		
Stocks et commandes en cours d'exécution		3		
Stocks		30/36		
Approvisionnements		30/31		
En-cours de fabrication		32		
Produits finis		33		
Marchandises		34		
Immeubles destinés à la vente		35		
Acomptes versés		36		
Commandes en cours d'exécution		37		
Créances à un an au plus		40/41	19.967,78	375.191,01
Créances commerciales		40	0	336.837,65
Autres créances		41	19.967,78	38.353,36
Placements de trésorerie	6.5.1/6.6	50/53	900.000	525.000
Actions propres		50		
Autres placements		51/53	900.000	525.000
Valeurs disponibles		54/58	502.958,34	127.250,16
Comptes de régularisation	6.6	490/1	9.092,9	10.689,82
TOTAL DE L'ACTIF		20/58	1.432.019,02	1.038.130,99

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
PASSIF				
CAPITAUX PROPRES				
Apport				
		10/15	25.000	25.000
	6.7.1	10/11	25.000	25.000
Disponible		110		
Indisponible		111	25.000	25.000
Plus-values de réévaluation		12		
Réserves		13		
Réserves indisponibles		130/1		
Réserves statutairement indisponibles		1311		
Acquisition d'actions propres		1312		
Soutien financier		1313		
Autres		1319		
Réserves immunisées		132		
Réserves disponibles		133		
Bénéfice (Perte) reporté(e)		14		
		(+)/(-)		
Subsides en capital		15		
Avance aux associés sur la répartition de l'actif net		19		
PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS		16		
Provisions pour risques et charges		160/5		
Pensions et obligations similaires		160		
Charges fiscales		161		
Grosses réparations et gros entretien		162		
Obligations environnementales		163		
Autres risques et charges	6.8	164/5		
Impôts différés		168		
DETTES		17/49	1.407.019,02	1.013.130,99
Dettes à plus d'un an		17		
	6.9	170/4		
Dettes financières		170		
Emprunts subordonnés		171		
Emprunts obligataires non subordonnés		172		
Dettes de location-financement et dettes assimilées		173		
Etablissements de crédit		174		
Autres emprunts		175		
Dettes commerciales		1750		
Fournisseurs		1751		
Effets à payer		176		
Acomptes sur commandes		178/9		
Autres dettes		178/9		
Dettes à un an au plus		42/48	1.406.968,18	1.013.123,2
	6.9	42		
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année		43		
Dettes financières		430/8		
Etablissements de crédit		439		
Autres emprunts		44	558.379,43	410.066,18
Dettes commerciales		440/4	558.379,43	410.066,18
Fournisseurs		441		
Effets à payer		46		
Acomptes sur commandes		45	848.588,75	603.057,02
Dettes fiscales, salariales et sociales	6.9	450/3	92.615,93	
Impôts		454/9	755.972,82	603.057,02
Rémunérations et charges sociales		47/48		
Autres dettes		492/3	50,84	7,79
Comptes de régularisation	6.9	10/49	1.432.019,02	1.038.130,99
TOTAL DU PASSIF				

2.2. Compte de résultat (en euros)

COMPTE DE RÉSULTATS

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
Ventes et prestations		70/76A	7.566.906,45	7.047.768,53
Chiffre d'affaires	6.10	70	7.564.020,3	7.045.901,93
En-cours de fabrication, produits finis et commandes en cours d'exécution: augmentation (réduction) (+)/(-)		71		
Production immobilisée		72		
Autres produits d'exploitation	6.10	74	2.886,15	1.866,6
Produits d'exploitation non récurrents	6.12	76A		
Coût des ventes et des prestations		60/66A	7.493.974,4	6.978.641,48
Approvisionnements et marchandises		60		
Achats		600/8		
Stocks: réduction (augmentation) (+)/(-)		609		
Services et biens divers		61	2.940.432,91	2.669.569,71
Rémunérations, charges sociales et pensions (+)/(-)	6.10	62	4.553.442,95	4.309.071,77
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630		
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises) (+)/(-)	6.10	631/4		
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises) (+)/(-)	6.10	635/8		
Autres charges d'exploitation	6.10	640/8	98,54	
Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration (-)		649		
Charges d'exploitation non récurrentes	6.12	66A		
Bénéfice (Perte) d'exploitation (+)/(-)		9901	72.932,05	69.127,05
Produits financiers		75/76B	96,02	263,03
Produits financiers récurrents		75	96,02	263,03
Produits des immobilisations financières		750		
Produits des actifs circulants		751	95,17	
Autres produits financiers	6.11	752/9	0,85	263,03
Produits financiers non récurrents	6.12	76B		
Charges financières		65/66B	388,9	169,92
Charges financières récurrentes	6.11	65	388,9	169,92
Charges des dettes		650		
Réductions de valeur sur actifs circulants autres que stocks, commandes en cours et créances commerciales: dotations (reprises) (+)/(-)		651		
Autres charges financières		652/9	388,9	169,92
Charges financières non récurrentes	6.12	66B		
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts (+)/(-)		9903	72.639,17	69.220,16
Prélèvement sur les impôts différés		780		
Transfert aux impôts différés		680		
Impôts sur le résultat (+)/(-)	6.13	67/77	72.639,17	69.220,16
Impôts		670/3	72.639,17	69.744,84
Régularisation d'impôts et reprise de provisions fiscales		77		524,68
Bénéfice (Perte) de l'exercice (+)/(-)		9904	0	0
Prélèvement sur les réserves immunisées		789		
Transfert aux réserves immunisées		689		
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter (+)/(-)		9905		

2.3. Affectations et prélèvements (en euros)

AFFECTATIONS ET PRÉLÈVEMENTS

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

2.4. Annexes (en euros)

ETAT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Codes	Exercice	Exercice précédent
MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8193P	XXXXXXXXXX	24.794,86
Mutations de l'exercice			
Acquisitions, y compris la production immobilisée	8163		
Cessions et désaffectations	8173	1.111,68	
Transferts d'une rubrique à une autre	(+)(-)	8183	
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8193	23.683,18	
Plus-values au terme de l'exercice	8253P	XXXXXXXXXX	
Mutations de l'exercice			
Actées	8213		
Acquises de tiers	8223		
Annulées	8233		
Transférées d'une rubrique à une autre	(+)(-)	8243	
Plus-values au terme de l'exercice	8253		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8323P	XXXXXXXXXX	24.794,86
Mutations de l'exercice			
Actés	8273		
Repris	8283		
Acquis de tiers	8293		
Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8303	1.111,68	
Transférés d'une rubrique à une autre	(+)(-)	8313	
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8323	23.683,18	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	24		

PLACEMENTS DE TRÉSORERIE ET COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF

AUTRES PLACEMENTS DE TRÉSORERIE

Actions, parts et placements autres que placements à revenu fixe

Actions et parts - Valeur comptable augmentée du montant non appelé

Actions et parts - Montant non appelé

Métaux précieux et œuvres d'art

Titres à revenu fixe

Titres à revenu fixe émis par des établissements de crédit

Comptes à terme détenus auprès des établissements de crédit

Avec une durée résiduelle ou de préavis

d'un mois au plus

de plus d'un mois à un an au plus

de plus d'un an

Autres placements de trésorerie non repris ci-avant

Codes	Exercice	Exercice précédent
51		
8681		
8682		
8683		
52		
8684		
53	900.000	525.000
8686	900.000	525.000
8687		
8688		
8689		

COMPTES DE RÉGULARISATION

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

Charges à reporter

Produits acquis

Exercice
9.072,8
20,1

ETAT DE L'APPORT ET STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT

ETAT DE L'APPORT

Apport

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

CAPITAUX PROPRES APPORTÉS PAR LES ACTIONNAIRES

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

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

Modifications au cours de l'exercice

- Actions nominatives
- Actions dématérialisées

Codes	Montants	Nombre d'actions
8702	XXXXXXXXXX	100
8703	XXXXXXXXXX	

Actions propres

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

Engagement d'émission d'actions

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

Codes	Exercice
8722	
8732	
8740	
8741	
8742	
8745	
8746	
8747	

Parts

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

Codes	Exercice
8761	100
8762	100
8771	
8781	

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

Exercice

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

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

DÉNOMINATION des personnes détenant des droits sociaux dans la société, avec mention de L'ADRESSE (du siège pour les personnes morales) et, pour les entreprises de droit belge, mention du NUMÉRO D'ENTREPRISE	Droits sociaux détenus			%
	Nature	Nombre de droits de vote		
		Attachés à des titres	Non liés à des titres	
<p>ORES ASSETS BE 0543.696.579 Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIQUE</p>	Actions			93
<p>FINEST BE 0257.864.701 Place de l'Hôtel de Ville 14 4700 Eupen BELGIQUE</p>	Action			1
<p>FINIMO BE 0257.884.101 Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIQUE</p>	Action			1
<p>IDEFIN BE 0257.744.044 Avenue Sergent Vrithoff 2 5000 Namur BELGIQUE</p>	Action			1
<p>IEG BE 0229.068.864 Rue de la Solidarité 80 7700 Mouscron BELGIQUE</p>	Action			1

<p>IPFBW BE 0206.041.757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIQUE</p>	Action			1
<p>CENEO BE 0201.645.281 Boulevard Mayence 1 6000 Charleroi BELGIQUE</p>	Action			1
<p>SOFILUX BE 0257.857.969 Avenue de Houffalize 58/B 6800 Libramont-Chevigny BELGIQUE</p>	Action			1

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

Dettes financières	
Emprunts subordonnés	
Emprunts obligataires non subordonnés	
Dettes de location-financement et dettes assimilées	
Etablissements de crédit	
Autres emprunts	
Dettes commerciales	
Fournisseurs	
Effets à payer	
Acomptes sur commandes	
Dettes fiscales, salariales et sociales	
Impôts	
Rémunérations et charges sociales	
Autres dettes	
Total des dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société	

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

DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES**Impôts**

Dettes fiscales échues	
Dettes fiscales non échues	
Dettes fiscales estimées	
Rémunérations et charges sociales	
Dettes échues envers l'Office National de Sécurité Sociale	
Autres dettes salariales et sociales	

Codes	Exercice
9072	
9073	92.615,93
450	
9076	
9077	755.972,82

COMPTE DE RÉGULARISATION

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

Exercice
50,84

RÉSULTATS D'EXPLOITATION

PRODUITS D'EXPLOITATION

Chiffre d'affaires net

Ventilation par catégorie d'activité
Call Center

7.564.020,3 7.045.901,63

Ventilation par marché géographique
Belgique

7.564.020,3 7.045.901,93

Autres produits d'exploitation

Subsides d'exploitation et montants compensatoires obtenus des pouvoirs publics

740

CHARGES D'EXPLOITATION

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

Nombre total à la date de clôture

9086 131 113

Effectif moyen du personnel calculé en équivalents temps plein

9087 113,5 102,4

Nombre d'heures effectivement prestées

9088 136.833 129.337

Frais de personnel

Rémunérations et avantages sociaux directs

620 3.325.932,93 3.185.732,17

Cotisations patronales d'assurances sociales

621 733.597,98 707.866,37

Primes patronales pour assurances extralégales

622 242.310,3 199.532,64

Autres frais de personnel

623 251.601,74 215.940,59

Pensions de retraite et de survie

624

Provisions pour pensions et obligations similaires

Dotations (utilisations et reprises)

(+)(-) 635

Réductions de valeur

Sur stocks et commandes en cours

Actées

9110

Reprises

9111

Sur créances commerciales

Actées

9112

Reprises

9113

Provisions pour risques et charges

Constitutions

9115

Utilisations et reprises

9116

Autres charges d'exploitation

Impôts et taxes relatifs à l'exploitation

640 98,54

Autres

641/8

Personnel intérimaire et personnes mises à la disposition de la société

Nombre total à la date de clôture

9096 20 12

Nombre moyen calculé en équivalents temps plein

9097 40,441 22.775

Nombre d'heures effectivement prestées

9098 949.548 523.602

Frais pour la société

617

RÉSULTATS FINANCIERS

PRODUITS FINANCIERS RÉCURRENTS

Autres produits financiers

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

Subsides en capital

Subsides en intérêts

Ventilation des autres produits financiers

Différences de change réalisées

Autres

Intérêts sur placement à terme

Ecart de paiement fournisseurs/clients

CHARGES FINANCIÈRES RÉCURRENTES

Amortissement des frais d'émission d'emprunts

Intérêts portés à l'actif

Réductions de valeur sur actifs circulants

Actées

Reprises

Autres charges financières

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

Provisions à caractère financier

Dotations

Utilisations et reprises

Ventilation des autres charges financières

Différences de change réalisées

Ecart de conversion de devises

Autres

Frais de banque

Codes	Exercice	Exercice précédent
9125		
9126		
754		
	95,17	263,03
	0,85	
6501		
6502		
6510		
6511		
653		
6560		
6561		
654		
655		
	388,9	169,92

IMPÔTS ET TAXES

IMPÔTS SUR LE RÉSULTAT

Impôts sur le résultat de l'exercice

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

Impôts sur le résultat d'exercices antérieurs

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

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

- DNA

Codes	Exercice
9134	72.432,82
9135	80.028,55
9136	7.595,73
9137	
9138	206,35
9139	206,35
9140	
	289.731,28

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

Exercice

Sources de latences fiscales

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

- Latences passives
 - Ventilation des latences passives

Codes	Exercice
9141	
9142	
9144	

TAXES SUR LA VALEUR AJOUTÉE ET IMPÔTS À CHARGE DE TIERS

Taxes sur la valeur ajoutée, portées en compte

- A la société (déductibles)
- Par la société

Montants retenus à charge de tiers, au titre de

- Précompte professionnel
- Précompte mobilier

Codes	Exercice	Exercice précédent
9145	661.915,37	527.256,46
9146	1.783.530,44	1.439.742,41
9147	456.684,07	415.121,5
9148		

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

	Codes	Exercice	Exercice précédent
ENTREPRISES LIÉES			
Immobilisations financières	280/1		
Participations	280		
Créances subordonnées	9271		
Autres créances	9281		
Créances	9291		336.837,65
A plus d'un an	9301		
A un an au plus	9311		336.837,65
Placements de trésorerie	9321		
Actions	9331		
Créances	9341		
Dettes	9351	271.429,35	127.638,1
A plus d'un an	9361		
A un an au plus	9371	271.429,35	127.638,1
Garanties personnelles et réelles			
Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises liées	9381		
Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises liées pour sûreté de dettes ou d'engagements de la société	9391		
Autres engagements financiers significatifs	9401		
Résultats financiers			
Produits des immobilisations financières	9421		
Produits des actifs circulants	9431		
Autres produits financiers	9441		
Charges des dettes	9461		
Autres charges financières	9471		
Cessions d'actifs immobilisés			
Plus-values réalisées	9481		
Moins-values réalisées	9491		
ENTREPRISES ASSOCIÉES			
Immobilisations financières	9253		
Participations	9263		
Créances subordonnées	9273		
Autres créances	9283		
Créances	9293		
A plus d'un an	9303		
A un an au plus	9313		
Dettes	9353		
A plus d'un an	9363		
A un an au plus	9373		
Garanties personnelles et réelles			
Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises associées	9383		
Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises associées pour sûreté de dettes ou d'engagements de la société	9393		
Autres engagements financiers significatifs	9403		
AUTRES ENTREPRISES AVEC UN LIEN DE PARTICIPATION			
Immobilisations financières	9252		
Participations	9262		
Créances subordonnées	9272		
Autres créances	9282		
Créances	9292		
A plus d'un an	9302		
A un an au plus	9312		
Dettes	9352		
A plus d'un an	9362		
A un an au plus	9372		

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

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

Exercice

RELATIONS FINANCIÈRES AVEC

LES ADMINISTRATEURS ET GÉRANTS, LES PERSONNES PHYSIQUES OU MORALES QUI CONTRÔLENT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT LA SOCIÉTÉ SANS ÊTRE LIÉES À CELLE-CI OU LES AUTRES ENTREPRISES CONTRÔLÉES DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR CES PERSONNES

Créances sur les personnes précitées

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

Garanties constituées en leur faveur

Autres engagements significatifs souscrits en leur faveur

Rémunérations directes et indirectes et pensions attribuées, à charge du compte de résultats, pour autant que cette mention ne porte pas à titre exclusif ou principal sur la situation d'une seule personne identifiable

Aux administrateurs et gérants

Aux anciens administrateurs et anciens gérants

Codes	Exercice
9500	
9501	
9502	
9503	
9504	

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

Emoluments du (des) commissaire(s)

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

Autres missions d'attestation

Missions de conseils fiscaux

Autres missions extérieures à la mission révisoriale

Emoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par des personnes avec lesquelles le ou les commissaire(s) est lié (sont liés)

Autres missions d'attestation

Missions de conseils fiscaux

Autres missions extérieures à la mission révisoriale

Codes	Exercice
9505	7.500
95061	
95062	
95063	
95081	
95082	
95083	

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

DÉCLARATION RELATIVE AUX COMPTES CONSOLIDÉS

Informations à compléter par les sociétés soumises aux dispositions du Code des sociétés et des associations relatives aux comptes consolidés

Informations à compléter par la société si elle est filiale ou filiale commune

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

ORES ASSETS
Entreprise mère consolidante - Ensemble le plus grand
BE 0543.696.579
Avenue Jean Mermoz 14
6041 Gosselies
BELGIQUE

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

2.5. Bilan social

Numéros des commissions paritaires dont dépend la société:

200

ETAT DES PERSONNES OCCUPÉES

TRAVAILLEURS POUR LESQUELS LA SOCIÉTÉ A INTRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI SONT INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL

	Codes	Total	1. Hommes	2. Femmes
Au cours de l'exercice				
Nombre moyen de travailleurs				
Temps plein	1001	93,1	34	59,1
Temps partiel	1002	27,6	2	25,6
Total en équivalents temps plein (ETP)	1003	113,5	35,3	78,2
Nombre d'heures effectivement prestées				
Temps plein	1011	105.809	45.412	60.397
Temps partiel	1012	31.024	2.117	28.907
Total	1013	136.833	47.529	89.304
Frais de personnel				
Temps plein	1021	3.553.557,54	1.439.999,52	2.113.558,02
Temps partiel	1022	999.885,41	84.705,85	915.179,56
Total	1023	4.553.442,95	1.524.705,37	3.028.737,58
Montant des avantages accordés en sus du salaire	1033			

	Codes	P. Total	1P. Hommes	2P. Femmes
Au cours de l'exercice précédent				
Nombre moyen de travailleurs en ETP	1003	102,4	30,4	72
Nombre d'heures effectivement prestées	1013	129,337	41,338	87,999
Frais de personnel	1023	4.309.071,77	1.347.565,84	2.961.505,93
Montant des avantages accordés en sus du salaire	1033	0	0	0

TRAVAILLEURS POUR LESQUELS LA SOCIÉTÉ A INTRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI SONT INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL (SUITE)

A la date de clôture de l'exercice

Nombre de travailleurs

Par type de contrat de travail

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

Par sexe et niveau d'études

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

Par catégorie professionnelle

- Personnel de direction
- Employés
- Ouvriers
- Autres

Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
105	103	28	123,9
110	86	28	106,9
111	17	0	17
112			
113			
120	37	2	38,3
1200	6	0	6
1201	23	1	23,5
1202	7	1	7,8
1203	1	0	1
121	66	26	85,6
1210	13	5	16,5
1211	36	14	46,6
1212	15	7	20,5
1213	2	0	2
130	1	0	1
134	102	28	122,9
132			
133			

PERSONNEL INTÉRIMAIRE ET PERSONNES MISES À LA DISPOSITION DE LA SOCIÉTÉ

Au cours de l'exercice

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

Codes	1. Personnel intérimaire	2. Personnes mises à la disposition de la société
150	20	
151	40.441	
152	949.548	

TABLEAU DES MOUVEMENTS DU PERSONNEL AU COURS DE L'EXERCICE

ENTRÉES

Nombre de travailleurs pour lesquels la société a introduit une déclaration DIMONA ou qui ont été inscrits au registre général du personnel au cours de l'exercice

Par type de contrat de travail

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

Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
205	27	1	27
210	1		1
211	26	1	26
212			
213			

SORTIES

Nombre de travailleurs dont la date de fin de contrat a été inscrite dans une déclaration DIMONA ou au registre général du personnel au cours de l'exercice

Par type de contrat de travail

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

Par motif de fin de contrat

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

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

Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
305	9	1	9
310	9	1	9
311			
312			
313			
340			
341	1	0	1
342	4	0	4
343	4	1	4
350			

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

	Codes	Hommes	Codes	Femmes
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère formel à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5801	32	5811	88
Nombre d'heures de formation suivies	5802	798	5812	2.403
Coût net pour la société	5803	54.120,12	5813	130.166,38
dont coût brut directement lié aux formations	58031	54.120,12	58131	130.166,38
dont cotisations payées et versements à des fonds collectifs	58032		58132	
dont subventions et autres avantages financiers reçus (à déduire)	58033		58133	
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère moins formel ou informel à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5821	32	5831	88
Nombre d'heures de formation suivies	5822	135	5832	601
Coût net pour la société	5823	7.178,92	5833	32.067,98
Initiatives en matière de formation professionnelle initiale à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5841	0	5851	0
Nombre d'heures de formation suivies	5842	0	5852	0
Coût net pour la société	5843	0	5853	0

2.6. Règle d'évaluation

ACTIF

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

VALEUR D'ACQUISITION

Les immobilisations corporelles sont portées à l'actif du bilan à leur prix d'acquisition ou de revient, ou à leur valeur d'apport.

FRAIS ACCESSOIRES

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

AMORTISSEMENTS

Les amortissements sont calculés sur base de la méthode linéaire. Les installations acquises au cours de l'exercice sont amorties au prorata temporis. Une installation acquise dans le courant du mois n sera amortie à partir du 1^{er} du mois n + 1.

CRÉANCES À UN AN AU PLUS

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

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

PLACEMENTS DE TRÉSORERIE

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

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

VALEURS DISPONIBLES

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

COMPTES DE RÉGULARISATION D'ACTIF

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

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

PASSIF

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

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

COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF

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

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

IV.

Rapport des commissaires





COMNEXIO SC

Rapport du commissaire
31 décembre 2021

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING



COMNEXIO SC

RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2021

(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 3 exercices consécutifs.

RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la Société, comprenant le bilan au 31 décembre 2021, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 1.432.019 et dont le compte de résultats se solde par un résultat de l'exercice de € 0.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2021, 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 Belgium 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 SRL - Réviseurs d'entreprises - Siège social : Chaussée de Waterloo 1151 - B 1180 Bruxelles
audit@rsmbelgium.be - TVA BE 0436.391.122 - RPM Bruxelles

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

AUTRES OBLIGATIONS 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, des documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité ainsi que du respect du Code des Sociétés et des Associations et des Statuts de la Société.

Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mission et conformément à la norme belge complémentaire (version révisée 2020) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans leurs aspects significatifs, le rapport de gestion, certains documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, et le respect de certaines dispositions du Code des Sociétés et des Associations et des Statuts, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

Aspects relatifs au rapport de gestion

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, le 9 mai 2022

RSM INTERAUDIT SRL
COMMISSAIRE
REPRÉSENTÉE PAR

THIERRY LEJUSTE
ASSOCIÉ

 Digitally signed by
Thierry Lejuste
(Signature)
Date: 2022.05.09
11:39:01 +02'00'

CATHERINE SAEY
ASSOCIÉE

 Digitally signed by
Catherine Saey
(Signature)
Date: 2022.05.09
10:50:09 +02'00'

V.

Rapport de rémunération

1. Présentation des organes de gestion..... 46
2. Rapport du Comité de nomination et de rémunération .47
3. Rapport du Conseil d'administration 48



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

1. Présentation des organes de gestion

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est l'organe de décision de la société, sauf pour les matières réservées à l'Assemblée générale par la loi, le décret ou les statuts. Son objectif premier est d'assurer le succès à long terme de la société. Dans cette optique, le Conseil d'administration identifie les défis stratégiques et les risques auxquels la société est confrontée ; définit les valeurs de la société, sa stratégie, le niveau de risques qu'elle accepte de prendre et ses politiques-clés, et contrôle la marche des affaires de l'entreprise.

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

En 2021, le Conseil d'administration s'est réuni 6 fois.

Comité de nomination et de rémunération

Composé par et au sein du Conseil, le Comité de nomination et rémunération (CNR) compte trois membres. Son rôle est d'assister le Conseil d'administration dans toutes les matières relatives à la

nomination et à la rémunération des administrateurs et des membres des Comités. À cet égard, le CNR rédige un rapport – repris in extenso ci-après.

Comité d'audit

Sa mission est d'assister le Conseil d'administration en lui fournissant des avis à propos des comptes de la société mais également sur le système de contrôle interne, le programme d'audit interne, les conclusions et les recommandations formulées par cet audit interne dans les rapports. Le Comité d'audit est composé de trois administrateurs. Comme l'indique le rapport du Conseil d'administration ci-après, il s'est réuni trois fois en 2021.

Comité d'éthique

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

2. Rapport du Comité de nomination et de rémunération

Remarque préalable

Le présent rapport est établi par le Comité de nomination et de rémunération et proposé à l'approbation du Conseil d'administration de Connexio conformément au prescrit de l'article L1523-17, §2 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation.

Il a pour objet d'évaluer la pertinence des rémunérations versées aux mandataires en 2021. Le relevé individuel des présences des mandataires fait partie intégrante du rapport que rédigera le Conseil d'administration en application de l'article L6421-1 du CDLD.

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

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

Conclusions du Comité de nomination et de rémunération

Le Comité de nomination et de rémunération, réuni en séance du 23 février 2022, constate que les modalités de rémunération reprises ci-avant sont la stricte application de la délibération susmentionnée prise en Assemblée générale – compétente en la matière.

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

Fait en séance du 23 février 2022.

3. Rapport du Conseil d'administration

Informations générales relatives à l'organisation

Numéro d'identification (BCE)	0727.639.263
Type d'institution	Société à participation publique locale significative
Nom de l'institution	COMNEXIO
Période de reporting	2021

Nombre de réunions

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

Membres du Conseil d'administration

Fonction ¹	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute ²	Détail de la rémunération et des avantages ³	Justification de la rémunération si autre qu'un jeton	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle	Pourcentage de participation aux réunions		
Président	DE VOS Karl	Conformément à la délibération prise par l'Assemblée générale constitutive du 29 mai 2019, tous les mandats en Comnexio sont exercés à titre gratuit.			Néant	86%		
Membre du CNR								
Administrateur	BINON Yves				Néant	100%		
Membre du CNR								
Administrateur	BULTOT Claude				Néant	71%		
Membre puis Président du Comité d'Éthique*								
Administrateur	de BEER de LAER Hadelin				Néant	100%		
Membre du Comité d'Éthique								
Administrateur	DEMANET Nathalie				Néant	100%		
Présidente du Comité d'audit								
Administrateur	FAYT Christian				Néant	67%		
Administrateur	FRANCEUS Michel				Néant	71%		
Membre du CNR								
Administrateur	GILLIS Alain	Néant	86%					
Membre du Comité d'éthique								
Administrateur	HARDY Cerise	Néant	78%					
Membre du Comité d'audit								
Administrateur	VEREECKE Anne	Néant	67%					
Membre du Comité d'audit								
Total général	10							

* Président du Comité d'éthique depuis le 24/03/2021.

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

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

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

Titulaires de fonction

Fonction	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute	Détail de la rémunération annuelle brute	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle
Fonctionnaire dirigeant local	Comnexio est une filiale d'ORES Assets en charge des activités de Contact center. Constitué le 29 mai 2019, ses règles de gouvernance sont communes à celles d'ORES Assets et ORES. Bien que disposant d'un personnel propre, les fonctions supports sont exercées par ORES, il n'y a pas -sensu stricto- de fonctions dirigeantes au sens des articles L5111-1.7 et 6424-1 du CDLC au sein de Comnexio. Madame Inne Mertens, membre du Comité de direction et à ce titre titulaire de fonction dirigeante au sein d'ORES, exerce la responsabilité la plus élevée pour ce qui concerne la stratégie de la société Comnexio.			
Directeur x				
Directeur...				
Sous-directeur				
Sous-directeur...				
Autre				
Total rémunérations				

Annexes

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

Comnexio - Organe de gestion 1 : Conseil d'administration

Fonction	Nom et Prénom							Taux de participation total - %	
		24/02/2021	24/03/2021	28/04/2021	23/06/2021	29/09/2021	15/12/2021		
Président	DE VOS Karl	V	V	V	V	V		5/6	83%
Administrateurs	BINON Yves	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	BULTOT Claude	V	V	V		V		4/6	67%
	de BEER de LAER Hadelin	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	DEMANET Nathalie	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	FAYT Christian	V	V	V			V	4/6	67%
	FRANCEUS Michel	V			V	V	V	4/6	67%
	GILLIS Alain	V	V		V	V	V	5/6	83%
	HARDY Cerise		V	V	V	V	V	5/6	83%
	VEREECKE Anne	V			V	V		3/6	50%

Comnexio - Organe de gestion 2 : Comité de nomination et de rémunération

Fonction	Nom et Prénom	10/03/2021	Taux de participation total - %	
Président	DE VOS Karl	V	1/1	100%
Membres	BINON Yves	V	1/1	100%
	FRANCEUS Michel	V	1/1	100%

Connexio - Organe de gestion 3 : Comité d'audit

Fonction	Nom et Prénom	27/04/2021	29/09/2021	14/12/2021	Taux de participation total - %	
Président	DEMANET Nathalie	V	V	V	3/3	100%
Membres	HARDY Cerise	V	V		2/3	67%
	VEREECKE Anne	V	V	V	3/3	100%

Connexio - Organe de gestion 4 : Comité d'éthique

Fonction	Nom et Prénom	24/03/2021	Taux de participation total - %	
Président	BULTOT Claude	V	1/1	100%
Membres	de BEER de LAER Hadelin	V	1/1	100%
	GILLIS Alain	V	1/1	100%

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

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

CONTACTS

Connexio
Avenue Georges Lemaître, 38
6041 Gosselies
Belgique

info@connexio.be
www.connexio.be