

Contrat de gestion 2023-2027

entre le Gouvernement
de la Région de Bruxelles-Capitale
et Homegrade

Table des matières

1. Introduction	5
1.1. Contexte et enjeux régionaux	5
1.2. Cadre de l'accord du gouvernement	7
1.3. Contexte juridique du contrat de gestion	8
1.4. Vision/Valeurs	9
1.4.1. Vision	9
1.4.2. Valeurs	9
2. Dispositions générales	9
2.1. Objet du contrat	9
2.2. Identifications des parties	10
2.3. Durée du Contrat	10
2.4. Engagements généraux des parties	10
3. Missions	10
3.1. Missions organiques	10
3.1.1. Principes d'intervention	12
3.1.2. Périmètre d'intervention	13
3.2. Missions déléguées et autres missions	14
4. Objectifs stratégiques	15
4.1. Mission : Informer, sensibiliser et stimuler	16
4.1.1. Informer	16
4.1.2. Sensibiliser	16
4.1.3. Stimuler	16
4.2. Mission : Accompagner	17
4.2.1. Accompagner	18
4.2.2. Cibler	18
4.2.3. Déploiement de nouveaux services	18
4.3. Mission : Collaborer	19
4.3.1. Mobiliser	20
4.3.2. Orienter	20
4.3.3 Renforcer l'expertise de Homegrade	21
4.4 Participation à des projets pilotes, initiatives et groupes de travail	21
5. Coordination du Réseau Habitat	21
6. Financement et gestion	22

6.1. Obligations de l'ASBL	22
6.1.1. Plan d'action et budget	22
6.1.2. Mise à disposition des données comptables	22
6.1.3. Mise à disposition des données statistiques	23
6.2. Obligations de la Région de Bruxelles-Capitale	23
6.2.1. Financement	23
6.2.2. Information et concertation mutuelle	23
6.3. Financement des frais de gestion	23
6.3.1. Financement des frais de personnel	23
6.3.2. Financement des frais de fonctionnement	24
6.4. Principes de gestion financière	24
6.4.1. Équilibre des comptes	24
6.4.2. Comptabilité et transparence financière	24
6.4.3. Affectation des recettes	25
6.4.4. Plan de trésorerie	25
6.6. Gestion	25
6.6.1. Règles spécifiques aux marchés publics	25
6.6.2. Principes généraux de bonne gestion	25
7. Modalités de mise en œuvre, suivi, indicateurs, évaluation, sanctions...	26
7.1. Comité d'accompagnement	26
7.2. Tableau de bord des indicateurs	26
7.3. Modalités d'évaluation et de contrôle des obligations de l'ASBL	27
7.3.1. Modalités d'évaluation	27
7.3.2. Évaluation générale	27
7.3.3. Rapport d'activités annuel	28
7.3.4. Liste des livrables	28
7.3.5. Contrôle	28
7.3.6. Clause de sauvegarde et force majeure	29
7.3.7. Clause d'inexécution forcée	30
7.3.8. Inexécution contractuelle	30
7.4. Adéquation entre les objectifs et les moyens du Contrat	31
8. Modifications et fin de contrat	31
8.1. Révision du Contrat	31
8.2. Interprétation	32
8.3. Fin du Contrat	32
9. Annexes	32

9.1. Contexte juridique	32
9.1.1. Code du logement	32
9.1.2. Code BRUXELLOIS de l'aménagement du territoire (COBAT)	33
9.1.3. Code bruxellois de l'Air, du Climat et de la Maîtrise de l'Energie (COBRACE)	34
9.1.4. Le Plan Air Climat Energie	34
9.1.5. Le plan bruit	35
9.1.6. Ordonnance organique de la revitalisation urbaine du 6 octobre 2016 et ses arrêtés d'exécution	35
9.1.7. Arrêtés relatifs aux primes énergie et à l'amélioration de l'habitat	36
9.1.8. Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 mars 2002 relatif à l'octroi de subsides au bénéfice d'associations ou regroupements d'associations œuvrant à un programme de développement local intégré en matière de rénovation urbaine	36
9.1.9. Statuts de l'ASBL « Homegrade »	36
9.2. Charte des valeurs	38
9.3. Indicateurs	43
9.4. Services d'intérêt économique général (SIEG)	44
9.5. Dispositions réglementaires européennes relatives aux aides d'État	45
9.6. Dispositions législatives relatives au contrôle et à l'emploi des subventions	45

1. Introduction

Ce nouveau contrat de gestion constitue le document de référence de Homegrade pour les cinq années à venir. Il fait suite au premier contrat de gestion qui couvrait la période 2017-2022. Pour cette nouvelle mouture, les différentes parties prenantes ont mis en place un processus collaboratif visant à développer une vision stratégique de l'organisation pour les cinq années à venir en y associant dès le départ représentantes et représentants des cabinets ministériels, des administrations concernées ainsi que du personnel de Homegrade. À cette fin, un comité de pilotage, un comité de coordination et un groupe de travail interne ont contribué chacun à la mise en place du processus collaboratif.

L'expérience de ces 5 dernières années a permis de dresser un certain nombre de constats. Homegrade est - rappelons-le - le fruit de la fusion entre le Centre Urbain et la Maison de l'Énergie. Cette fusion a permis aux équipes initiales de profiter chacune des expériences respectives et de constituer une équipe soudée prête à affronter les défis énormes en matière de rénovation auxquels les Bruxellois sont appelés à faire face. Cette fusion a également contribué à l'augmentation de la notoriété du nouvel ensemble. La croissance soutenue et continue des demandes - celles-ci ont plus que doublé - qui lui sont adressées en constitue un exemple marquant. Le développement d'un nouvel outil de gestion commun (CRM) a permis d'entamer un recentrage progressif sur la notion d'accompagnement des particuliers.

La massification de la demande et les perspectives attendues en matière d'obligation de rénovation laissent présager une croissance des attentes envers les services de Homegrade. Renolution qui est la stratégie de la Région de Bruxelles-Capitale en vue de révolutionner la rénovation du bâti pour rénover mieux, plus vite et plus de bâtiment se fixe pour objectif de diviser en moyenne par trois la consommation moyenne en énergie et d'atteindre ainsi un niveau moyen C+ en termes de certificat PEB tout en intégrant l'impact global de la rénovation sur l'environnement en adoptant une approche circulaire de la rénovation. Homegrade est un acteur clé des structures d'accompagnement de la rénovation des logements privés de ce dispositif.

Ce contrat a notamment pour objectif de développer les moyens pour y faire face et de cerner les limites de son action.

1.1. Contexte et enjeux régionaux

En Région de Bruxelles-Capitale, le secteur résidentiel joue un rôle central dans l'élaboration des politiques destinées à réduire les consommations énergétiques et par là même à améliorer la qualité de l'air et réduire les émissions de gaz à effet de serre. Le secteur résidentiel représentait en 2020, 38% de la consommation énergétique totale de la Région¹.

Pour cette même année, le secteur du bâtiment en général (résidentiel et tertiaire) représente 55 % des émissions directes de gaz à effet de serre². En 2019, 33% des émissions régionales globale de gaz à effet de serre émanait du secteur résidentiel³

L'objectif des autorités régionales énoncé notamment dans le cadre de la stratégie de réduction de l'impact environnemental du bâti bruxellois au horizons 2030-2050 est de stimuler et d'accompagner

¹ Ibsa perspective.brussels (2022), *Panorama Socio-économique 2022. Contexte économique, social et environnemental de la Région de Bruxelles-Capitale*, p 58 ;

² *Ibidem*, p 62,

³ Bruxelles Environnement (2022), *PLAN REGIONAL AIR-CLIMAT-ENERGIE PROJET 2^{ème} lecture décembre 2022*, p. 48

les particuliers bruxellois dans une rénovation des logements avec un objectif de consommation moyen de 100kWh/m²/an.

Le parc immobilier bruxellois est ancien, seuls 7% des bâtiments ont été construits après 1981. 48 % des logements en RBC dispose d'un certificat PEB. Pour ces logements plus d'un appartement sur quatre et plus d'une maison sur deux présentent en 2020 le score le plus bas possible (classe G)⁴.

Rappelons que 55 % des logements sont en copropriétés. 41 % des appartements appartiennent à la classe G ou F. Pour les maisons on arrive pour la somme de ces deux catégories à une proportion de 71,7 %⁵.

61 % des logements sont occupés par des locataires et par conséquent seul 39 % sont occupés par leur propriétaire⁶.

Du point de vue social, la Région se caractérise par un fort taux de personnes fragilisées. La précarité énergétique est une réalité qui frappe de plein fouet 27,6 % des ménages de la RBC⁷, alors que 25 % de la population bruxelloise vit en 2021 dans un ménage avec des revenus sous le seuil de risque de pauvreté (27% de la population est bénéficiaire de l'intervention majorée)⁸.

Si depuis la naissance de la Région, la préoccupation quant au maintien de la population s'est estompée au vu du retournement de tendance que l'on observe depuis plusieurs années, la question du maintien et de l'ancrage des classes moyennes dans la Région conserve elle une place importante dans les politiques menées. En témoigne notamment la dernière déclaration gouvernementale qui fait référence à plusieurs reprises à cette volonté « L'accès à la propriété immobilière devra s'en voir davantage facilité afin d'ancrer durablement la classe moyenne au sein de la Région »⁹. « En s'appuyant sur une concertation sociale forte, ces réformes devront viser à lutter plus efficacement contre l'exclusion et l'isolement, soutenir la politique climatique, tout en favorisant le maintien et l'attraction d'une classe moyenne active et dynamique sur le territoire bruxellois »¹⁰.

Le mécanisme du conventionnement des loyers et son corollaire d'extension d'éligibilité au système des primes devrait offrir de nouvelles perspectives d'action en matière de rénovation de logements présents sur le marché locatif.

Ces différents éléments illustrent les immenses défis auxquels la Région devra faire face pour atteindre les objectifs fixés en termes de Rénovation des logements dont le taux devrait s'élever à 3 % par an contre un peu moins d'un pourcent actuellement. De surcroît, pour réduire l'impact environnemental du parc de logement, il faut non seulement s'assurer d'atteindre le taux de rénovation requis par les objectifs visés mais également l'amélioration de la qualité des rénovations sous tous ses aspects (fonctionnel, sanitaire, thermique, acoustique)¹¹, la décarbonation ainsi que l'utilisation rationnelle de

⁴ Ibsa perspective.brussels (2022), *Panorama Socio-économique 2022. Contexte économique, social et environnemental de la Région de Bruxelles-Capitale*, p.52

⁵ Bruxelles Environnement (2022), *PLAN REGIONAL AIR-CLIMAT-ENERGIE PROJET 2^{ème} lecture décembre 2022*, pp 64-65

⁶ Perspective.brussels (2022), *Diagnostic socio-économique, territorial et environnemental de la Région de Bruxelles-Capitale suite à la pandémie de covid 19*, p92

⁷ J. COENE et S MEYER (2021), *Baromètres de la précarité énergétique et hydrique. Analyse et interprétation des résultats 2019*, FRB, p.27

⁸ Ibsa perspective.brussels (2022), *Panorama Socio-économique 2022. Contexte économique, social et environnemental de la Région de Bruxelles-Capitale*, p.47

⁹ Déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune. Législature 2019-2024, p.5.

¹⁰ *Ibidem*, p.7.

¹¹ Cf Art 1; 19° et 20° de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'octroi de primes à l'amélioration de l'habitat Travaux d'embellissement des façades : les travaux repris dans la liste établie par le Ministre en vertu de l'article 6 du présent arrêté et consistant en des travaux de remise en état de propreté, de réhabilitation ou de mise en valeur de la totalité de la ou des façades relatives à un logement ou à un bâtiment affecté au logement qui :

a) soit sont visibles depuis l'espace public ;

b) soit sont en recul de maximum douze mètres par rapport à la délimitation entre le terrain privé et la voirie publique ;

l'énergie et de l'eau au sein du logement. Cette qualité passe également par la promotion des matériaux écologiques et des principes de l'économie circulaire.

Les différents acteurs du logement privé, propriétaires occupants, propriétaires bailleurs, locataires doivent pouvoir être sensibilisés, informés sur les meilleures démarches à accomplir au vu de leur situation et y être accompagnés afin d'atteindre le plus efficacement et le plus harmonieusement les objectifs fixés.

1.2. Cadre de l'accord du Gouvernement

Considérant la compétence de la Région de Bruxelles-Capitale en matière d'environnement et d'énergie ;

Considérant la compétence de la Région de Bruxelles-Capitale en matière d'urbanisme et d'aménagement du territoire et notamment de rénovation urbaine, de politique foncière, des monuments et sites (article 6, § 1^{er}, I, 1^o, 4^o, 6^o et 7^o de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980) ;

Considérant que la Région de Bruxelles-Capitale souhaite maintenir et développer un acteur disposant d'une expertise de terrain en vue d'accompagner les ménages bruxellois en matière d'amélioration de la qualité de vie dans leur logement et de réduction de leur impact environnemental au sens large et ce, prioritairement à travers le « prisme énergétique » ;

Considérant l'accord de Gouvernement 2019-2024 qui prévoit, en son axe 2 au titre d' « *Une stratégie énergétique qui s'appuie sur la rénovation du bâti et la production d'énergie renouvelable* » ce qui suit : « *Le Gouvernement accordera une attention soutenue à son accompagnement économique et social, mais aussi à l'adhésion des acteurs aux mesures proposées et à leur diffusion. Le soutien aux particuliers et aux personnes morales à finalités marchandes comme non marchandes devra être direct, financier, mais aussi indirect par des mesures fortes d'information, d'implication et d'accompagnement, en particulier pour les publics les plus fragilisés.* » ;

Considérant la décision du Gouvernement du 28 mars 2022 prise à la suite du séminaire du Gouvernement organisé pour alimenter la réhausse des ambitions régionales se matérialisant dans le Plan Air Climat Energie (PACE) en projet (adopté en 2^e lecture le 15 décembre 2022) ; cette décision rappelant que : « *L'introduction réussie d'une obligation de performance énergétique doit être soutenue par un cadre politique plus large permettant l'adhésion et l'efficacité du système. Les*

c) et, dans les deux cas, concernent des immeubles en mitoyenneté.

Travaux de rénovation : les travaux repris dans la liste établie par le Ministre en vertu de l'article 6 du présent arrêté et consistant dans les travaux suivants :

- les travaux relatifs à l'état de construction du logement ou du bâtiment affecté au logement et qui contribuent à satisfaire aux conditions minimales de salubrité et de sécurité conformément à l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 septembre 2003 déterminant les exigences élémentaires en matière de sécurité, de salubrité et d'équipement des logements ;
- les travaux ayant pour objectif d'adapter le logement ou le bâtiment affecté au logement aux normes définies dans le Règlement régional d'urbanisme ;
- les travaux relatifs à l'occupation du logement ou du bâtiment affecté au logement et qui visent à améliorer sa qualité, en ce compris ceux qui visent à faire disparaître une situation d'origine qui grève sérieusement la qualité du logement ou du bâtiment affecté au logement ;
- les travaux relatifs à l'état de construction du logement ou du bâtiment affecté au logement et qui contribuent à satisfaire aux conditions minimales de salubrité et de sécurité conformément à l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 septembre 2003 déterminant les exigences élémentaires en matière de sécurité, de salubrité et d'équipement des logements ;
- les travaux relatifs à un logement ou un bâtiment affecté au logement, économiseurs d'énergie

mécanismes d'accompagnement et de financement existants ont donc déjà été progressivement renforcés et complétés – et devront l'être encore - afin de rendre l'obligation soutenable pour l'ensemble des propriétaires concernés, en allégeant la charge financière initiale potentielle imposée et faciliter les différentes étapes de rénovation. (...). Ainsi pour chaque public-cible, le Gouvernement développe dès à présent un service d'accompagnement et une aide financière adaptés pour permettre à chacun de bénéficier d'un logement confortable, d'économies d'énergie et contribuer à la transition climatique. Cette démarche est en cours avec l'ensemble des programmes d'accompagnement régionaux (Homegrade, (...)), qui évoluent vers des logiques de « One-Stop Shop »¹² ;

Considérant que l'ASBL Homegrade a été, statutairement, constitué le 16 février 2017 et exerce ses missions depuis le 1^{er} janvier 2017 ;

Considérant les objectifs d'intérêt général que rencontrent les missions définies clairement dans le contrat et qui sont confiées par la Région à l'ASBL Homegrade ;

Considérant le but et la composition de l'ASBL Homegrade;

Considérant l'importance du patrimoine dans le développement urbain bruxellois et son intégration essentielle dans les politiques de développement et d'aménagement du territoire, affirmée dans la déclaration de politique régionale ;

Considérant la nécessité de faire évoluer les outils de gestion de notre patrimoine en fonction d'une vision globale en vue d'atteindre une politique de conservation intégrée ;

Considérant que le but social de Homegrade s'inscrit parfaitement dans le cadre de la déclaration de politique régionale, de l'évolution vers une attention plus particulière au patrimoine du quotidien et à la nouvelle politique de rénovation du bâti bruxellois ;

Les parties ont décidé de formaliser par le présent contrat le cadre général de leurs missions, de définir leurs obligations et de spécifier les missions que l'ASBL assure à la demande de la Région, laquelle garantit un financement adéquat de celles-ci pour toute la durée du contrat.

1.3. Contexte juridique du contrat de gestion

Différentes législations régionales reprises en annexe¹³ fournissent le substrat législatif de l'action régionale de Homegrade dans ses différents champs d'action. On retiendra ici tout particulièrement le COBRACE qui prévoit que le Gouvernement organise un service d'accompagnement et de guidance personnalisés des ménages, notamment en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie, d'efficacité énergétique des bâtiments et des installations, d'énergie produite à partir de sources renouvelables, de choix techniques et de choix de matériaux et d'accès aux incitants financiers.

L'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 mars 2002 relatif à l'octroi de subsides au bénéfice d'associations ou regroupements d'associations œuvrant à un programme de développement local intégré en matière de rénovation urbaine précise que l'action du réseau habitat exercée dans le cadre d'un programme pluriannuel est gérée par le coordinateur régional chargé

¹² Guichet intégré proposant un ensemble de services répondant aux principales questions et difficultés qu'un maître d'ouvrage peut rencontrer lors d'un processus de rénovation. Cf Fiche 13 de la stratégie de réduction de l'impact environnemental du bâti existant en Région de Bruxelles-Capitale aux horizons 2030-2050

¹³ Cf annexe 9.1

d'assurer la cohérence et l'efficacité de ce programme. Cette mission est intégrée au sein de Homegrade.

1.4. Vision/Valeurs

1.4.1. Vision

Celle-ci définit le pourquoi de l'association et peut se résumer comme suit :

Préserver et améliorer la qualité de vie et l'environnement des Bruxellois en agissant sur leur habitat.

Homegrade se définit donc comme un service aux citoyens qui facilite et accompagne l'amélioration de l'habitat, en réduisant son impact environnemental et qui contribue ainsi à améliorer le cadre de vie des Bruxellois.

1.4.2. Valeurs

Au terme d'un processus associant les différentes parties prenantes, 5 valeurs essentielles ont été retenues : **le respect, l'expertise, la collaboration, la bienveillance et l'engagement**. Celles-ci guident les actions et les comportements de chacun chez Homegrade tant dans les rapports interpersonnels que professionnels. Différents indicateurs de comportement permettent de concrétiser ces valeurs vis à vis des acteurs clés (l'équipe, l'OA et le management, les citoyens et les partenaires) et d'en faire un socle de la culture d'entreprise.

C'est une charte qui rassemble Homegrade et qui lui ressemble. Elle figure en annexe du présent contrat.

2. Dispositions générales

2.1. Objet du contrat

Ce contrat fixe les règles et les conditions dans lesquelles Homegrade exerce les missions qui lui sont confiées à la demande de la Région de Bruxelles-Capitale, et règle les obligations des parties au contrat.

Il comprend :

- les missions assignées à l'ASBL ;
- les objectifs et obligations assignés aux Parties ;
- les engagements des Parties ;
- les tâches et activités devant être assumées par l'ASBL en vue de l'exécution de ses missions ;
- les moyens de l'ASBL mis en œuvre pour atteindre ses objectifs ;
- les modalités de mise en œuvre, de suivi, de contrôle, de sanctions et de révision du Contrat.

Il définit par ailleurs l'engagement de la Région de Bruxelles-Capitale de financer les missions confiées à l'ASBL et le contrôle que la Région pourra exercer quant à la bonne gestion des missions de l'ASBL.

2.2. Identifications des parties

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale représenté par son Ministre-Président et ses Ministres et Secrétaires d'État chargés de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme, du patrimoine, de la rénovation urbaine, du logement, de l'environnement et de l'énergie.

L'ASBL Homegrade

L'association sans but lucratif Homegrade dont le siège social est sis place Quetelet, 7 à 1210 Saint-Josse-ten-Noode et inscrite à la BCE sous le n° 0435.722.317 représentée par son ou sa président(e).

2.3. Durée du Contrat

Le présent contrat de gestion a une durée de 5 ans et entre en vigueur le jour de la signature par toutes les parties.

Si à son échéance, aucun nouveau contrat de gestion n'a été conclu, il est prorogé de plein droit jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau contrat de gestion.

2.4. Engagements généraux des parties

Dans le cadre de la mise en œuvre des politiques d'aménagement du territoire et de développement territorial, environnementales et énergétiques, les parties s'engagent à respecter les principes suivants :

- Les Ministres compétents et le Gouvernement définissent et décident de la politique générale en ces matières ainsi que des missions et objectifs confiés à l'ASBL ; ils garantissent et s'assurent de leur financement ;
- La ou le délégué(e) à la gestion journalière de l'ASBL assume la gestion et l'administration journalière de la mise en œuvre du présent contrat ;
- Bruxelles Environnement, Bruxelles Logement et Urban s'assurent de la bonne mise en œuvre du présent contrat et de son suivi budgétaire.

3. Missions

3.1. Missions organiques

En tant qu'acteur central en matière d'accompagnement des particuliers à l'amélioration de la durabilité de leur logement, la mission principale de Homegrade est la suivante :

Guider et stimuler de façon continue chaque Bruxellois.e vers une utilisation et une rénovation responsable de son logement.

De manière générale, une attention particulière sera portée aux différentes dimensions sociales que peut porter cette mission.

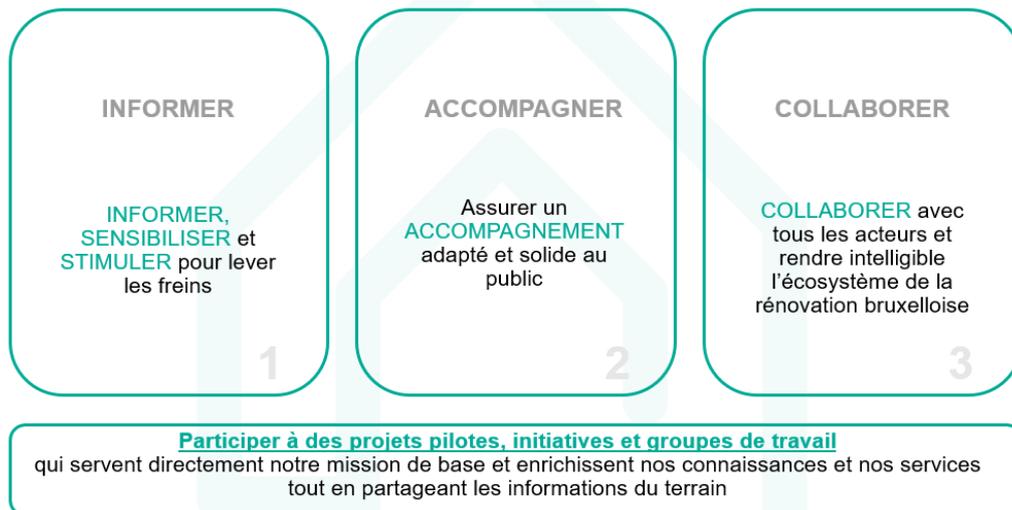
Pour ce faire Homegrade remplit les 3 missions organiques énumérées ci-dessous.

Mission 1 : Informer, sensibiliser et stimuler. L'essentiel de cette mission vise à lever les freins à la rénovation. Cette mission est en réalité consubstantielle à l'ensemble des missions et constitue le marchepied du passage à l'acte. Cette mission revêt un caractère universel. Elle s'adresse à tous.

Mission 2 : Accompagner. Il s'agit d'assurer un accompagnement personnalisé et solide à des publics cibles. Ces accompagnements sont priorisés et ciblés.

Mission 3 : Collaborer. Collaborer avec tous les acteurs et rendre intelligible l'écosystème de la rénovation bruxelloise.

VISION, MISSION, VALEURS



Ces missions sont destinées à être exercées au terme de la période couverte par ce contrat de gestion sous forme d'un guichet intégré (OSS).

3.1.1. Principes d'intervention

Le premier principe d'intervention est de fournir une information neutre, impartiale, complète, transversale et à jour sur un ensemble de matières afférentes à l'habitat afin que tout un chacun, qu'il soit propriétaire ou locataire puisse en région bruxelloise se loger en adéquation avec les principes du développement durable. Il s'agit de favoriser ou encourager la rénovation qualitative des logements, leur amélioration fonctionnelle et sanitaire, la réduction de leur impact écologique, la préservation et l'entretien du patrimoine, l'accès au logement et l'utilisation rationnelle d'énergie.

L'association accompagne également les citoyens dans leurs démarches et ce tant sur le plan technique, qu'administratif ou financier.

Homegrade collabore avec les acteurs pertinents, tant publics que privés, de l'écosystème de la rénovation à Bruxelles. Il favorise un maximum de partenariats et veille à se maintenir au meilleur niveau dans les matières afférentes à ses missions.

L'ensemble de ces trois missions ne peut se comprendre et s'envisager sans la participation active à des projets pilotes, initiatives et groupes de travail qui servent directement les missions de base en enrichissant les connaissances internes et par là-même les services offerts tout en offrant la possibilité de partager les informations du terrain.

L'Association vise toute personne occupant ou offrant un ou des logements en Région de Bruxelles-capitale. L'ASBL accompagnera de manière prioritaire les projets de rénovation des logements bruxellois qui ne nécessitent pas l'intervention d'un architecte. En aucune manière, l'ASBL ne doit se substituer à l'action normale d'un architecte ou de tout autre professionnel.

Au vu du contexte social particulier qui caractérise la RBC, un accent tout particulier sera porté à l'adaptation de nos missions à des publics précarisés. Ce tant au niveau de l'information avec le développement d'outils adaptés et spécifiques, qu'au niveau de l'accompagnement en adoptant et ciblant certains de nos services. Cela vaut également dans la constitution de partenariats spécifiques.

L'ASBL s'engage à mettre en œuvre l'ensemble de ses missions dans l'intérêt général des ménages bruxellois en respectant les valeurs et principes d'intervention suivants :

- Orientation citoyens : l'ASBL orientera toutes ses activités dans le respect des besoins des citoyens.
- Non-discrimination : toutes les personnes s'adressant à Homegrade sont reçues et traitées avec la même qualité de service ; Homegrade participe aux différents programmes régionaux en matière d'égalité des chances.
- Bilinguisme : l'ASBL est en mesure de répondre systématiquement aux ménages dans leur langue pour autant qu'ils s'expriment dans une des deux langues officielles de la Région bruxelloise.

- Gratuité et accessibilité : les services de l'ASBL, majoritairement subventionnée, sont gratuits et accessibles à tout public. La Région bruxelloise se réserve le droit de rendre certains services payants pendant la durée de ce contrat.
- Neutralité et objectivité : toutes les actions de l'ASBL sont pleinement orientées vers la meilleure solution pour chaque ménage qui la consulte et dans le respect du périmètre de ses missions. Les services offerts par l'ASBL dans le cadre du présent Contrat sont des services d'intérêt général, totalement gratuits et non-commerciaux.

3.1.2. Périmètre d'intervention

Homegrade exerce son action auprès des citoyens autour des 8 pôles suivants : bâti, techniques, incitants financiers, acoustique, copropriété, logement, patrimoine et urbanisme. Les trois premiers sont des thématiques transversales qui touchent au cœur de la rénovation, les cinq autres sont des thématiques spécifiques visant comme leur dénomination l'indique l'un des aspects particuliers éventuellement présents dans le cadre d'une rénovation.

L'objectif est ici de maintenir la transversalité de l'action en matière de rénovation des logements tout en affinant les balises des interventions. Chacun des pôles intègre les principes de durabilité, de circularité, de réversibilité, de nécessité d'une action qui porte tant sur l'usage que sur les matériaux.

Bâti

Sont ici visés l'ensemble, à l'exclusion des éléments techniques, des parties constitutives du logement et de ses dépendances sur lesquelles une action peut être menée en vue d'en améliorer les performances énergétiques et la durabilité globale. On peut citer à titre d'exemple les éléments concernant l'enveloppe, les pathologies, l'économie circulaire ou la gestion de l'eau.

Techniques

Complémentairement au bâti sont ici visés l'ensemble des éléments techniques de l'habitat et de ses dépendances sur lesquels une action peut être menée en vue d'atteindre les objectifs précités. À titre d'exemple, on peut retenir les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire, les systèmes de ventilation, de production d'énergies renouvelables,...

Aides financières

Sont ici visées non seulement l'ensemble des primes reprises sous le chapeau de la RENOLUTION mais également l'ensemble des autres outils de soutien financier à la rénovation et certains de ses aspects particuliers : subventions petit patrimoine et biens classés, le mécanisme des certificats verts, les allocations loyers, les dispositifs fiscaux, les primes sectorielles et les primes communales, Les dispositifs de financement tant privés que publics (Ecoreno) sont également pris en considération.

Acoustique

Cette matière est un élément dont il faut tenir compte dans le cadre des opérations de rénovation et plus généralement dans le maintien ou l'amélioration de la qualité de vie dans les logements de façon prioritaire dans le cadre de la ville dense (risque de conflit de voisinage) et de façon connexe en lien avec les pôles bâti et techniques, dans une optique d'efficacité des interventions. L'information, la sensibilisation et l'accompagnement du rénovateur aux bons réflexes et gestes pratiques qui réduisent la propagation du bruit sont d'autant plus nécessaires dans un contexte marqué par une division des bâtiments en plusieurs logements, une augmentation du télétravail et par le besoin accru de l'amélioration des performances énergétiques des bâtiments.

Copropriétés

Les copropriétés constituent l'un des défis majeurs de la rénovation dans notre Région. La difficulté du processus décisionnel, la complexité des solutions techniques et administratives, l'interdépendance des décisions individuelles font qu'une approche particulière doit être développée à leur égard. Au vu de l'ampleur du problème et de la présence d'autres acteurs en matière d'accompagnement des copropriétés, l'action de Homegrade concernera essentiellement les immeubles en copropriétés dont le syndic n'est pas un professionnel.

Logement

La nécessité croissante de rénovation des logements n'est pas sans influencer la situation du logement dans notre Région. Des informations sur l'accessibilité, les normes de mise en location, l'inoccupation des logements, les opérateurs actifs, les possibilités de baux sont un complément indispensable au conseil et à l'accompagnement des rénovateurs.

Homegrade dispense ainsi à la fois les informations sur le Code du Logement, les opérateurs publics agissant sur l'offre de logement, ainsi que sur les principes généraux du droit du bail.

Patrimoine

Homegrade promeut ou favorise l'entretien du patrimoine architectural en conseillant les propriétaires/locataires individuels et, ce, en cohérence avec les politiques régionales en matière d'embellissement de la ville et de développement urbain durable.

L'ASBL aide à améliorer la qualité des interventions sur le bâti ancien dans le cadre de projets de rénovation entrepris par des particuliers par la mise à disposition de conseils techniques adaptés en amont des travaux.

Elle sensibilise au patrimoine architectural comme dimension de la qualité du cadre de vie et facteur de développement des quartiers.

Urbanisme

La connaissance des normes urbanistiques et la compréhension de leur utilité demeurent souvent faibles et restent pour de nombreux citoyens une contrainte mal acceptée. Les conséquences de leur non-respect peuvent s'avérer lourdes tant pour l'auteur du projet que pour des tiers et ce sur des horizons temporels larges (transmission des infractions urbanistiques). Il importe donc de sensibiliser le citoyen à ces matières à des moments clés.

Malgré la simplification de certaines réglementations, le soutien de Homegrade en cette matière demeure très souvent une pierre angulaire d'une rénovation bien menée.

3.2. Missions déléguées et autres missions

Par mission déléguée s'entend une mission qui n'est pas reprise dans les missions décrites ci-dessus et qui est confiée ponctuellement par la Région de Bruxelles-Capitale à Homegrade. Ces missions sont complémentaires aux missions organiques et les moyens de financement complémentaires y afférent doivent être convenus entre les parties signataires du présent contrat.

Outre les missions organiques et déléguées, Homegrade peut exécuter d'autres missions confiées par une institution internationale ou tout autre personne de droit public belge ou étranger dans la mesure

où ces missions sont compatibles avec son objet social et ses missions organiques. Ces missions éventuelles devront être approuvées par l'OA.

4. Objectifs stratégiques

Homegrade assiste de manière générale à un afflux très important des demandes qui lui sont adressées. Rien ne permet de pressentir une inversion de cette tendance. Les scénarios envisagés dans le cadre du PACE ne devraient en effet qu'accentuer ce phénomène.

Il importe dès lors de pouvoir disposer des instruments qui lui permettent de réguler et de canaliser cet afflux croissant.

Il s'agira de développer en amont un maximum d'outils qui donnent aux particuliers l'occasion de trouver aisément l'information dont ils ont besoin.

L'organisation des ressources internes sera orientée vers un filtrage et une optimisation de la gestion des demandes afin de baliser clairement l'étendue des différents services.

L'objectif étant d'assurer au bout du compte une expérience utilisateur optimale tout en maximisant au vu des ressources disponibles le nombre de rénovations abouties.

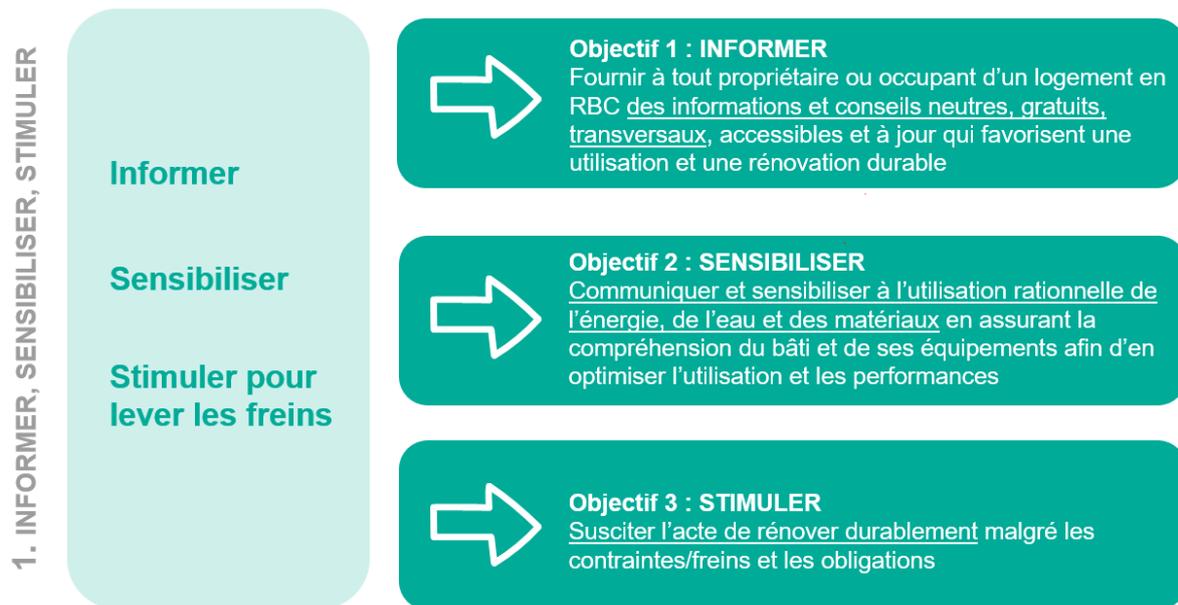
Homegrade poursuivra le redéploiement de ses services sous le format d'un guichet intégré (one stop shop) où les usagers pourront être accompagnés pour un ensemble cohérent de démarches liées à leur projet de rénovation. Ce guichet intégré ne doit pas être vu comme un appendice aux services existants de Homegrade.

Homegrade tissera également un ensemble de partenariats pour assurer une réponse cohérente et intelligible aux défis posés par l'accompagnement du rénovateur bruxellois.

Les 3 missions organiques précédemment décrites se traduisent chacune en plusieurs objectifs stratégiques. Ces objectifs sont repris ci-après en référence à la mission à laquelle ils se rapportent.

Les objectifs développés ci-dessous seront mis en œuvre progressivement tout au long de la durée de ce contrat de gestion.

4.1. Mission : Informer, sensibiliser et stimuler



4.1.1. Informer

Il s'agit de fournir à tout propriétaire ou occupant d'un logement en RBC des informations et conseils neutres, gratuits et transversaux, accessibles et à jour qui favorisent une utilisation et une rénovation durables.

Les services proposés permettront à tout un chacun d'obtenir facilement l'information nécessaire. Guichet d'information, permanence téléphonique - le 1810, formulaire et site web, brochures, fiches info et autres outils, stands à des événements locaux et régionaux sont aisément accessibles et offrent un premier éclairage de qualité pour tout public.

Des outils d'informations pédagogiques et de sensibilisation à destination du public seront largement développés en vue de poursuivre un double objectif. D'une part, aider le public dans son parcours de rénovation en mettant à sa disposition des informations pertinentes sur les différents sujets touchant au logement et sa rénovation. D'autre part de diminuer le nombre de demandes simples et récurrentes qui ne nécessitent pas l'expertise directe des conseillers et de désengorger ainsi les services.

Dans ce cadre, des campagnes de communication en vue d'augmenter la visibilité et la notoriété de Homegrade et de ses services sont prévues. Il s'agit de faire connaître au mieux les missions et objectifs stratégiques auprès du public.

4.1.2. Sensibiliser

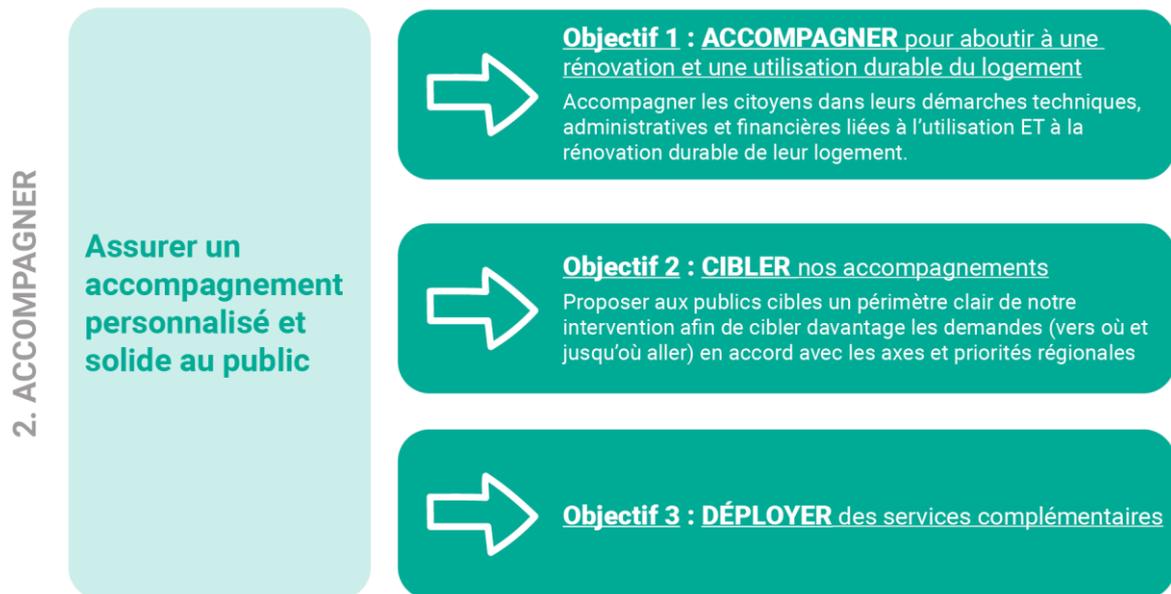
Cette information ne peut se concevoir sans une sensibilisation des publics. Il s'agit ici de communiquer et de sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'énergie, de l'eau et des matériaux en assurant une compréhension du bâti et de ses équipements afin d'en optimiser l'utilisation et les performances et contribuer à une prise de conscience des enjeux en matière de rénovation.

4.1.3. Stimuler

Cette mission est générale. La volonté est donc de toucher le plus large public concerné possible tout en adoptant les services afin d'en maintenir leur qualité.

Au-delà de l'information et de la sensibilisation, Homegrade se doit de susciter l'acte de rénover durablement son logement. En levant les freins et les obstacles existants en vue de conserver le désir de rénover, les publics visés sont stimulés au passage à l'acte dans le respect de leurs attentes et besoins.

4.2. Mission : Accompagner



Au-delà de sa mission d'information, un accompagnement personnalisé et solide aux publics cibles constitue la raison d'être de Homegrade. Ces accompagnements se déclinent en fonction du type de demande, du profil du demandeur et du volume général de la demande en échange de courriels, contact téléphoniques, rendez-vous au bureau, visites à domicile, participations aux AG.

Deux types de suivi non exclusifs sont offerts : un suivi technique et un suivi administratif et financier. Une série d'outils et services sont à disposition des conseillers afin de fournir l'accompagnement le plus en phase avec les besoins du rénovateur.

Homegrade est amené à faire évoluer son offre de services dans l'optique de la mise en place d'un OSS et ce en vue de mieux répondre qualitativement et quantitativement aux besoins d'accompagnement des publics cibles. Des nouveaux services destinés au grand public ont été identifiés. Ceux-ci s'intégreront dans un continuum de service global d'accompagnement. Leur intégration et articulation avec les services existants doivent encore être balisés. Les services sont identifiés selon leur moment d'activation dans le processus de rénovation. Avant la décision de rénovation, avant les travaux, pendant et après les travaux, ainsi que les services transversaux et complémentaires potentiellement présents tout au long du processus.

Une dimension sociale à ces accompagnements est associée à la poursuite de cet objectif stratégique. Elle vise à dépasser les obstacles supplémentaires inhérents à différentes formes de précarité. Cette dimension peut se traduire tant dans la nature des services offerts que des publics spécifiquement visés. L'attelle numérique ou les actions destinées aux familles monoparentales en sont des exemples.

4.2.1. Accompagner

Il s'agit premièrement d'accompagner les publics pour aboutir à une rénovation et une utilisation durable du logement. Les citoyens sont accompagnés de manière personnalisée dans leurs démarches techniques, administratives et financières liées à l'utilisation et à la rénovation durable de leur logement.

Cette phase est également l'occasion de bien cerner les besoins réels des demandeurs.

Au-delà de l'information présentée dans la mission précédente, tout une série de services de bases ou approfondis sont développés pour assurer un accompagnement soutenant du rénovateur. Sont notamment prévus en fonction des besoins rencontrés :

- l'aide à la complétion de formulaires,
- l'aide à la complétion des permis sans architecte,
- un service d'attelle numérique¹⁴ pour les personnes en situation de vulnérabilité numérique,
- l'analyse de documents techniques et administratifs tels que les certificats PEB et les factures énergétiques,
- des conseils sur le choix des matériaux et les techniques à mettre en œuvre,
- le soutien aux petites copropriétés sans syndics professionnels,
- le soutien dans les matières spécifiques évoquées précédemment,
- l'analyse de devis, l'examen de pathologies du bâtiment,
- l'établissement d'un plan d'action et de suivi,
- la priorisation des travaux, la visite du bien,
- la participation aux AG et de nouveaux services développés dans le cadre de l'OSS (cf. 4.2.3.) tels qu'une liste d'entrepreneurs ou d'outils d'estimation du coût des travaux.

4.2.2. Cibler

Deuxièmement les accompagnements seront davantage ciblés. En accord avec les axes et priorités régionales, un périmètre clair des interventions sera proposé aux publics cibles.

Une approche personnalisée doit ainsi permettre de cibler l'ampleur de l'accompagnement en fonction des besoins identifiés. Les différents services évoqués dans le point précédent seront offerts en fonction des besoins réels des citoyens pour atteindre au mieux les objectifs visés. En fonction des besoins rencontrés, une orientation vers des partenaires externes est également prévue (cf infra 4.3.2).

En outre, en cas d'une demande excessive, c'est-à-dire ne pouvant être satisfaite avec les ressources disponibles et le maintien des exigences de qualité, un ciblage plus restrictif des accompagnements vers des catégories déterminées de demandeurs pourra être mis en œuvre en concertation avec le comité d'accompagnement. Dans les situations extrêmes, une suspension temporaire de certains services pourra être envisagée.

4.2.3. Déploiement de nouveaux services

Troisièmement Homegrade poursuivra le déploiement de nouveaux services. À titre d'exemple on peut citer l'estimation du coût des travaux, le service d'attelle numérique, l'accompagnement des petites

¹⁴ Celle-ci vise à établir un dispositif de soutien à l'introduction numérique des dossiers de primes RENOLUTION, en prévoyant un accompagnement des personnes nécessitant une approche adaptée à leurs situations et besoins spécifiques.

copropriétés et « ready to renov »¹⁵ en vue de faciliter les contacts entre rénovateur et entreprises en rénovation.

4.3. Mission : Collaborer



Dans le but de mettre en œuvre l'accompagnement des particuliers à une rénovation performante et durable des logements, il paraît essentiel de tisser, clarifier et renforcer un certain nombre de partenariats. Ceux-ci sont essentiels pour rendre l'action de Homegrade plus efficace et pour rendre plus intelligible pour tout un chacun l'écosystème de la rénovation des logements dans notre région.

Aux différents stades du processus de rénovation des partenaires clés sont indispensables à la bonne réalisation des missions. Et ce, quel que soit l'ampleur du parcours du rénovateur.

Un certain nombre de partenaires sont ainsi à mobiliser pour orienter vers les services de Homegrade les personnes concernées au moment ad hoc. Parallèlement les demandeurs peuvent être renvoyés vers la catégorie d'acteurs la plus adéquate.

Dans ce cadre, des campagnes de communication en vue d'augmenter la visibilité et la notoriété de Homegrade et de ses services sont prévues. Il s'agit de faire connaître au mieux les missions et objectifs stratégiques auprès des partenaires. Différents axes de communication sont envisagés.

Il semble important de développer un partenariat particulier avec les pouvoirs locaux qui dépassent la seule dimension communication. Les pouvoirs locaux développent un ensemble de politiques dans les domaines qui concernent l'action de Homegrade : plans climat, plans bruit locaux, plans développement durable, politique en matière d'urbanisme et de logement, PPAS. Ils disposent également parfois d'outils financiers incitatifs complémentaires. L'attitude des communes est un

¹⁵ Il s'agit d'un projet visant à faciliter la mise en relation entre les particuliers rénovateurs accompagnés par Homegrade et les entreprises de construction/rénovation tout en garantissant à Homegrade de conserver sa neutralité. Ce service sera basé sur une liste bien fournie d'entreprises qui s'engagent à respecter une charte

élément essentiel du dispositif de la rénovation à Bruxelles. Les pouvoirs locaux doivent pouvoir trouver chez Homegrade un interlocuteur de référence qui leur soit dédié.

Les différents partenariats doivent naturellement s'envisager dans le cadre de la RENOLUTION et de la mise en place de l'OSS.

Au-delà des communes et autres acteurs locaux, les partenariats avec les trois administrations bruxelloises compétentes sur différents aspects de la rénovation et du logement Bruxelles Environnement, Bruxelles Logement et Urban, sont tout naturellement essentiels dans la poursuite et l'exécution de ses missions.

De manière générale une réflexion devra être menée au niveau de l'habitabilité des logements et ce en partenariat avec les acteurs actifs dans cette sphère, on songe ici tout particulièrement et sans viser l'exhaustivité aux communes et CPAS, au CRIPI, à la DURL, à la FdSS, au Réseau Habitat et au Fonds du logement.

Une série de partenariats ponctuels devront naturellement être établis dans le cadre de projet et d'action transversale spécifiques, notamment dans les actions en matière d'égalités des chances.

Ces partenariats ne se limitent pas aux acteurs publics. Au cours du parcours du rénovateur différents acteurs privés peuvent s'avérer des partenaires indispensables à la réalisation des objectifs stratégiques. On citera notamment les entreprises et Embuild dans le cadre du projet Ready to renov, Buildwise en matière d'appui technique, ...

L'action de Homegrade ne peut ainsi s'entendre sans une collaboration active avec tous les acteurs afin de rendre intelligible l'écosystème de la rénovation bruxelloise.

Par rapport à cette mission de collaboration trois objectifs stratégiques peuvent donc être déclinés : la mobilisation des partenaires, l'orientation optimale des publics et le renforcement de l'expertise interne.

4.3.1. Mobiliser

D'une part, il faut mobiliser les partenaires pour orienter les particuliers vers les services de Homegrade au moment ad hoc.

Le développement de partenariats stratégiques (publics ou privés) permet de renvoyer le public vers ses services (prescripteurs tels que les notaires, etc...). Parallèlement, Homegrade communique régulièrement avec ses partenaires stratégiques pour les tenir au courant des évolutions en son sein. Une attention particulière sera portée à la communication avec les communes.

Des campagnes de communication ciblées en fonction de certains publics cibles et/ou types de services offerts et/ou prescripteurs sont envisagés à cette fin.

4.3.2. Orienter

D'autre part, Homegrade orientera le cas échéant ses publics vers le partenaire adéquat. Le public, en particulier si le type de demande dépasse le périmètre d'action, doit pouvoir être rapidement réorienté vers le ou la catégorie d'acteurs la plus adéquate. Le renvoi vers les services locaux de médiation en cas de conflits de voisinage en constitue un bon exemple.

Dans ce cadre, des partenariats structurels ou ponctuels sont développés afin d'assurer de façon optimale le service au citoyen.

Les synergies développées avec le Réseau Habitat (cf. infra 5) en sont un exemple.

4.3.3 Renforcer l'expertise de Homegrade

D'autres partenariats sont à envisager dans le cadre de la sphère de la connaissance. Tant au niveau des métiers exercés qu'à celui de l'appréhension du contexte dans lequel Homegrade opère. Ces derniers partenariats sont à mobiliser au niveau des milieux de la recherche, fédération professionnelle, administrations.

Les partenariats sont non seulement l'occasion de renforcer l'expertise dans les domaines de prédilection d'Homegrade mais également d'améliorer régulièrement la compréhension du contexte dans lequel Homegrade intervient.

4.4 Participation à des projets pilotes, initiatives et groupes de travail

Participer à des projets pilotes, initiatives et groupes de travail qui servent directement notre mission de base et enrichissent nos connaissances et nos services tout en partageant les informations du terrain

La crédibilité et la qualité rencontrées dans la poursuite de ces trois missions organiques sont liées à la capacité de rester à l'écoute des innovations et de pouvoir les partager et les vulgariser. Outre l'établissement d'un solide programme de formation continue tant en termes de compétences générales et comportementales que de compétences techniques, la poursuite des missions ne peut se comprendre et s'envisager sans la participation à des projets pilotes, initiatives et groupes de travail qui servent directement les missions et enrichissent connaissances et services transversaux tout en partageant les informations du terrain.

À cette fin, Homegrade entamera notamment des partenariats avec ses différents homologues actifs dans les autres Régions.

Cette dimension transversale aux missions de Homegrade doit lui permettre d'être un moteur d'innovations au sein de l'écosystème de la rénovation en région bruxelloise et par là-même d'enrichir ses connaissances et les partager avec les administrations partenaires.

5. Coordination du Réseau Habitat

La cellule de Coordination du Réseau Habitat (CRH) vise la coordination, la mise en réseau et le renforcement des dynamiques de collaborations entre les associations agréées du Réseau Habitat dans le respect de la stratégie régionale et des objectifs y afférents, du contexte stratégique communal, de la connaissance des quartiers visés et dans un souci permanent d'amélioration de la qualité du service rendu.

Dans cet objectif, les missions de la CRH, définies dans le Plan pluriannuel régional 2022-2026 du Réseau Habitat, sont les suivantes :

- Soutenir les capacités d'action des associations : information, appui documentaire, administratif, gestion de bases de données communes et d'outils infographiques et cartographiques communs, organisation de formations spécifiques ;
- Renforcer la dynamique de réseau entre les associations : organisation de l'échange d'expériences entre les membres du réseau ("mutualisation" des bonnes pratiques), organisation d'activités communes, de groupes de travail thématiques... ;
- Soutenir l'élaboration des programmes annuels des associations locales et mise en œuvre de la redéfinition quinquennale du plan pluriannuel régional ;
- Organiser l'interface avec la Région de Bruxelles-Capitale, le cas échéant, avec les communes, les autres pouvoirs publics et les interlocuteurs supra-locaux ;
- Organiser et faciliter les synergies entre le Réseau Habitat et Homegrade ;
- Structurer la communication générale du Réseau Habitat.

6. Financement et gestion

6.1. Obligations de l'ASBL

Par le présent contrat, l'ASBL s'engage à mettre en œuvre de manière efficace et efficiente, dans le cadre des moyens qui lui sont octroyés, la politique régionale en matière d'information des citoyens dans les différents domaines couvrant son expertise et à se concentrer sur ses missions selon les principes et priorités déterminés dans le présent contrat.

6.1.1. Plan d'action et budget

Chaque année, l'ASBL proposera un plan d'action pour accord au comité d'accompagnement.

Ce plan décrit chaque action envisagée dans l'accomplissement des missions de Homegrade. Cette description est constituée d'une explication générale, de l'objectif poursuivi, du résultat escompté et d'une estimation du budget nécessaire pour mener chaque mission à bien.

Sur base des indicateurs de performance mentionnés dans le présent Contrat, le plan d'action détermine annuellement les valeurs vers lesquelles ces indicateurs doivent tendre.

L'ASBL communique à la Région son plan d'action et son budget annuel dans le courant du troisième trimestre. Ensuite les Parties entameront, à l'initiative de la Partie la plus diligente, des discussions relatives à ce projet pour aboutir à un plan et un budget définitif.

6.1.2. Mise à disposition des données comptables

Homegrade s'engage à :

- mettre à disposition de la Région, avec ou sans déplacement de pièces, toute information utile en matière de définition, analyse et suivi de sa politique de gestion.
- échanger les données, utiles à la mise en œuvre de ses missions, qu'elle maîtrise.

6.1.3. Mise à disposition des données statistiques

L'ASBL fournira à Bruxelles Logement et Bruxelles Environnement et Urban les statistiques nécessaires au bon suivi des politiques régionales. Homegrade fournira également les données disponibles aux organismes qui justifieront leur demande

6.2. Obligations de la Région de Bruxelles-Capitale

6.2.1. Financement

Afin de permettre la réalisation des missions de l'ASBL, la Région s'engage à lui fournir une ou plusieurs subvention(s), basée(s) sur le plan d'action et le budget annuels discutés avec l'ASBL, servant à couvrir ses frais de personnel et de fonctionnement nécessaires à la mise en œuvre de ses missions. Dans la mesure des moyens budgétaires disponibles, les subventions seront ajustées de manière à compenser les indexations salariales enregistrées au cours de la période précédente .

La Région de Bruxelles-Capitale détermine et communique les modalités selon lesquelles les tranches de la subvention seront mises à disposition de l'ASBL.

6.2.2. Information et concertation mutuelle

La Région s'engage à soutenir l'ASBL dans la mise en œuvre de ses missions et à lui transmettre toutes les informations utiles en sa possession, relatives à sa politique régionale en matière d'urbanisme, de rénovation urbaine, de développement territorial, de patrimoine, d'énergie, de logement et d'environnement, nécessaires à la bonne exécution des missions de l'ASBL.

La Région et l'ASBL partagent la volonté de s'informer mutuellement sur les matières qui relèvent du présent Contrat afin notamment d'améliorer les politiques et programmes mis en œuvre.

La Région se concerte avec l'ASBL pour toutes les matières touchant spécifiquement aux missions telles que définies dans le présent Contrat.

6.3. Financement des frais de gestion

Le présent Contrat assure le financement des frais de personnel et des frais de fonctionnement nécessaires à l'exécution des missions décrites ci-avant, l'ensemble de ceux-ci étant couvert par une ou plusieurs subvention(s) annuelle(s). Les limites des enveloppes budgétaires, fixées par les arrêtés de subvention doivent être respectées. Toute modification doit faire l'objet d'une autorisation sollicitée préalablement.

6.3.1. Financement des frais de personnel

Il est mis à disposition de l'ASBL les moyens nécessaires au maintien ou à l'engagement du personnel nécessaire à l'exécution de ses missions.

Chaque année, une projection pluriannuelle des besoins de personnel nécessaire à l'exécution des missions sera présentée à l'OA, annexée au plan d'action et au budget et transmise au Gouvernement.

Le financement tient compte pour chaque ETP d'1 jour par semaine consacré aux formations, réunions internes, groupes de travail, et la nécessité de constituer des provisions pour payer les allocations de fin d'année, les primes de fin d'année et les pécules de vacances annuelles versés sous réserve du subventionnement par ailleurs de ces dépenses.

Pour rappel, le paiement de tout frais n'est accepté que pour des dépenses qui ont été réellement consenties (preuves de paiement) au moment de l'établissement de la déclaration de créances.

6.3.2. Financement des frais de fonctionnement

Rentrent dans cette catégorie tous les frais liés aux dépenses suivantes:

- Frais généraux et de fonctionnement
- Frais de formation
- Frais de communication
- Economat
- Frais administratifs
- Frais de déplacement
- Loyers et charges locatives
- Rétribution des sous-traitants
- Aménagements et équipements...
- Impôts et taxes non récupérables
- Charges financières
- Charges exceptionnelles

6.4. Principes de gestion financière

L'ASBL se conformera aux procédures de justification du financement transmises par la Région bruxelloise. Le dossier relatif à chaque subvention annuelle apportera la démonstration du caractère nécessaire et réel des moyens affectés à la réalisation du besoin.

6.4.1. Équilibre des comptes

L'ASBL tâche d'atteindre chaque année au moins l'équilibre du bénéfice courant avant impôts au sens de la comptabilité générale des entreprises. Le bénéfice courant avant impôts tient compte de tous les produits et de toutes les charges hormis les produits exceptionnels, les charges exceptionnelles et l'impôt des personnes morales.

6.4.2. Comptabilité et transparence financière

L'ASBL s'engage à gérer les financements qui lui sont remis par la Région dans le cadre d'une dynamique de gestion orientée vers les résultats. Elle décrira dans son plan de gestion les mesures à prendre pour améliorer les processus de gestion financière. Ces mesures se basent, à tout le moins, sur les dispositions suivantes :

- la mise en place d'une informatisation performante liant les comptabilités économique et budgétaire selon les normes en vigueur ;
- une comptabilité analytique informatisée pertinente, notamment dans le but de structurer l'ASBL permettant une gestion financière par projet/mission. Ainsi, conformément aux articles

4, 92 et 95 de l'OOBCC¹⁶, « toute subvention accordée par l'entité régionale (...) doit être utilisée aux fins pour lesquelles elle est accordée ». L'ASBL devra donc justifier, pour chaque volet du subside, l'emploi des sommes reçues.

6.4.3. Affectation des recettes

Si l'ensemble des relais vers les différents partenaires s'avèrent insuffisants, la Région se réserve le droit de rendre certains services payants pendant la durée de ce Contrat. Si tel était le cas, les bénéfices financiers engendrés par l'ASBL seraient totalement réaffectés à la réalisation des missions du présent Contrat.

6.4.4. Plan de trésorerie

L'ASBL établira chaque année un plan de trésorerie qui fera clairement apparaître les flux financiers entrants et sortants auxquels l'association peut s'attendre.

6.6. Gestion

6.6.1. Règles spécifiques aux marchés publics

L'ASBL étant entièrement financée par le secteur public, elle rentre dans le champ d'application de la réglementation relative aux marchés publics (article 2, 1°, d., de la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services et l'article 2. 1°, c., iii, de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics). Elle veillera par conséquent à appliquer strictement les procédures en matière de marchés publics, dans le respect de la législation en vigueur, et à contrôler rigoureusement la mise en œuvre de cette procédure.

6.6.2. Principes généraux de bonne gestion

Homegrade s'engage à exécuter ses obligations en assurant une communication adéquate et efficace avec les autorités et administrations régionales relevant de ses domaines de compétence.

Homegrade s'assure, en fonction des moyens disponibles, de la mise en place d'un dispositif de contrôle interne visant à garantir une maîtrise satisfaisante de ses activités. Il développera pour ce faire les outils requis. Par ailleurs un audit simplifié des comptes sera réalisé chaque année par un auditeur externe.

Homegrade respecte les dispositions réglementaires européennes relatives aux aides d'État ainsi que dispositions législatives relatives au contrôle et à l'emploi des subventions

Homegrade s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur, notamment et tel qu'énoncé dans les principes d'intervention des missions (3.1.1), à appliquer les dispositions de la législation sur le traitement des données privées ainsi que sur l'intégration de la dimension de genre.

¹⁶ Ordonnance organique portant les dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle du 23 février 2016.
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2006022346&table_name=loi

7. Modalités de mise en œuvre, suivi, indicateurs, évaluation, sanctions...

7.1. Comité d'accompagnement

Le suivi des engagements et obligations établis dans le cadre du présent contrat est confié à un comité d'accompagnement du contrat de gestion composé de :

- des représentant(e) s de l'ASBL ;
- des représentant(e)s de Bruxelles Environnement, Bruxelles Logement et d'Urban

Il pourra cependant inviter toute personne dont il jugera la présence utile.

Ce comité se réunit autant de fois que nécessaire et au minimum tous les 6 mois.

Il peut se réunir de manière restreinte entre membres spécialement attachés à une ou plusieurs thématiques en fonction des besoins.

L'ASBL doit se conformer aux décisions prises par le comité d'accompagnement dans le cadre de l'accomplissement du présent Contrat. Le non-respect de ces instructions est considéré comme une infraction aux stipulations du Contrat.

Préalablement à chacune des réunions du comité d'accompagnement, l'ASBL fournira, au moins cinq jours ouvrables avant la date de la réunion, un ordre du jour détaillé (établi en concertation avec les autres membres) et l'état d'avancement des missions sous forme de rapport intermédiaire, incluant le tableau de bord des indicateurs.

Alternativement, Urban et Bruxelles Environnement organiseront les réunions du comité d'accompagnement.

Des réunions intermédiaires de suivi de mission pourront être tenues à la demande de l'ASBL, de Urban et/ou Bruxelles Environnement, indépendamment du comité d'accompagnement, si évaluées nécessaire à la bonne conduite des projets.

7.2. Tableau de bord des indicateurs

L'ASBL s'engage à élaborer un tableau de bord des indicateurs permettant de suivre l'état d'avancement synthétique des missions reprises dans le contrat de gestion. L'ASBL le tient à jour et le définit en accord avec le comité d'accompagnement. Les indicateurs y seront présentés deux fois par an ainsi que régulièrement en OA.

Tel que mentionné au point 6.1.1, le plan d'action détermine annuellement les valeurs vers lesquelles ces indicateurs doivent tendre.

Il est joint au plan d'action et reprend pour les différentes missions :

- la finalité de la mission ;
- les objectifs à atteindre ;
- les indicateurs de performance mis à jour en fonction des données disponibles ;
- un résumé des actions entreprises pour réaliser la mission et les échéances prévisionnelles des prochaines actions le cas échéant.

Le tableau comprendra tant des indicateurs informatifs que des indicateurs de performance.

Les mesures de performance sont basées sur une approche fondée sur la ligne du temps du demandeur. On identifie trois phases : avant que le demandeur contacte Homegrade, pendant le contact et après la clôture du dossier.

En annexe 9.6. figure un ensemble illustratif de ces indicateurs regroupés autour de chacune de ces trois phases.

7.3. Modalités d'évaluation et de contrôle des obligations de l'ASBL

7.3.1. Modalités d'évaluation

Sur simple demande, la Région est informée du suivi des obligations de l'ASBL, et particulièrement de la bonne exécution des missions qui lui sont confiées.

7.3.2. Évaluation générale

Sans préjudice des principes généraux énoncés dans le présent contrat de gestion, et en particulier des objectifs régionaux majeurs y repris, les parties procèdent à une évaluation générale de celui-ci, au plus tard 12 mois avant son échéance (cf. art. 7.2).

Un rapport d'évaluation générale est rédigé par l'ASBL et transmis au comité d'accompagnement. Ce rapport reprend au minimum les éléments suivants :

- Une synthèse des principaux résultats atteints et de la contribution de l'ASBL à la réalisation des objectifs stratégiques de la Région ;
- Les grandes évolutions observées dans la gestion, la rénovation et l'utilisation des logements bruxellois ;
- Les grandes évolutions des partenariats et synergies avec les autres acteurs de la Région (CPAS, Communes, associations membres du Réseau Habitat, ...) ;
- L'évaluation des dispositifs (missions, services, outils, ...) mis en place dans le cadre du présent Contrat au moyen notamment du tableau de bord des indicateurs ;
- L'évolution des résultats des différentes enquêtes de satisfaction ;
- Le développement des activités de l'ASBL et le financement dans son ensemble ;
- Des recommandations d'actions concrètes d'adaptation de l'offre de services et du contrat de gestion ;
- Des recommandations et suggestions en vue de l'adaptation des politiques régionales dans les matières couvertes par l'ASBL en fonction des retours de terrain.

Simultanément à l'évaluation de l'ASBL, la Région peut faire procéder à une évaluation du contrat par un tiers et demander également à celui-ci de lui soumettre une proposition de nouveau contrat.

Les conclusions de ces rapports interne et externe sont discutées conjointement par les deux parties et servent de base en vue de l'élaboration du Contrat de gestion suivant.

7.3.3. Rapport d'activités annuel

L'ASBL dresse un rapport annuel d'évaluation du Contrat de gestion qui reprend le tableau de bord des indicateurs. Ce rapport est soumis à l'approbation de l'Organe d'Administration de l'ASBL et ensuite transmis pour validation aux membres du comité d'accompagnement.

Le comité d'accompagnement évaluera 2 fois par an l'utilisation de la subvention octroyée annuellement.

Cette évaluation tiendra compte des moyens mis en œuvre et sera produite sous forme d'un rapport annuel d'activités reprenant le bilan des missions de l'ASBL conformément au plan d'action de l'ASBL et aux modalités du présent contrat.

Ce rapport d'activités annuel comportera au minimum les éléments suivants :

- État des lieux, par mission, des actions entreprises et des résultats atteints et l'analyse de ceux-ci au regard des objectifs du plan d'action de l'ASBL et des moyens disponibles.
- Tableau de bord final des indicateurs de performance.
- Résultats des enquêtes de satisfaction et l'analyse de ceux-ci au regard des objectifs stratégiques et des objectifs et indicateurs de performance définis pour chaque mission.
- Recommandations relatives à l'efficacité des missions et aux possibilités d'amélioration des services, outils et méthodologies.
- Le bilan au niveau de la gestion : respect des engagements et obligations fixés dans le présent contrat de gestion.

7.3.4. Liste des livrables

Liste récapitulative des livrables que l'ASBL doit produire dans le cadre du présent Contrat de gestion :

- un plan d'action et un budget annuels avant le début des missions (cf. 6.1.1);
- un plan pluriannuel indicatif des besoins de personnel nécessaire à l'exécution de ces missions (cf. 6.3.1) ;
- une prévision budgétaire qui prend en compte les l'impact des prévisions d'inflation sur les deux plans précités ;
- un document reprenant l'impact éventuel sur ses activités de la modification ou du développement de programmes régionaux ;
- un tableau de bord des indicateurs mis à jour pour les comités d'accompagnement (cf.7.1);
- un rapport d'activités annuel (cf. art. 7.3.3.et 7.3.5.);
- un rapport financier annuel et en fin de mission (cf. art. 7.3.5.);
- un rapport d'évaluation générale en fin de Contrat de gestion (rapport quinquennal) (cf. art.7.3.2.).

7.3.5. Contrôle

Conformément aux articles 92 à 95 de *l'ordonnance organique du 23 février 2006 portant les dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle* et conformément aux modalités et conditions d'octroi déterminées par l'arrêté d'octroi de la subvention, l'ASBL fournira à la Région de Bruxelles-Capitale tous les renseignements relatifs à l'exécution des missions et du budget via notamment la fourniture des documents suivants :

- le rapport annuel d'activités;
- l'état des recettes et des dépenses;
- Le bilan comptable ;
- l'inventaire annuel des avoirs, dettes, droits et engagements de l'ASBL;
- l'inventaire des dépenses (et recettes le cas échéant), ventilées par type de dépenses, ainsi que leurs pièces justificatives (ou une copie), liées spécifiquement à la subvention octroyée pour l'exécution du présent contrat.

La subvention doit être utilisée aux fins pour lesquelles elle est octroyée. L'ASBL doit justifier l'emploi des sommes reçues. Par le seul fait de l'acceptation de la subvention, l'ASBL reconnaît à la Région, par l'intermédiaire de Urban et de Bruxelles Environnement, le droit de faire procéder sur place au contrôle de l'emploi des fonds attribués.

L'ASBL est tenue de rembourser sans délai le montant de la subvention si elle :

- ne respecte pas les conditions d'octroi de la subvention ;
- n'utilise pas la subvention aux fins pour lesquelles elle est octroyée ;
- fait obstacle au contrôle indiqué ci-dessus ;
- perçoit déjà une subvention pour le même objet, sur la base des mêmes pièces justificatives.

Si l'ASBL reste en défaut de fournir les justifications de l'emploi des sommes reçues dans le cadre de la subvention, elle est tenue au remboursement à concurrence de la partie non justifiée.

Il peut être sursis au paiement des subventions aussi longtemps que, pour des subventions analogues reçues antérieurement, l'ASBL reste en défaut de produire les justifications de l'emploi des sommes reçues ou de se soumettre au contrôle de l'emploi des fonds attribués.

7.3.6. Clause de sauvegarde et force majeure

Si, au terme d'une année, l'ASBL n'atteint pas les objectifs précisés dans le présent Contrat de gestion et le plan d'actions, elle en examinera les raisons et définira les mesures propres pour y remédier. Ces mesures seront proposées à la Région de Bruxelles-Capitale et une concertation sera établie.

Si les raisons ne sont imputables à aucune des deux parties, elles trouveront ensemble la meilleure manière d'y remédier.

Si l'incapacité pour une partie à remplir l'une de ses obligations souscrites au présent Contrat de gestion est la conséquence directe d'un cas de force majeure, celle-ci n'est pas considérée comme caractérisant un manquement contractuel. La force majeure s'entend de tout événement imprévisible à la date d'entrée en vigueur du Contrat de gestion, extérieure à la volonté des parties et rendant impossible l'exécution de tout ou d'une partie du présent Contrat de gestion.

La Partie affectée par un cas de force majeure :

- prend toute mesure pour reprendre au plus vite l'exécution complète de ses obligations contractuelles et pour limiter les conséquences de la force majeure, dont les pertes liées à la rupture temporaire du contrat ;
- notifie au plus vite à l'autre Partie la survenance ou la disparition de ce cas de force majeure ;

Tous les délais prévus au présent Contrat de gestion seront suspendus pour la durée pendant laquelle la force majeure a empêché la Partie concernée de les mettre à profit.

Dès la notification d'un cas de force majeure, les Parties envisageront ensemble de bonne foi les moyens pour mettre fin à la force majeure, en limiter et en réparer les conséquences. En cas de persistance de la force majeure ou à défaut d'accord des Parties dans un délai de six mois à compter de la notification susvisée, le présent Contrat de gestion pourra prendre fin à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties après un préavis de 30 jours.

7.3.7. Clause d'inexécution forcée

L'imprévision se définit comme l'effet d'événements ultérieurs à la formation du contrat, indépendants de la volonté des parties, se révélant tellement anormaux et extraordinaires, qu'il n'était guère possible de raisonnablement les prévoir.

Contrairement à la force majeure qui rend impossible la poursuite du contrat de gestion et libère le contractant de ses obligations, l'imprévision concerne principalement des événements qui affectent la base du contrat sans rendre l'exécution du contrat « totalement » impossible.

L'imprévision ne met pas fin au contrat, ni à l'exécution par les parties de leurs obligations mais autorise sa mise en veille, réduit son périmètre ou modifie temporairement le spectre des services fournis jusqu'à ce que la situation se soit normalisée.

Dans ce cas, Homegrade peut sur simple information à l'Organe d'Administration et aux personnes de contact, sans qu'une inexécution du présent contrat puisse être invoquée lors de la survenance d'un des faits générateurs imprévus (par exemple une hausse inopinée de la demande rendant impossible l'exécution normale des services), activer la mise en mode de gestion de crise du contrat et s'il y a lieu, la suspension des obligations contractuelles jusqu'à ce que la situation redevienne normale. Le mode de gestion de crise est défini par l'Organe d'Administration en fonction des faits évoqués.

7.3.8. Inexécution contractuelle

Dans l'éventualité où une des parties constaterait un manquement dans l'application d'une ou plusieurs dispositions du contrat, ces manquements seront signifiés à l'autre partie par courrier recommandé, à l'initiative de la partie la plus diligente.

Dans un délai de 30 jours, une concertation sera établie. Cette concertation devrait aboutir à une décision commune sur l'exécution des obligations de la Partie défaillante, rédigée par écrit, et le délai endéans lequel cette Partie défaillante devra se conformer à ses obligations telles qu'elles auront été définies lors de cette procédure.

Si dans ce délai, la partie défaillante le reste :

- S'il s'agit de l'ASBL, toujours incapable d'exécuter correctement une, plusieurs ou l'ensemble de ses missions, la Région est en droit de faire exécuter celles-ci par un tiers et de diminuer la subvention de l'ASBL à due concurrence.

- Si l'inexécution résultant de la Région consiste dans le non-octroi des subventions promises pour la réalisation d'une mission, l'ASBL sera déchargée de l'exécution de cette mission et portera en compte à la Région les coûts qui auront été engagés (en matière de frais de personnel et de frais de fonctionnement) et les frais liés au licenciement du personnel spécialement affecté à cette mission.

7.4. Adéquation entre les objectifs et les moyens du Contrat

La mise en œuvre du présent contrat de gestion n'est possible que moyennant la disponibilité de moyens financiers, humains et matériels en adéquation avec les objectifs visés. En cas de non mise à disposition de ces moyens, les objectifs à atteindre par l'ASBL seront adaptés en fonction des moyens disponibles.

Si, au terme d'une année, l'ASBL n'atteint pas les objectifs précisés dans le présent contrat de gestion et le plan d'actions, elle en examinera les raisons et définira les mesures propres à y remédier qu'elle proposera à la Région. Une concertation sera établie.

Si les raisons ne sont imputables à aucune des deux parties, elles trouveront ensemble la meilleure manière d'y remédier.

8. Modifications et fin de contrat

8.1. Révision du Contrat

Lorsque l'évolution de certains éléments du contexte de conclusion du présent contrat de gestion ou lorsque le contenu des dispositifs réglementaires que l'ASBL est chargée d'appliquer ou qui la concernent nécessitent une modification substantielle du contrat, la partie la plus diligente peut demander sa révision.

La Région de Bruxelles-Capitale peut à tout moment décider de revoir et adapter les modalités du présent contrat pour des motifs d'intérêt général.

Il est entendu que les annexes au contrat établies après la signature du Contrat sont réputées en faire partie intégrante automatiquement dès leur signature par les deux Parties.

Aucune modification du présent contrat ne peut intervenir sans être consignée par voie d'avenant, annexé au contrat, et daté et signé par les deux parties.

8.2. Interprétation

En cas de divergence d'interprétation entre les annexes, ou tout autre document et le contrat, le texte du Contrat prévaut sur tous les autres documents annexés au contrat.

Le contrat et ses annexes reflètent l'intégralité des accords des parties relativement à son objet et annulent et remplacent tout engagement ou contrat antérieurs verbaux ou écrits portant sur un objet identique.

Dans l'hypothèse où une quelconque des dispositions du présent contrat devait s'avérer inefficace ou contraire à des dispositions impératives ou d'ordre public, une telle inefficacité ou contrariété serait limitée à la seule disposition visée, à l'exception des autres dispositions contractuelles qui restent en vigueur.

Les parties s'obligent, dans cette hypothèse, à se rencontrer en vue de négocier une clause ayant les effets aussi proches que possible que ceux de la clause inefficace à laquelle elle se substituera.

8.3. Fin du Contrat

En cas de cessation d'activités de l'ASBL, celle-ci informera l'autre partie dans les meilleurs délais, par lettre recommandée.

Les deux parties ont la faculté de mettre fin au présent contrat. La partie qui souhaite résilier le contrat informera l'autre partie dans les meilleurs délais de sa décision par lettre recommandée.

Si, à l'échéance du contrat, aucun autre contrat de gestion n'a été conclu, les dispositions précitées à l'article 7.1 du présent Contrat trouveront à s'appliquer.

9. Annexes

9.1. Contexte juridique

9.1.1. Code du logement

L'article 91.8° du Code bruxellois du logement porté par l'ordonnance du 17 juillet 2003 telle que modifiée réserve une place au Réseau Habitat au sein du Conseil consultatif du Logement.

L'article 134 de ce Code donne compétence au Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale, en vue de remplir des missions fixées dans celui-ci, pour agréer des associations dotées de la personnalité juridique et dont l'objet social est la défense du droit au logement.

Dans l'exercice de cette compétence le Gouvernement est notamment autorisé à agréer des associations qui œuvrent à l'insertion par le logement, à l'amélioration du logement, de l'habitat et à un programme de développement local intégré en matière de rénovation urbaine durable et à leur coordination.

Les articles 187 et 189 de ce Code donnent compétence au Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale pour subsidier de telles missions.

9.1.2. Code BRUXELLOIS de l'aménagement du territoire (COBAT)

Le Code Bruxellois de l'Aménagement du Territoire (COBAT) adopté par l'AGRBC du 9 avril 2004 coordonnant les ordonnances du 29 août 1991 organiques de la planification et de l'urbanisme, du 4 mars 1993 relative à la conservation du patrimoine immobilier, du 18 juillet 2002 relative au droit de préemption et du 18 décembre 2003 relative à la réhabilitation et la réaffectation des sites d'activités inexploités, tel que modifié depuis lors par différentes ordonnances, la dernière grande modification étant l'ordonnance du 30 novembre 2017 réformant le Code bruxellois de l'aménagement du territoire et l'ordonnance du 5 juin 1997 relative aux permis d'environnement et modifiant certaines législations connexes, organise le développement de la Région pour rencontrer de manière durable les besoins sociaux, économiques, patrimoniaux, environnementaux et de mobilité de la collectivité par la gestion qualitative du cadre de vie, par l'utilisation parcimonieuse du sol et de ses ressources, par la conservation et le développement du patrimoine culturel, naturel et paysager et par une amélioration de la performance énergétique des bâtiments ainsi que de la mobilité (article 2).

Celui-ci se fonde en matière de conservation du Patrimoine sur les éléments suivants :

La convention culturelle européenne (Série de Traités Européens, ci-après STE, n° 18), signée à Paris le 19 décembre 1954 ;

La Convention pour la sauvegarde du patrimoine architectural de l'Europe (STE n° 121), signée à Grenade le 3 octobre 1985 ;

La Convention européenne du paysage (STE n° 176), signée à Florence le 20 octobre 2000 ;

La Convention-cadre du Conseil de l'Europe sur la valeur du patrimoine culturel pour la société (STE n° 199), signée à Faro le 27 octobre 2005 ;

La protection, la conservation, la promotion et la mise en valeur du patrimoine culturel contribuent à l'édification de sociétés plus solidaires et plus justes, établies sur les principes qui fondent l'héritage commun des peuples européens ;

Les politiques du patrimoine contribuent à l'amélioration du cadre et de la qualité de vie des Bruxellois et jouent un rôle significatif dans le renforcement du tissu social et le progrès économique.

La sensibilisation des citoyens au patrimoine fait depuis toujours partie des préoccupations du Gouvernement bruxellois et est un pilier essentiel de la politique du patrimoine mise en œuvre par la Direction des Monuments et des Sites qui organise les journées du Patrimoine, publie des revues et ouvrages grand public consacrés à l'architecture de la Ville, réalise des études, organise des expositions et soutien de nombreuses associations dont Homegrade. Conscient que pour bon nombre de citoyens la notion de patrimoine culturel reste encore inaccessible et sa gestion réservée aux spécialistes, la Région de Bruxelles-Capitale en soutenant cette asbl favorise la vulgarisation de la conservation du patrimoine à l'ensemble de nos concitoyens et renforce l'idée que le patrimoine appartient à tous et est l'affaire de tous.

En matière de protection du patrimoine immobilier, le CoBAT (notamment via les définitions de « petit patrimoine » et de « sensibilisation » visées aux articles 206, 11° et 12°) encourage toute mesure ayant

pour objectif d'éveiller ou d'accroître la sensibilité du public à la protection du patrimoine immobilier notamment par des programmes d'éducation et d'information.

Le travail de sensibilisation, de recherche et de formation de l'asbl Homegrade est essentiel dans les différents aspects de cette politique.

Le CoBAT constitue la base juridique de l'Urbanisme. Sous le chapitre 1^{er} du Titre IV, il traite notamment des permis d'urbanisme. L'arrêté du gouvernement du 13 novembre 2008¹⁷ prévoit qu'un certain nombre d'actes et de travaux puissent être dispensés soit de permis, soit de l'intervention d'un architecte. Un travail de sensibilisation, d'information et de soutien du public est nécessaire en cette matière

9.1.3. Code bruxellois de l'Air, du Climat et de la Maîtrise de l'Énergie (COBRACE)

Le Code bruxellois de l'air, du climat et de la maîtrise de l'énergie (Cobrace) adopté par l'ordonnance du 2 mai 2013 et paru au Moniteur belge le 21 mai 2013, transpose en Région de Bruxelles- Capitale, notamment, la Directive 2010/31/UE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 2010 sur la performance énergétique des bâtiments et partiellement la Directive 2012/27/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique. Il poursuit notamment la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie et l'amélioration de la performance énergétique et du climat intérieur des bâtiments (article 1.2.1, 4° et 5°).

Dans ce cadre, le Gouvernement (Livre II, titre 2, chapitre 5, article 2.2.26) organise un service d'accompagnement et de guidance personnalisés des ménages, notamment en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie, d'efficacité énergétique des bâtiments et des installations, d'énergie produite à partir de sources renouvelables, de choix techniques et de choix de matériaux et d'accès aux incitants financiers.

Cette disposition précise que ce service repose sur les principes suivants :

- 1°) L'accompagnement personnalisé des ménages par des structures locales désignées par le Gouvernement ;
- 2°) Dans le cadre de ce service d'accompagnement, Bruxelles Environnement est chargé des missions suivantes :
 - informer le public à propos de l'existence et des modalités de ce service d'accompagnement ;
 - assurer le rôle de centre d'expertise et de formation ;
 - assister les structures locales lors de l'accomplissement de leurs missions et coordonner leurs actions ;
 - organiser la coopération entre les différents intervenants du secteur de la rénovation.

9.1.4. La contribution bruxelloise au Plan National Energie-Climat

Dans le Plan National Energie Climat (PNEC Octobre 2019), la contribution bruxelloise vise dans sa mesure 2.2.1.1 « *Stratégie de réduction des impacts environnementaux du bâti bruxellois existant* » l'objectif d' « *Accompagner avant, pendant, après le processus de rénovation* » en précisant

¹⁷ Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 novembre 2008 déterminant les actes et les travaux dispensés de permis d'urbanisme, de l'avis du fonctionnaire délégué, de la commune, de la commission royale des Monuments et des Sites, de Bruxelles Mobilité, de Bruxelles Environnement, de la commission de concertation ainsi que des mesures particulières de publicité ou de l'intervention d'un architecte

que « *cet accompagnement est la clé de la réussite de la transition vers un parc durable* », et qu'étant *multidimensionnel*, il sera *considérablement renforcé*, à tous niveaux, en reprenant Homegrade comme acteur principal de ces mesures d'accompagnement mises en place ou soutenues par la Région.

9.1.5. Le plan bruit

Dans les mesures « 25. Renforcer les postes relatifs à l'isolation acoustique dans la prime à la rénovation », « 27. Promouvoir les bonnes pratiques acoustiques pour les professionnels de la construction » et « 28. Renforcer le système de guidance acoustique auprès des particuliers » du plan QUIET.Brussels adopté le 28 février 2019, Homegrade est repris comme partenaire, pour viser notamment l'instauration et le maintien d'un système d'information le plus large possible, de conseils techniques et de guidance individuelle des particuliers en matière d'isolation acoustique dans le cadre de la rénovation de leur habitation.

9.1.6. Ordonnance organique de la revitalisation urbaine du 6 octobre 2016 et ses arrêtés d'exécution ¹⁸

L'article 7 de cette ordonnance précise que la revitalisation urbaine a pour objectif de restructurer un périmètre urbain, en tout ou en partie, de manière à développer ou promouvoir ses fonctions urbaines, économiques, sociétales et environnementales, le cas échéant en valorisant ses caractéristiques architecturales et culturelles, et dans le cadre du développement durable. Elle a aussi pour objet de permettre de lutter contre le sentiment d'insécurité par l'aménagement du territoire et le développement des quartiers.

L'article 21.6° de cette ordonnance vise parmi les actions de revitalisation urbaine à mener dans le cadre des contrats de quartier durable, les actions de soutien aux activités participatives.

L'article 26 de cette ordonnance, concernant la participation et l'information relative aux contrats de quartier durable, délègue au Gouvernement le soin d'arrêter les règles de fonctionnement des commissions de quartiers constituées en vue d'assurer la meilleure prise en compte des habitants du périmètre de revitalisation urbaine et précise que celles-ci doivent au moins comprendre un délégué proposé par le Réseau Habitat (article 26, § 2, 5°).

L'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 24 novembre 2016 relatif aux contrats de quartier durable exécute cette compétence.

L'article 43, §3 de cette ordonnance stipule que la participation citoyenne accompagnant la réalisation des contrats de rénovation urbaine comprendra des actions concrètes d'information et de concertation avec les habitants, en visant leur représentativité, ainsi que les acteurs sociaux et économiques concernés.

Le chapitre 3 de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 23 mars 2017 relatif aux contrats de rénovation urbaine précise les modalités de consultation et de participation.

¹⁸ AGRBC du 10 novembre 2016 portant exécution de l'ordonnance organique de revitalisation urbaine et adoptant la « zone de revitalisation » urbaine dite ZRU 2016.

AGRBC du 24 novembre 2016 relatif aux contrats de quartiers durables.

AGRBC du 19 janvier 2017 relatif à la politique de la ville.

AGRBC du 23 mars 2017 relatif aux contrats de revitalisation urbaine.

9.1.7. Arrêtés relatifs aux primes énergie et à l'amélioration de l'habitat

L'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 31 mars 2022 relatif à l'octroi de primes à l'amélioration de l'habitat.

L'Arrêté ministériel du 31 mars 2022 portant exécution de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 31 mars 2022 relatif à l'octroi de primes à l'amélioration de l'habitat.

L'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 9 février 2012 relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie, modifié par l'arrêté du Gouvernement du 31 mars 2022.

9.1.8. Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 mars 2002 relatif à l'octroi de subsides au bénéfice d'associations ou regroupements d'associations œuvrant à un programme de développement local intégré en matière de rénovation urbaine

Les articles 1^{er}, 3^o et 5^o, et 3 de cet arrêté définissent le Réseau Habitat comme le regroupement d'associations agréées et subsidiées menant une action commune et transversale en matière de rénovation urbaine et d'amélioration de l'habitat dans une approche de développement local intégré, soit l'organisation d'interventions visant l'amélioration du cadre de vie fondé sur la participation active des habitants et l'intégration des aspects patrimoniaux, économiques, culturels et urbanistiques, en lien avec les besoins d'un quartier.

L'article 1^{er}, 5^o et 7^o, précise que l'action du Réseau Habitat exercée dans le cadre d'un programme pluriannuel est gérée par le coordinateur régional chargé d'assurer la cohérence et l'efficacité de ce programme par la tenue de son secrétariat et l'accompagnement de missions des associations membres du Réseau Habitat.

La coordination de ce réseau a été reprise par l'ASBL.

9.1.9. Statuts de l'ASBL « Homegrade »

Cette association a pour objet :

- de promouvoir l'information complète, neutre, impartiale et documentée des habitants de la Région de Bruxelles-Capitale, sans distinction aucune, dans toutes les matières touchant, directement ou indirectement, et de façon transversale, à la défense et l'amélioration de l'environnement urbain et du cadre de vie en Région de Bruxelles-Capitale en particulier concernant l'habitat durable, le logement, la revitalisation urbaine et sa rénovation, l'urbanisme, le patrimoine, la réduction de l'impact écologique au sens large des logements bruxellois en favorisant notamment la réduction des consommations d'énergie, l'écoconstruction, la gestion de l'eau, la qualité acoustique, la réduction de la pollution intérieure, la promotion des primes à la rénovation ou à l'énergie, etc. ;
- de participer de façon significative et quantifiable aux objectifs de réduction des consommations énergétiques et d'émissions de gaz à effet de serre émanant du bâtiment et en particulier du logement en Région de Bruxelles-Capitale ;
- de mettre en œuvre les politiques régionales en collaboration étroite avec les administrations compétentes.

Elle met en réseau et coordonne les associations du Réseau Habitat agréées par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et les acteurs locaux comme relais des activités de l'association et ce dans le respect de la stratégie régionale et des objectifs y afférents, du contexte stratégique

communal, de la connaissance des quartiers visés et dans un souci permanent d'amélioration de la qualité de service rendu.

Elle soutient les capacités d'action des acteurs locaux et en particulier les associations du réseau habitat, renforce entre elles la mutualisation des bonnes pratiques et facilite l'articulation entre les différents acteurs de la rénovation urbaine, dont les pouvoirs publics, et ce réseau.

L'association s'adresse à tout public et peut accomplir tous les actes se rapportant directement ou indirectement à toute activité favorisant la qualité de vie dans le bâti bruxellois tout en réduisant son impact sur l'environnement.

Pour servir son objectif, dans le respect des lignes directrices des synergies fixées dans les conventions de partenariats validées par le/la ou les Ministres compétents pour les matières en lien avec l'objet social, l'association se donne notamment pour missions (liste non exhaustive et non limitative) :

- la diffusion d'informations, la sensibilisation et l'éducation, le conseil et l'accompagnement en matière de protection et d'amélioration de l'environnement urbain et du cadre de vie ;
- la poursuite d'actions particulières visant à l'amélioration de l'environnement urbain et du cadre de vie en Région de Bruxelles-Capitale ;
- la réduction de l'impact énergétique et climatique des logements bruxellois via un accompagnement et des visites à domicile ayant pour objectif de stimuler les ménages bruxellois au passage à l'acte et d'accélérer ainsi le taux de rénovation ;
- la conduite d'actions diverses, à destination des propriétaires, gestionnaires et locataires de logement, participant de façon significative aux objectifs de réduction des consommations énergétiques et d'émissions de gaz à effet de serre en Région de Bruxelles-Capitale.

Ces missions sont précisées dans le cadre d'un contrat de gestion passé avec la Région de Bruxelles-Capitale.

L'accompagnement proposé par l'association sera proactif et bilingue, et d'ordre technique, administratif et financier.

L'association peut réaliser des activités contre paiement à condition que celles-ci rentrent dans le cadre de l'objet social poursuivi et que les bénéfices financiers engendrés soient réaffectés à la réalisation de l'objet social de l'asbl.

L'association peut accomplir tous les actes et opérations nécessaires, utiles ou pouvant se rapporter directement ou indirectement en tout ou en partie, à son but social ou qui seraient de nature à en faciliter son développement. Elle pourra notamment conclure des partenariats ou collaborations avec toute personne physique ou morale présentant un but analogue ou connexe et particulier à toutes associations ou autres personnes morales pouvant contribuer efficacement à la réalisation de son objet social.

9.2. Charte des valeurs

1. Respect

Valeurs	Comportements souhaités
Au sein de l'équipe	<p>Nous acceptons la différence comme une richesse et respectons le parcours de chacun.</p> <p>Nous traitons tout le monde de manière égale par une écoute objective et neutre.</p> <p>Nous respectons les consignes, nous respectons nos locaux et nos infrastructures.</p>
Au sein de l'OA et du management	<p>Nous restons accessibles et disponibles en cas de besoin.</p> <p>Nous attendons de la transparence et de la confiance réciproque.</p> <p>Nous avons des contacts humains réguliers et de la reconnaissance avec nos équipes.</p>
Avec les citoyens	<p>Nous restons professionnels et impartiaux face aux demandes des usagers.</p> <p>Nous respectons le cadre et mentionnons ce qui est possible ou ce qui ne l'est pas.</p> <p>Nous respectons l'avis du citoyen dans ses choix et nous le guidons sur ce qu'il attend vraiment.</p>
Avec les partenaires	<p>Nous partageons les informations dans les 2 sens.</p> <p>Nous nourrissons la relation et la complémentarité entre nous.</p> <p>Nous respectons les connaissances du partenaire.</p>

2. Expertise

Valeurs	Comportements souhaités
Au sein de l'équipe	<p>Nous partageons nos connaissances sans retenue.</p> <p>Nous recherchons l'expertise collective plutôt que l'expertise individuelle.</p> <p>Nous continuons à nous former de façon continue pour rester à la pointe.</p>
Au sein de l'OA et du management	<p>Nous valorisons et reconnaissons les compétences et les expertises de chacun.</p> <p>Nous ouvrons et gardons le dialogue ouvert proactivement sur les projets en gestation.</p> <p>Nous mettons à disposition un cadre de travail et des perspectives d'évolution aux équipes.</p>
Avec les citoyens	<p>Nous mettons à disposition toutes nos compétences pour le projet du citoyen.</p> <p>Nous fournissons les services de façon pédagogique et accessible.</p> <p>Nous restons neutres, pertinents dans nos conseils quel que soit notre avis personnel.</p>
Avec les partenaires	<p>Nous attendons le même niveau d'exigence et de professionnalisme des partenaires.</p> <p>Nous proposons et attendons des personnes de contact relais avec nos partenaires.</p> <p>Nous utilisons nos compétences complémentaires pour fournir un service optimal.</p>

3. Collaboration

Valeurs	Comportements souhaités
Au sein de l'équipe	<p>Nous partageons la charge de travail de façon équitable et solidaire.</p> <p>Nous sommes avant tout une équipe et nous nous entraïdons.</p> <p>Nous nous nourrissons de l'expérience de chacun pour tendre vers un objectif commun.</p>
Au sein de l'OA et du management	<p>Nous sommes solidaires avec nos équipes en cas de problème.</p> <p>Nous sommes à l'écoute des propositions pour nous améliorer.</p> <p>Nous privilégions une approche collaborative et participative des décisions.</p>
Avec les citoyens	<p>Nous sommes à l'écoute des besoins des citoyens et fournissons un service personnalisé.</p> <p>Nous les aidons à mieux définir leurs attentes et leurs besoins.</p> <p>Nous apprenons de chaque situation, chaque expérience pour encore nous améliorer.</p> <p>Nous sommes un trait d'union avec les administrations et les réglementations.</p>
Avec les partenaires	<p>Nous guidons les citoyens vers le bon partenaire en fonction de ses demandes.</p> <p>Nous coordonnons nos communications vers le grand public.</p> <p>Nous coconstruisons avec nos partenaires les solutions de demain.</p>

4. Bienveillance

Valeurs	Comportements souhaités
Au sein de l'équipe	<p>Nous dialoguons entre nous avec humour de façon formelle ou informelle.</p> <p>Nous insistons pour que chaque membre de l'équipe se connaisse.</p> <p>Nous nous écoutons même si nous ne sommes pas d'accord.</p>
Au sein de l'OA et du management	<p>Nous donnons des feedbacks, transparents, authentiques et sincères.</p> <p>Nous fournissons des retours réguliers des OA et des impacts sur notre organisation.</p> <p>Nous avertissons proactivement des décisions à destination du grand public.</p>
Avec les citoyens	<p>Nous recevons les citoyens de façon conviviale et chaleureuse.</p> <p>Nous nous adaptons aux spécificités de chacun avec une attention particulière au public précarisé.</p> <p>Nous créons un contact personnalisé pour installer une vraie relation de confiance.</p>
Avec les partenaires	<p>Nous rencontrons régulièrement les partenaires de façon conviviale.</p> <p>Nous créons des liens à long terme avec nos partenaires.</p> <p>Nous répondons aux sollicitations des partenaires pour améliorer nos services.</p>

5. Engagement

Valeurs	Comportements souhaités
Au sein de l'équipe	<p>Nous sommes ouverts et contribuons aux changements et aux projets d'avenir.</p> <p>Nous sommes proactifs et nous nous adaptons aux évolutions.</p> <p>Nous sommes personnellement engagés dans notre métier.</p>
Au sein de l'OA et du management	<p>Nous soutenons nos équipes vers l'avenir, le développement et l'innovation.</p> <p>Nous anticipons et nous nous projetons dans l'avenir avec nos équipes.</p> <p>Nous décidons rapidement de façon engagée et nous intéressons à la vie de l'association.</p>
Avec les citoyens	<p>Nous sommes orientés solutions et résultats (culture du résultat).</p> <p>Nous inspirons et proposons une vision sociétale à long terme.</p> <p>Nous rassurons et aidons les citoyens à franchir le pas et passer à l'acte s'il le souhaite.</p>
Avec les partenaires	<p>Nous nourrissons des partenariats win/win.</p> <p>Nous initions des partenariats au service des ménages.</p> <p>Nous partageons notre implication et engagement avec nos partenaires.</p>

9.3. Indicateurs

Les mesures de performance sont basées sur une approche fondée sur la ligne du temps du demandeur. On identifie trois phases : avant que le demandeur contacte Homegrade, pendant le contact et après la clôture du dossier.

AVANT :

Objectif général : améliorer la visibilité de Homegrade tout en augmentant l'information disponible qui permet au ménage à la fois de mieux cibler sa demande et de résoudre de façon autonome un nombre croissant de question.

Indicateurs de résultats :

1. # clics/ visiteurs de notre site
2. # followers sur réseaux sociaux
3. % efficacité du référencement du site
4. # webinaires proposés (+ % audience)
5. # events/an
6. # publications et articles de presse
7. # outils (Matériel didactique, mise en place de questions /réponses (FAQ), brochures, capsules vidéos)
8. # clics vers nos partenaires
9. mesures de satisfaction par rapport à l'information récoltée (à définir)
10. évolution relative du nombre de clics et du nombre d'accompagnements

PENDANT :

Objectif général : filtrer les demandes et optimiser l'allocation de nos ressources par rapport aux accompagnements et aux demandes.

Indicateurs de résultats :

1. % appels/cas abandonnés (%) (téléphone)
2. % cas clôturés directement (1^{er} contact)
3. volume /délai d'attente/canal
 - a. guichet
 - b. téléphone
 - c. formulaire de contact
4. volume/délai indicatif de première résolution/type
 - Information < 1 Semaine
 - Analyse de documents < 2 semaines
 - Questions techniques < 3 semaines
 - Complétion de dossier < 4 semaines
 - Priorisation de travaux < 8 semaines
5. évaluation du nombre de transfert de et vers nos partenaires (à définir)

APRÈS

Objectif général : assurer une expérience optimale globale des ménages.

Indicateurs de résultats :

1. taux de satisfaction ménage (% satisfaction)
2. taux de recommandation (% NPS)
3. % satisfaction équipes (% satisfaction interne)
4. % rotation personnel (% turnover)
5. évaluation bilatérale de la satisfaction des partenaires (à définir)

Indicateurs d'information

1. % concrétisation travaux (% reno)
2. % amélioration énergétique (% PEB)

9.4. Services d'intérêt économique général (SIEG)

Les activités de l'ASBL qui relèvent des services d'intérêt économique général doivent satisfaire aux critères décrits par la Décision de la Commission du 20 décembre 2011 concernant l'application de l'article 106 §2, du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides d'État sous forme de compensation de service public octroyées à certaines entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général (2012/21/UE).

Pour pouvoir bénéficier de l'exemption de notification prévue à l'article 2.1.a de cette décision, le présent contrat de gestion entre l'ASBL et le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, mentionne en détails les 6 points repris à l'article 4 de la décision concernant le mandat à savoir :

- 1) La nature et la durée des obligations de service public (cf. art. 4 et 7 du présent contrat de gestion) ;
- 2) Les coordonnées de l'ASBL et le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale (cf. art. 5 du présent contrat de gestion) ;
- 3) La nature de tout droit exclusif ou spécial éventuel octroyé à l'ASBL par la Région de Bruxelles-Capitale (cf. art. 4 du présent contrat de gestion) ;
- 4) La description du mécanisme de compensation et les paramètres de calcul, de contrôle et de révision de la compensation (cf. art. 12.4, 13.4, 14.4, 16.4, et 26 du présent contrat de gestion et ses annexes V et IX) ;
- 5) Les modalités de récupération des éventuelles surcompensations et les moyens d'éviter ces dernières (cf. art. 2.7 et 26.5 du présent contrat de gestion) ;
- 6) La référence à la présente décision (2012/21/IE) (cf. art. 2.9 du présent contrat de gestion).

Conformément à l'article 5 de cette décision, la compensation financière accordée à l'ASBL ne peut excéder ce qui est nécessaire pour couvrir les coûts nets occasionnés par l'exécution des obligations de service public telles que mentionnées par le présent Contrat de gestion, y compris un bénéfice raisonnable comme défini à l'art. 5 § 5.

Les coûts nets peuvent être calculés sur la base de la différence entre les coûts occasionnés par la gestion du service d'intérêt économique général tels que définis à l'art. 5 § 3 de cette décision et les recettes telles que définies à l'art. 5 § 4, incluant à tout le moins la totalité des recettes tirées du service d'intérêt économique général ainsi que celles générées par d'autres activités si la Région de Bruxelles-

Capitale décide qu'elles doivent être affectées en tout ou en partie au financement du service d'intérêt économique général.

Si l'ASBL exerce à la fois des activités de service d'intérêt économique général et d'autres activités, elle doit tenir une comptabilité interne distinguant les coûts et les recettes liés à chacune de ces catégories d'activités (même en cas de non application de la directive transparence 2006/111/CE). Tel n'est pas le cas en l'espèce.

Afin de satisfaire à l'article 6 de la décision, toute surcompensation dépassant de 10 % la compensation adéquate devra être remboursée par l'ASBL. Une surcompensation inférieure à 10 % pourra être reportée sur la période suivante et sera déduite du montant de la compensation due pour cette période.

La Région de Bruxelles-Capitale procédera tous les ans au contrôle de cette éventuelle surcompensation.

9.5. Dispositions réglementaires européennes relatives aux aides d'État

Les dispositions de l'Union européenne applicables en la matière sont les suivantes :

- Les articles 106, 107, 108 et 109 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne ;
- Règlement (UE) n°1407/2013 de la Commission du 18 décembre 2013 relatif à l'application des articles 107 et 108 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides de minimis, modifié en dernier lieu par le Règlement (UE) 2020/972 de la Commission du 2 juillet 2020 ;
- Règlement (UE) No 360/2012 de la Commission du 25 avril 2012 relatif à l'application des articles 107 et 108 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides de minimis accordées à des entreprises fournissant des services d'intérêt économique général (SIEG), modifié en dernier lieu par le Règlement (UE) 2020/1474 de la Commission du 13 octobre 2020 ;
- Communication de la Commission (2016/C262/01) relative à la notion d'aide d'Etat, visée à l'article 107, § 1^{er}, du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne ;
- Communication de la Commission (2012/C 8/02) relative à l'application des règles de l'Union européenne en matière d'aides d'État aux compensations octroyées pour la prestation de services d'intérêt économique général ;
- Communication de la Commission (2012/C8/03) - Encadrement de l'Union européenne applicable aux aides d'État sous forme de compensations de service public (2011) ;
- Décision de la Commission du 20 décembre 2011 (2012/21/UE) relative à l'application de l'article 106, § 2, du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides d'État sous forme de compensations de service public octroyées à certaines entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général

9.6. Dispositions législatives relatives au contrôle et à l'emploi des subventions

- Loi du 16 mai 2003 fixant les dispositions générales applicables aux budgets, au contrôle des subventions et à la comptabilité des Communautés et des Régions, ainsi qu'à l'organisation du contrôle de la Cour des comptes (articles 11 à 14) ;
- Ordonnance organique du 23 février 2006 portant les dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle (articles 92 à 95).

