



## Charte de l'utilisateur

Cette charte concerne les services de PUBLIFIN scirl et est destinée plus largement à toute personne amenée à entrer en contact avec nos services.

Nos coordonnées :  
PUBLIFIN scirl  
Rue Louvrex, 95  
B - 4000 LIEGE

T.+32 (0) 4 220 12 11  
F.+32 (0) 4 220 12 00

[www.publifin.be](http://www.publifin.be)

[info@publifin.be](mailto:info@publifin.be)

Nos bureaux sont accessibles tous les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 16 heures 30.

### Le cadre légal :

L'article L 1533-1, § 2 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) oblige chaque intercommunale à rédiger et adopter une charte des utilisateurs.

### Composition et mission générale attribuée à PUBLIFIN scirl :

PUBLIFIN scirl est un holding financier public liégeois qui s'appuie sur une politique industrielle forte et diversifiée visant à vitaliser l'activité économique en Wallonie et en région liégeoise en particulier dans des secteurs d'activités de haute technicité et à forte valeur ajoutée développés par le groupe Nethys.

Notre ambition est de devenir à court terme un centre d'excellence dans nos domaines de compétences, sur le plan tant régional, national qu'international.

La mission générale attribuée à PUBLIFIN est d'assurer la réalisation de l'objet social de chacune de ses composantes au mieux de l'intérêt général et dans le respect des objectifs poursuivis par ses coopérateurs et associés.

### Les missions particulières attribuées à PUBLIFIN scirl :

Conformément à son objet social, l'intercommunale a pour objet de « *procéder à des opérations se rapportant directement ou indirectement à la prise de participations sous quelque forme que ce soit, dans toute entreprise se présentant sous forme de société de capitaux ou de société de personnes, ainsi que l'administration, la gestion, le contrôle et le développement de ces participations.*

*Elle pourra notamment employer ses fonds à la création, à la gestion, à la mise en valeur et à la liquidation d'un portefeuille se composant de tous titres, participer à la création, au développement et au contrôle de toutes entreprises, acquérir par voie d'apport, de souscription, de prise ferme ou d'option d'achat et de toute autre manière, tous titres, les réaliser par voie de vente, de cession, d'échange, accorder tous concours, prêts, avances ou garanties à toute société dans laquelle elle dispose d'un intérêt direct ou indirect substantiel.*

*Les participations directes ou indirectes détenues par la Société se répartissent entre les cinq secteurs d'activités suivants:*

- 1) la production, la distribution, la fourniture de l'énergie électrique ;*
- 2) la production, la distribution, la fourniture de toutes espèces d'émissions sonores et télévisuelles ; (télédistribution, télécommunications et médias) ;*
- 3) les autres domaines d'activité de services et d'investissements que ceux visés dans le présent article ;*
- 4) la gestion et la valorisation des éléments d'actifs apportés lors de la fusion par absorption de la société coopérative intercommunale « SOCIETE COOPERATIVE LIEGEOISE D'ELECTRICITE », en abrégé « SOCOLIE », en ce compris la production d'énergie renouvelable et l'utilisation rationnelle de l'énergie ;*
- 5) la production, la distribution, la fourniture du gaz ou de toutes autres formes d'énergie pouvant se substituer au gaz.*

*La Société peut confier à une entité qu'elle contrôle l'exploitation opérationnelle et journalière de tout ou partie de ses activités, en ce compris les tâches stratégiques et confidentielles. (ancien article 41 ter).*

*La Société peut apporter son know-how, son expertise et des conseils stratégiques à ses actionnaires ou à toute autre personne morale de droit privé ou public dans des activités liées directement ou indirectement aux différents secteurs visés plus haut.*

*La Société intercommunale est substituée aux associés pour ce qui concerne son objet social. »*

C'est ainsi que le holding public PUBLIFIN détient et gère, en tant qu'actionnaire majoritaire du holding de droit privé FINANPART, un portefeuille de participations importantes dans des entreprises de référence dans le secteur de la production d'énergie, de la distribution d'électricité et de gaz et des télécommunications et médias.

## **LES ENGAGEMENTS DE PUBLIFIN ENVERS LES UTILISATEURS DE SES SERVICES.**

### **Nos valeurs fondamentales:**

Pour assurer des services de qualité, tous nos projets, actions, comportements et attitudes sont dictés par les valeurs fondamentales décrites ci-après, lesquelles sont indissociables et considérées à valeur égale :

- **Ethique** : Celle-ci consiste à travailler dans la stricte observance de certains principes ou valeurs, tels que le respect de la loi, l'intégrité, la transparence, le respect des autres, l'honorabilité du Groupe, le respect des engagements, l'équité et la loyauté.
- **Intérêt général** : cette valeur essentielle est avant tout un état d'esprit qui vise à dépasser les particularismes pour les intégrer dans la dimension du « bien commun ». Elle exige dès lors d'envisager nos actions et nos projets de façon globale et suppose l'intégration ainsi que la reconnaissance de la complexité de notre environnement économique et social.
- **Innovation** : Le Groupe se positionne, de manière volontariste, dans le cadre d'une démarche innovante. Par innovation, il faut entendre toute action de changement qui augmente la compétitivité et l'efficacité du Groupe relativement à la réalisation de l'objet de chacune de ses composantes. Ce positionnement se traduit dans

l'instauration d'une culture d'entreprise basée sur une vision stratégique dynamique et proactive où le capital humain est un des principaux moteurs de sa réussite.

### **Une information complète et adéquate**

Chacune des entités du groupe a le devoir de vulgariser par tous les vecteurs de communication adéquats les axes majeurs de sa politique. Cette information sera, notamment, mise à la disposition de tous les clients via les sites internet du groupe que sont :

[www.nethys.be](http://www.nethys.be)

[www.resa.be](http://www.resa.be)

[www.voo.be](http://www.voo.be)

Chacune des entités du groupe doit, entre autre, pour chaque type de services qu'elle offre, prendre toutes les initiatives utiles en vue d'informer complètement ses clients sur les conditions et modalités de mise en œuvre de ceux-ci, à savoir :

- la (les) personne(s) de contact,
- les conditions d'admissibilité d'une demande (qualité du demandeur, nature de la demande et compatibilité de celle-ci avec l'objet d'une entité du Groupe, ...),
- les modalités d'introduction d'une demande,
- la procédure interne d'instruction de celle-ci,
- le tarif applicable,
- ...

### **Un service professionnel et efficace :**

Les champs d'intervention du Groupe peuvent s'avérer techniquement complexes pour des personnes physiques ou morales non spécialisés dans ces domaines.

Le Groupe s'engage à apporter à ses clients toutes informations, explications et éclaircissements utiles afin qu'ils appréhendent de manière très précise quels droits et quelles obligations découleront pour eux de la conclusion d'un contrat ou d'une commande, quels qu'en soient la forme, l'objet ou la durée.

Pour ce faire, le Groupe s'est doté et se dotera d'un personnel qualifié auquel il assurera une formation continue et s'entourera d'un réseau de professionnels susceptibles d'apporter des éclairages spécialisés dans tous les domaines d'intervention du Groupe.

### **LES PROCEDURES DE CONTESTATION OU DE RECLAMATION OUVERTES AUX CLIENTS DU GROUPE.**

On pourra recourir utilement à trois types de procédures :

- la procédure de réclamation « interne » consistant en une réclamation introduite par le client directement par écrit auprès de la direction générale de Nethys, rue Louvrex 95 à 4000 LIEGE, laquelle assurera le suivi vers le département concerné qui devra répondre dans un délai pouvant raisonnablement être considéré comme le plus bref compte tenu de la complexité de l'espèce ;
- le recours au service de médiation « intercommunal » de la Région wallonne, en application de l'article L 1533-1, § 1er du CDLD et dans le respect des procédures de saisine de ce service pour ce qui concerne les matières régies par le Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation auxquelles est soumise Publifin scrl ;
- le recours à une procédure contentieuse au plan administratif et/ou judiciaire.

## DISPOSITIONS GENERALES EXISTANT EN MATIERE DE DROIT A L'INFORMATION.

Il est renvoyé aux différentes législations ayant mis en œuvre ce que l'on a coutume d'appeler, de manière générique, le droit à l'information. A savoir, notamment :

- le décret du 13 juin 1991 concernant l'information relative à l'environnement ;
- le décret du 7 mars 2001 sur la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes ;
- le décret du 19 juillet 2006 modifiant le Livre V de la première partie du Code de la démocratie locale et de la décentralisation et relatif aux modes de coopération entre communes.

Le Conseil d'Administration

