Cofinancé par
l'Union européenne
Medegefinancierd door
de Europese Unie

RÉGION DE BRUXELLES–CAPITALE
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

CONVENTION

Programme FEDER 2021-2027 de la Région de Bruxelles-Capitale
Objectif Spécifique 1.2.1 - Action 1 « Développement de nouveaux outils numériques publiques à destination des citoyens, entreprises et pouvoirs publics»

Projet T 12-05 « Accélération vers "BRUssels embraCEs you! (BRUCE) 2.0" »

Entre

La Ville de Bruxelles, représentée par le Collège des Bourgmestre et Echevins, au nom duquel agissent Madame Clémentine Buggenhout, Echevine des Technologies de l'Information et de la Communication, et Madame Emilie Dupont, Secrétaire communal,

dénommé ci-après « le bénéficiaire », d'une part ;

Et

La Région de Bruxelles-Capitale, représentée par son Gouvernement, au nom duquel intervient RUDI VERVOORT, Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé du Développement territorial et de la Rénovation urbaine, du Tourisme, de la Promotion de l'Image de Bruxelles et du Biculturel d'intérêt régional ;

dénommée ci-après « la Région », d'autre part ;

Assistée dans ses missions par la Direction FEDER du Service Public Régional de Bruxelles,

Est convenu ce qui suit :

Article 1er : Textes applicables à la convention

Cette convention est régie par :

- Le Règlement Général (UE) n° 2021/1060 du Parlement européen et du Conseil du 24 juin 2021 portant dispositions communes relatives au Fonds européen de développement régional, au Fonds social européen plus, au Fonds de cohésion, au Fonds pour une transition juste et au Fonds européen pour les affaires maritimes, la pêche et l'aquaculture, et établissant les règles financières applicables à ces Fonds et au Fonds «Asile, migration et intégration», au Fonds pour la sécurité intérieure et à l'instrument de soutien financier à la gestion des frontières et à la politique des visas ;

- Le Règlement (UE) n° 2021/1058 du Parlement européen et du Conseil du 24 juin 2021 relatif au Fonds européen de développement régional et au Fonds de cohésion ;

- Le Règlement (UE, Euratom) n° 2018/1046 du Parlement européen et du Conseil du 18 juillet 2018 relatif aux règles financières applicables au budget général de l'Union, modifiant les règlements (UE) n° 1296/2013, (UE) n° 1301/2013, (UE) n° 1303/2013, (UE) no 1304/2013, (UE) no 1309/2013, (UE) no 1316/2013, (UE) n° 223/2014, (UE) n° 283/2014 et la décision n° 541/2014/UE, et abrogeant le règlement (UE, Euratom) n° 966/2012 ;

- Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et ses modifications ;

- Loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics, de certains marchés de travaux, de fournitures et de services et de concessions, et ses modifications ultérieures ;

- L'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, et ses modifications ultérieures ;

- L'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, et ses modifications ultérieures ;

- L'ordonnance organique du 23 février 2006 portant les dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle, modifiée par les ordonnances du 1er juin 2006, 31 janvier 2008 et du 16 décembre 2011, notamment les articles 15 et 92 à 95 ;

- L'ordonnance du 22 décembre 2023 contenant le budget général des dépenses de la Région de Bruxelles-Capitale pour l'année budgétaire 2024;

- Le vade-mecum destiné aux bénéficiaires ;

- La décision du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 16 mai 2024 approuvant la sélection des projets de l'Objectif Spécifique 1.2.1 – au titre de l'action 1 du programme FEDER 2021-2027 de la Région de Bruxelles-Capitale ;

- L'Arrêté du 16 mai 2024 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale octroyant une subvention de 4.117.703,00 EUR à Ville de Bruxelles dans le cadre de la mise en œuvre du projet « Accélération vers "BRUssels embraCEs you! (BRUCE) 2.0" » intégré au programme FEDER 2021-2027 de la Région de Bruxelles-Capitale ;

- Le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ("RGPD") ;

- Tout règlement modificatif et autres textes de valeur législative modifiant, complétant ou abrogeant la législation susmentionnée.

Article 2 : Objet de la convention

La présente convention vise à définir les droits et obligations de chacune des parties pour la réalisation du projet T-12-05 « Accélération vers "BRUssels embraCEs you! (BRUCE) 2.0"» développé par le bénéficiaire dans le cadre du programme FEDER 2021-2027 de la Région de Bruxelles-Capitale.

Ce projet s'inscrit dans les priorités du Programme et particulièrement au titre de l'objectif spécifique 1.2.« *Une Europe plus compétitive et plus intelligente par l'encouragement d'une transformation économique intelligente et innovante et de la connectivité régionale aux TIC en tirant parti des avantages de la numérisation au bénéfice des citoyens, des entreprises, des organismes de recherche et des pouvoirs publics (FEDER).*

Il met, en particulier, en œuvre le type d'action « 1» qui vise à « développer de nouveaux outils numériques publiques à destination des citoyens, entreprises et pouvoirs publics ».

Article 3 : Description du projet

3.1. Les objectifs du projet

Le projet dénommé « BRUssels embraCEs you! (BRUCE) 2.0», vise à développer la plateforme numérique BRUCE, qui est un écosystème étendu et modulaire. Le noyau est constitué :

- d'un CiRM (Citizen Relationship Management system) qui gère la relation entre la ville et ses citoyens et est l'outil de travail des employés
- d'un CMT (Case Management Tool) qui orchestre les interactions
- d'un portail comme passerelle pour les citoyens.

Des modifications au projet précité ne sont possibles en cours d'exécution, que moyennant l'autorisation explicite de la Région. Les modifications au projet donneront

lieu à la conclusion d'un avenant, s'il y a lieu, conformément à l'article 18 de la présente convention.

A défaut pour le bénéficiaire d'utiliser le financement FEDER[1]+RBC[2] aux fins pour lesquelles il est accordé et dans les conditions prévues par l'arrêté de subvention et la présente convention, il sera tenu au remboursement de la subvention déjà perçue, selon les modalités de l'article 8.

3.2. Les actions du projet

Le projet BRUCE 2.0 est constitué de 9 workpackages stratégiques pour lesquels les livrables suivants sont prévus :

Lorsqu'il s'agit de livrables spécifiques FEDER, cela a été signalé dans le texte ci-dessous.

1. *Workpackage : Modules Fonctionnels – Building Block 1*

   Mise en place des fonctionnalités intégrées à la plateforme digitale et support opérationnel afin de délivrer des produits et services digitaux essentiels aux citoyens.

   L'écosystème cible comprend notamment la mise en place et le support opérationnel de modules fonctionnels tels que la gestion des files d'attente et rendez-vous pour les citoyens, la gestion électronique des documents, la gestion des courriers, l'envoi de courrier en masse, la génération de documents et templates digitaux ou encore une application mobile permettant au citoyen un accès rapide et sécurisé aux services de la ville. De même, les terminaux mobiles, fixes et les bornes de paiement et de cash pour l'ensemble de la Ville de Bruxelles (Bâtiment digital et antennes) ont été activés.

   Livrables: *Gestion électronique des documents (analyse et migration des documents + intégration Bruce), Gestion des métadonnées (EDRMS - conformité au Digital Act + amélioration des fonctionnalités), Courriers entrants et sortants (solution globale de mass mailing & e-mailing), Archivage électronique, gestion du stock (ex: panneau de signalisation) et matériel (organisation, planification et localisation des camions pour les tournées de collecte de déchets par exemple), Signature et paiement électroniques phase 1 (Paiement électronique via virement et signature unitaire via authentification Itsme).*

[1] Fonds européen de développement régional
[2] Région de Bruxelles-Capitale

2. *Workpackage : Modules Fonctionnels – Building Block 2*

   Mise en place d'un centre de contact afin de gérer les interactions avec les citoyens sur différents canaux de communication.

   Il s'agit notamment de gérer les contacts avec les citoyens via les réseaux sociaux, les e-mails, les appels vocaux et les chats en ligne. La mise en place de ce centre de contact s'articule en différentes phases afin d'offrir un accueil téléphonique accessible et efficace (orientation et mise en contact du citoyen avec le collaborateur adapté pour répondre à sa demande).
   La première phase visait à mettre en place le centre de contact omnicanal pour les appels vocaux (paramétrage et définition du routage d'appel standard) et d'intégrer cette solution au module CRM (Customer Relationship Management) gérant le dossier citoyen.
   La seconde phase vise à déployer au sein du centre de contact d'autres canaux de communication. Le but est de traiter automatiquement une partie de la question/service en utilisant la "base de connaissances" de l'application CRM et les processus définis dans l'application CMT, avec la mise en place de la technologie Agent Assist permettant de fournir en temps réel des informations et du support aux agents afin d'alimenter leurs conversations avec le citoyen et avec l'implémentation d'un chatbot sur le site Web de la ville.

   ***Livrables** : Phase 2 Contact Center - conversational IVR (Interactive Voice Response) + Agent assist + Website chatbot : Traiter automatiquement une partie de la question/service en utilisant la "base de connaissances" de l'application CRM et les processus définis dans l'application CMT (SMART IVR).*
   Cette base de connaissance sera ensuite affinée grâce par l'apport de l'intelligence artificielle (voir projet innovation 1). En effet, La 'voice respons' interactive pourra ensuite être étendue à un full smart IVR en intégrant des fonctionnalités de "text to speech" et "bot" (avec un lien vers la "base de connaissances" de l'application CRM). De même une introduction progressive d'autres canaux (SMS, nouveaux médias) pourra être réalisée.

3. *Workpackage : Modules Fonctionnels – Building Block 3*

   Développement des fonctionnalités de signature et paiement électronique étendues pour le citoyen et le personnel de l'administration.

   - *Signature électronique en masse et de l'intégration avec la solution BOSA, attribution du marché, analyse d'écarts avec le métier, analyse des fonctionnalités natives du CMT.*
   - *Modes de paiements électroniques étendus pour l'administration. En outre, l'objectif est également de dématérialiser les factures, les demandes de remboursements et les opérations de paiements sortants.*

***Livrables** : Modes de paiements électroniques étendus (inclut QR codes et Itsme) (phase 2) et gestion automatisée des paiements entrants, dématérialisation des factures, demandes de remboursements, paiements sortants, Signature électronique (phase 2 signature en masse (Bulk) et intégration à l'écosystème dont la GED/EDRMS)*

4. *Workpackage : Projets transversaux 1*

   Définition du catalogue de produits et services de la Ville permettant in fine de définir et mettre en production une soixantaine de processus digitaux cibles.

   Mise en place de la factory de digitalisation des processus (DPF) visant à implémenter avec le métier les processus dans les modules fonctionnels. Définition d'une feuille de route technique cadençant les travaux de digitalisation.
   En termes de processus produits digitalisés, il s'agit notamment des extraits actes, certificats, extraits casiers Judiciaires, végétalisation, enlever encombrants, tags & rats (signalements), passeport, carte d'identité, location matériel (panneaux), cartes riverains, autorisation parentale, carte entreprises (phase 1), cartes visiteurs (phase 1), légalisation signature (phase 1), copie conforme (phase 1), carte entreprises (phase 2), cartes visiteurs (phase 2), légalisation signature (phase 2), copie conforme (phase 2), Interconnexion Bruce - Saphir (phase 1)", Changement d'adresse, réservation d'emplacement (PMR/ Commercial), octroyer une prime, allouer des subsides, octroyer une aide au sport ou une aide culturelle, location locaux et infrastructure communale, Interconnexion avec les données et registres du fédéral. Développement de processus métier pour les besoins de l'instruction publique, de la Police, du CPAS et des ASBL de la Ville de Bruxelles.

   ***Livrables :** Processus produits : Changement d'adresse, Réservation d'emplacement (PMR/ Commercial), octroyer une prime, allouer subsides, octroyer aide au sport ou aide culturelle, location locaux et infrastructure communale, + 4 à 11 processus (encore à définir), Interconnection avec les données et registres du fédéral. Développement de processus métier pour les besoins de l'instruction publique (candidature, inscription scolaires, remise des documents (règlement scolaire, livres), gestion bulletins), de la Police, du CPAS et des ASBL de la Ville de Bruxelles. Objectif : automatisation et partage des données pour permettre aux processus transversaux aux différents satellites de la Ville de fonctionner de façon intégrée (10 à 20 Processus additionnels)*

5. *Workpackage : Testing Processus digitaux*

   Testing avant mise en production des processus ou services décrits ci-dessus

Livrables : Testing avant mise en production des processus ou services: Carte entreprise, E payment (Phase 2), Features additionnelles sur la signature électronique, Carte visiteurs (Phase 2), Copie conforme (phase 2), Interconnection Bruce Saphir, Courriers sortants, Contact Center (features additionnelles), Changement d'adresse, Réservation d'emplacement (PMR/ Commercial), octroyer une prime, allouer subsides, octroyer aide au sport ou aide culturelle, location locaux et infrastructure communale.

6. *Workpackage Digital Factory Boost*

   Digitalisation des processus supplémentaires. La priorisation est actuellement en cours.

   ***Livrables spécifiques pour FEDER** : cela inclura, entre autres les processus nécessaires pour : la gestion de l'occupation de l'espace public et de la voirie, le traitement des suggestions des citoyens, la gestion des sanctions administratives et l'octroi de primes, la reconnaissance d'un enfant, le renouvellement d'autorisation pour l'utilisation de terrasses, Dimanche Sans Voiture, l'enregistrement d'un choix de nom ou de prénom, l'enregistrement d'une déclaration de naissance. L'ensemble de ces processus additionnels seront également tester avec les utilisateurs avant leur mise en production.*

7. *Workpackage : Projets innovation 1 :*

   - Analyse et gouvernance des données. Clé dans la transformation numérique, cette démarche offre une base solide pour la rationalisation et l'automatisation des processus.

   Cette démarche s'inscrit dans une vision stratégique d'avenir technologique, intégrant l'Internet des Objets (IoT) et une veille continue sur les innovations technologiques. La mise en place d'une plateforme IoT dédiée permettra de connecter les infrastructures urbaines et de recueillir des données en temps réel, renforçant ainsi l'efficacité opérationnelle et optimisant la gestion urbaine. Par exemple, des capteurs IoT installés sur les infrastructures urbaines permettront de surveiller en temps réel les mouvements de foules, les variations de températures, les variations de la vitesse du vent ou encore la fluidité du trafic de la Ville de Bruxelles.

   - Déploiement de l'Intelligence Artificielle (IA) dans la gestion du contact avec le citoyen.

   L'objectif est d'atteindre une automatisation de la gestion des appels avec des exemples tels qu'un interactive voice response (IVR) vocal intelligent multilingue, la transcription des conversations en temps réel, un assistant pour les agents et l'analyse des émotions. Ces initiatives rendent le service plus accessible aux citoyens et fournissent des réponses plus rapides, empathiques et précises, tout en apportant plus

de flexibilité et d'efficacité aux agents. Ceci complète la phase 2 du centre de contact exposée dans le Building Block 2. Par exemple, un IVR vocal intelligent multilingue pourra répondre aux appels en plusieurs langues (plus de 150 langues sont parlées à Bruxelles-Ville), améliorant ainsi l'accessibilité pour les citoyens.

- *Automatisation et déploiement de l'IA au niveau de l'application CRM, du portail MyBXL et de l'app mobile.*

Cela permettra une gestion plus personnalisée et efficace des relations avec les citoyens, augmentant la productivité et améliorant leur expérience. De plus, cela augmentera la disponibilité de plusieurs services, désormais accessibles 24h/24 et 7j/7. Par exemple, l'application mobile permettra aux citoyens de signaler des problèmes tels que des incivilités ou des dégâts dans leur quartier à tout moment. Ce même citoyen pourra aussi disposer d'une automatisation des droits afin de ne plus devoir demander un droit (telle qu'une prime) dont il disposerait mais d'en bénéficier automatiquement.

***Livrables spécifiques pour FEDER :** Analyse & Gouvernance des données, Rationalisation et automatisation, démarche d'avenir (IoT et veille technologique) : Robotic Process Automation (RPA) et l'utilisation de l'IA générative lorsque cela est possible dans les différents processus afin d'éviter la duplication des contributions des employés, d'accroître l'efficacité et de réduire les taux d'erreur. Mise en place d'une plateforme IoT et d'outil pour exploiter l'intelligence artificielle (MVP1) + Production d'indicateurs concernant l'utilisation des données. Poursuivre le déploiement de la première version du "chatbot" basé sur l'IA générative développé en 2024 à partir de la base de données de connaissances étendue de BRUCE*

8. *Workpackage : Modules Fonctionnels Building Block 4*

Mise en place de l'accès aux différentes sources de données authentiques et registres concernant le citoyen.

Via l'Electronic Data Management (EDM), les données du Registre National, la Banque de données des Actes de l'Etat Civil (BAEC), la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV), Renta ou encore du registre des pensions peuvent être extraites et gérées. En outre, des accès et routines automatisées de gestion des mutations des données sources sont créés afin de rapatrier les données fidèlement vers la plateforme digitale. Par exemple, l'accès automatisé aux données du Registre National permettra de mettre à jour les informations des citoyens en temps réel tout en garantissant que ces données sont authentiques. Par ailleurs, grâce à la plateforme Bxl Ville à 10 minutes, la Ville de Bruxelles est la 1ère administration au monde à disposer d'un outil cartographique : 'La Ville à 10', c'est une application qui permet de visualiser l'ensemble des équipements et services situés jusqu'à 10 minutes à pied d'une adresse choisie sur le territoire de la Ville.

***Livrables** : Sources authentiques (phase 2 : accès Registre des pensions, données DIV), EDM Collaborateur (Access control -> Multifactor authentification/Identity Access Management /Role based Access Control), Plateforme Bxl Ville à 10 min (application), Gestion de la rétention et destruction des données.*

9. *Workpackage : Run Plateforme Digitale et Fonctionnalités intégrées*

Maintenance évolutive de la Plateforme Digitale et des Fonctionnalités intégrées. Évolution et optimisation des infrastructures numériques afin de répondre aux standards informatiques élevés sur le long terme et rester future proof au niveau européen.

***Livrables spécifiques pour FEDER:** il s'agit des fonctionnalités suivantes :*

- *Évolution des fonctionnalités de signatures électroniques. Par exemple, l'ajout de nouvelles options de signature électronique pour différents types de documents*
- *Décommissionnement du générateur de documents pour rationaliser les coûts d'utilisation de la plateforme. Par exemple, la suppression des anciens générateurs de documents pour réduire les coûts de maintenance*
- *Recalibrage de l'environnement de gestion électronique pour prendre en charge un volume accru de contenu provenant de nouveaux utilisateurs. Par exemple, l'augmentation de la capacité de stockage pour accueillir plus de documents numériques*
- *Refonte technologique du centre de contact. Par exemple, l'intégration de nouvelles technologies pour améliorer l'efficacité du centre de contact*
- *Recalibrage de la plateforme ESB (entreprise service bus) et optimisation de la gestion des API (application programming interface) pour faciliter la communication et le fonctionnement des applications de la Ville de Bruxelles entre elles, afin de pouvoir prendre en charge davantage de volume. Par exemple, l'amélioration de la plateforme ESB pour gérer un plus grand nombre de transactions simultanées et permettre d'augmenter le nombre de bénéficiaires de la plateforme digitale.*

3.3. Obligations fondamentales du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à mettre en œuvre le projet tel que détaillé dans le dossier de candidature, la décision de sélection et dans la présente convention et en faire rapport à la Région.

Article 4 : Plan financier et éligibilité des dépenses

4.1 Plan financier

Le plan de financement du projet du bénéficiaire financé est représenté par le tableau suivant :

Financement	
Financement en fonctionnement Subside FEDER+RBC	819.703,00
Financement en investissement Subside FEDER+RBC	3.298.000,00
TOTAL financement FEDER+RBC	**4.117.703,00**
Cofinancement public: Ville de Bruxelles (financement propre)	53.044.886,00[3]
Cofinancement public: apport en nature (bâtiment ou terrain)	0,00
TOTAL financements publics (FEDER+RBC + cofinancements publics)	**57.162.589,00**
Cofinancements privés: ……..	0,00
TOTAL (public + privé)	**57.162.589,00**

Le plan financier pluriannuel des dépenses du bénéficiaire financé dans le cadre du projet est repris en annexe de la présente convention.

Le bénéficiaire s'engage à informer la Région de toute autre source de financement (Union européenne, instances fédérales, régionales ou locales belges, secteur privé, recettes générées par le projet, etc.) du projet, que celle-ci soit en nature ou en espèce, afin de permettre à la Direction FEDER d'avoir une vue globale sur la manière dont le projet est financé et, le cas échéant, afin de déterminer le montant des dépenses éligibles conformément à l'article 68 du Règlement (UE) n° 2021/1060.

Le bénéficiaire déclare que tous les financements autres que le financement FEDER+RBC sont des financements réels et qu'il a pris toutes les mesures pour s'assurer de leur paiement effectif par ses partenaires co-financeurs dans le cadre de la bonne réalisation du projet. En cas de défaillance d'un ou plusieurs de ses partenaires co-financeurs, le bénéficiaire s'engage à prendre les mesures nécessaires au remplacement du/des montant(s) manquants afin d'équilibrer son plan financier conformément au plan financier initial et de réaliser son projet de manière optimale.

Les financements repris dans le tableau ne concernent pas les recettes nettes éventuelles générées par le projet qui seront traitées conformément à l'article 68 du Règlement (UE) n° 2021/1060. Conformément à cette disposition, le montant du financement FEDER+RBC ne pourra excéder le montant du déficit d'autofinancement du projet, soit la différence entre les dépenses et les recettes du projet.

[3] Le montant justifié comme cofinancement ne reprend pas les montants datant d'avant le 01/01/2021 même si ceux-ci sont indiqués à titre informatif en annexe. En outre, le montant justifié peut être inférieur à ce montant si la Ville de Bruxelles ne dispose pas de l'ensemble des pièces pour la justification des dépenses antérieures à la signature de cette convention.

En ce qui concerne les dépenses, ce[s] tableau[x] reflète[nt] les engagements de dépenses minimales prévues annuellement qui seront réalisées et justifiées par le bénéficiaire auprès de la Direction FEDER (en tant que financement FEDER+RBC ou que cofinancements). Si ce montant n'est pas atteint en raison de la remise tardive des pièces justificatives ou du retard d'exécution du projet par le bénéficiaire, la Région de Bruxelles-Capitale se réserve le droit de déduire le financement total FEDER+RBC tout ou partie des montants de dépenses non réalisées ou non justifiées par le bénéficiaire concerné.

Les modifications apportées en cours de réalisation du projet au planning pluriannuel des dépenses, devront être présentées et approuvées par le comité d'accompagnement du projet (cfr. article 11) mais n'entraîneront pas de modification de la présente convention.

4.2 Dépenses éligibles (financement FEDER+RBC et cofinancements)

Les dépenses **en fonctionnement** sont éligibles dans le cadre de l'Objectif Spécifique 1.2.1 – (action 1). Il s'agit notamment des dépenses relatives aux deux workpackages suivants et conformément à la description du projet (cfr article 3) :

Run Plateforme Digitale et Fonctionnalités intégrées (Livrables : Redéploiement du portail citoyen attaché au CIRM/CMT (Bruce) (phase1&2) et Redéploiement Fonctionnalités intégrées (veille technologique)).

Plus spécifiquement, ces dépenses de fonctionnement consistent en : des frais de logiciels/softwares des frais de support, de maintenance, de redéploiement ou reconfiguration de ces logiciels y compris les updates ou les évolutions technologiques majeures à effectuer sur les logiciels concernés ainsi que des frais d'équipement informatiques dans le cas d'hardwares devant être remplacés pour répondre aux standards technologiques actuels. Ces frais couvrent des opérations d'upgrade et d'évolution technologique à réaliser sur l'environnement digital fonctionnel existant et ne couvrent donc pas les mises en place/constructions de plateformes ex nihilo.

Les dépenses **en investissement** sont éligibles dans le cadre de l'Objectif Spécifique 1.2.1 – (action 1). Il s'agit notamment des dépenses relatives aux deux workpackages suivants et conformément à la description du projet (cfr article 3):

Projets Innovation 1 et Digital Factory Boost (Analysis, Development & Testing)

Plus spécifiquement, ces dépenses d'investissement représentent la charge de travail des prestataires externes nécessaire afin de mettre en place les processus digitaux additionnels permettant aux citoyens d'accéder aux produits et services de la ville et à leur dossier citoyen propre éventuellement avec l'appui de l'intelligence artificielle et de la robotique (ressources tels que des analystes (fonctionnels), des professionnal buyers, des change managers, service delivery managers, des architectes IT, des ingénieurs IT, des développeurs, des configurateurs, des program managers, des testeurs ainsi qu'éventuellement le coût des softwares nécessaires jusqu'à la mise en production du processus ou du logiciel ainsi que des frais d'équipement informatiques

dans le cas de nouveaux hardwares devant être installés pour supporter l'écosystème digital). Ces dépenses d'investissement ne comprennent pas de composant de maintenance ou de support ni de frais de licences de logiciels déjà en production.

Ces deux types de dépenses sont augmentées d'un **taux forfaitaire de 7% qui couvre les frais indirects du projet**, et plus spécifiquement les **frais de personnel** pour la mise en œuvre et la coordination du projet.

L'ensemble de ces dépenses doivent être engagées et payées pendant la période allant du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2029.

Elles doivent être des dépenses éligibles telles que définies dans les textes législatifs et documents énoncés à l'article 1 de la présente convention.

Les dépenses qui seront faites dans le cadre de la réalisation du projet sont prises en charge par le financement FEDER+RBC à concurrence de 4.117.703,00 EUR réparti selon la ventilation suivante :

- 3.298.000 EUR de dépenses en investissement ;
- 819.703 EUR de dépenses en fonctionnement.

Article 5: Justification des dépenses et paiement de la subvention FEDER+RBC

5.1 Compte bancaire

La subvention accordée sur base des dépenses éligibles du projet sera payée suivant les modalités déterminées ci-après, sur le compte bancaire du bénéficiaire, conformément aux informations contenues dans la fiche signalétique contresignée par l'institution bancaire et réceptionnée par l'Administration régionale.

Lors de la transmission de ces informations et en cas de modification des coordonnées bancaires, une attestation écrite du bénéficiaire doit en outre être envoyée par courrier séparé à l'adresse suivante :

Service Public Régional de Bruxelles
Bruxelles Finances et Budget
Iris Tower
Place Saint-Lazare 2
1035 Bruxelles

5.2 Avance

Une avance forfaitaire de 15% de la subvention, destinée à couvrir les dépenses encourues par le bénéficiaire lors de la mise en œuvre du projet sera payée par la Région après signature de la présente convention. Ce montant ne devra être justifié qu'ultérieurement, par la présentation de pièces justificatives, à concurrence d'un montant de dépenses éligibles équivalent, lorsque la subvention aura été justifiée auprès de la Région à concurrence de 80 % de son montant total.

5.3 Tranches de paiement ultérieures et Justification des dépenses

Sans préjudice de l'alinéa relatif à l'avance, les demandes de paiement liées à la subvention sont introduites au minimum deux fois par an, en même temps que les rapports d'activité semestriels (cfr article 10). Les dépenses apportées en cofinancement, sont justifiées selon les mêmes modalités que les dépenses financées par le financement FEDER+RBC[4].

Elles sont introduites selon les formes et modalités prévues dans le « vade-mecum destiné aux bénéficiaires ».

La Région fixera le montant éligible, selon le Règlement (UE) n°2021/1060, et le notifiera au bénéficiaire, en l'invitant à introduire une déclaration de créance à concurrence de ce montant éligible dans les 7 jours calendrier à compter de la réception de la notification.

La Région veille à ce que le bénéficiaire reçoive le montant dû en son intégralité et au plus tard 80 jours (sous réserve de la disponibilité des fonds) à compter de la présentation de la demande de paiement par le bénéficiaire. Le délai est interrompu si les pièces justificatives et les informations présentées par le bénéficiaire ne permettent pas à la Région de déterminer si le montant est dû.

5.4 Rythme des dépenses et de la transmission des pièces justificatives

En application de la règle du dégagement d'office (ou la règle dite « n+3 »), prévue aux articles 105 à 107 du Règlement (CE) n°2021/1060, si en cours de programmation, les crédits européens sont diminués en application de la règle n+3 en raison de la remise tardive des pièces justificatives ou du retard d'exécution du projet par le bénéficiaire, le montant du présent financement FEDER+RBC pourra être diminué.

Pour les bénéficiaires, ceci implique certaines exigences parmi lesquelles :

- un démarrage immédiat du projet dès la signature de la convention ;
- dans l'hypothèse où un bénéficiaire se trouve confronté à une situation dans laquelle des écarts significatifs sont attendus par rapport au plan financier approuvé, il doit immédiatement informer la Direction FEDER des écarts attendus, de leurs causes et des mesures prises pour limiter leur impact;
- le bénéficiaire s'engage à introduire les demandes de paiement et les pièces justificatives dans les 6 mois de la réalisation des dépenses éligibles, au moment de la prochaine échéance semestrielle de justification des dépenses.

5.5 Clôture et versement du solde de la subvention

[4] Le montant justifié comme cofinancement ne reprend pas les montants datant d'avant le 01/01/2021 même si ceux-ci sont indiqués à titre informatif en annexe. En outre, le montant justifié peut être inférieur à ce montant si la Ville de Bruxelles ne dispose pas de l'ensemble des pièces pour la justification des dépenses antérieures à la signature de cette convention.

Les justificatifs concernant le montant complet de la subvention doivent, en tout état de cause, être soumis auprès de la Direction FEDER **au plus tard le 28 février 2030**. Si la Direction FEDER n'est pas en possession des justificatifs à cette date, elle clôture le projet sur base des documents en sa possession.

A défaut, pour l'ensemble des demandes de paiement, d'atteindre le montant total de la subvention spécifié à l'article 4.2., le bénéficiaire sera tenu de rembourser la quotité non justifiée qu'il aurait perçue y compris les éventuels intérêts, et/ou renoncer à percevoir le solde de la subvention pour les tranches non justifiées dans le délai imparti.

La demande de paiement pour le solde de la subvention doit être accompagnée des justificatifs relatifs aux dépenses relatives au projet et des documents prévus dans le vade-mecum destiné aux bénéficiaires.

Sans préjudice des délais d'atteinte des valeurs cibles pour les indicateurs de réalisation et de résultat du projet, les projets doivent être achevés au sens de l'article 2, 37 du Règlement (UE) 2021/1060, c'est-à-dire « matériellement achevés ou intégralement mis en œuvre et pour laquelle tous les paiements y afférents ont été effectués par les bénéficiaires et la participation publique correspondante a été versée aux bénéficiaires » dans les délais prévus par la Commission européenne.

Article 6: Aide d'Etat

La subvention accordée dans le cadre de ce projet **ne constitue pas une aide d'Etat** prohibée au sens des articles 107 et 108 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne dans la mesure où le projet n'a pas d'activité économique.

BRUCE permettra à la Ville de Bruxelles et ses organismes satellites d'offrir les services et de remplir les tâches classiques d'une commune à l'égard de ses citoyens via une plateforme digitale. Il s'agit d'un service destiné à la population. Cette application sera disponible sur le web et donc accessible à tous.

Les activités de la Ville pour lesquelles il est fait recours à BRUCE semblent jusqu'ici être les activités qui, par leur nature, se rattachent aux fonctions essentielles de l'État. Il s'agit des services de l'État civil, du traitement des demandes, des permis, etc. Ces activités ne sont pas des activités économiques.

Article 7 : Gestion financière et contrôles

7.1. Obligations comptables

Sans préjudice des obligations prévues dans le vade-mecum à destination des bénéficiaires, le bénéficiaire s'engage à tenir une **comptabilité analytique** permettant à la Direction FEDER d'identifier la bonne comptabilisation du financement FEDER+RBC tant à l'entrée (recettes) qu'à la sortie (dépenses).

A défaut de pouvoir tenir une comptabilité analytique, le bénéficiaire s'engage à tenir une **comptabilité séparée** permettant de tracer le financement FEDER+RBC dans

l'historique des comptes séparés. Il veillera donc, lors de la ventilation des comptes, à choisir des intitulés en lien avec le FEDER.

Par ailleurs, pour des petites structures ou pour certains organismes pour lesquels la mise en œuvre des procédés décrits ci-dessus s'avère inadaptée, un **extrait certifié conforme des recettes et dépenses** liées au projet sera considéré comme probant par la Direction FEDER. Cet extrait consistera en un document de type « Excel » reprenant les recettes et les dépenses faites par le bénéficiaire dans le cadre du FEDER, signé par un représentant légal du projet et certifié comme « conforme et sincère ».

Le bénéficiaire s'engage à communiquer à la Direction FEDER, dès la signature de la présente convention, le moyen par lequel il entend remplir ses obligations comptables (comptabilité analytique, comptabilité séparée ou extrait certifié conforme des recettes et dépenses liées au projet).

7.2. Respect de la législation sur les marchés publics

En vue de réaliser les opérations du projet visé à l'article 3 de la présente convention, le bénéficiaire est tenu de respecter l'ensemble de la réglementation sur les marchés publics. Il communiquera à l'appui de ses demandes de paiement, l'ensemble des documents justifiant le respect de cette réglementation (voir à ce sujet la liste des documents à produire contenue dans le vade-mecum destiné aux bénéficiaires).

Conformément à l'article 5.3. l'absence de pièces justifiant le respect de la législation sur les marchés publics, entraînera l'interruption du délai de paiement.

Dans l'hypothèse où un bénéficiaire estimerait ne pas être lié par cette règlementation, à défaut de devoir être considéré comme « pouvoir adjudicateur » au sens de l'article 2 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, il devra informer la Direction FEDER par écrit et moyennant motivation, au moment de la signature de la présente convention. A défaut d'accord explicite de la Direction FEDER, il sera considéré comme soumis à la législation sur les marchés publics.

7.3. Conservation des pièces

Sans préjudice des règles régissant les aides d'État, l'ensemble des pièces justificatives liées au projet doivent être conservées pendant une période de cinq ans à compter du 31 décembre de l'année au cours de laquelle la Direction FEDER aura versé le dernier paiement au bénéficiaire. Si les dernières dépenses éligibles du projet n'ont pas donné lieu à un paiement (parce qu'elles concernent par ex. des cofinancements ou une justification d'avance, ou dans le cas d'un SPRB[5]), la période de 5 ans est comptée à partir du 31 décembre de l'année au cours de laquelle la Région a envoyé le dernier courrier de notification des dépenses éligibles.

[5] Service Public de la Région de Bruxelles-Capitale

Ce terme peut être prolongé en cas de procédure judiciaire ou sur demande dûment motivée de la Commission européenne.

Cette obligation concerne l'ensemble des pièces justificatives du projet et de ses dépenses et activités, n'importe si elles ont été prises en charge par le financement FEDER+RBC ou par un cofinancement.

7.4. Contrôles et audits

Le bénéficiaire accepte que des contrôles et audits, sur pièces et sur place, aient lieu afin de vérifier si le financement FEDER+RBC a effectivement bien été consacré à la réalisation du projet.

Ces contrôles et audits portent notamment sur la réalité des dépenses (les dépenses financées par le financement FEDER+RBC, ainsi que les dépenses justifiées comme cofinancement), le système comptable, les documents relatifs aux marchés publics, l'archivage des documents et les obligations en matière de publicité et information.

Ces contrôles et audits sont effectués par les autorités mandatées pour le contrôle et l'audit de l'utilisation du FEDER, notamment la Direction FEDER du Service public régional de Bruxelles, la Cellule d'Audit de l'Inspection des Finances pour les Fonds européens de la Région de Bruxelles-Capitale et les services compétents des instances européennes (la Commission européenne, l'Office européen de Lutte Antifraude OLAF, la Cour des Comptes européenne et, le cas échéant, le Parquet européen) ou leurs mandataires.

Les organismes de contrôle et d'audit sont notamment :

Au 1er niveau par l'autorité de gestion : le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale représenté par le Ministre ayant le FEDER dans ses compétences. Cette autorité effectue le contrôle de premier niveau du programme. Le Ministre est assisté dans cette tâche par la Direction FEDER.

Point de contact :

Madame Evi Cornelis
T 02/204 22 93
F 02/204 15 47
M ecornelis@gob.brussels

Au 2ème niveau par l'autorité d'audit : autorité fonctionnellement indépendante de l'autorité de gestion, l'autorité d'audit est le corps interfédéral de l'inspection des finances belge. Ce contrôle est plus particulièrement exercé par un organe dénommé « Cellule d'Audit de l'Inspection des Finances pour les Fonds européens de la Région de Bruxelles-Capitale » (en abrégé CAIF).

Les modalités concrètes du statut, du fonctionnement et des missions de la CAIF sont fixées dans le contrat d'administration conclu entre le Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale et le Corps interfédéral de l'Inspection des Finances (dont dépend la CAIF).

Point de contact :

Monsieur Jean-Philippe Block
T 02/204 17 84
M jpblock@sprb.brussels

Au 3ème niveau par les instances européennes : les agents de la Commission européenne, de l'Office européen de Lutte Antifraude OLAF, de la Cour des Comptes européenne et, le cas échéant, le Parquet européen, ou leurs mandataires, peuvent procéder à des contrôles et audits sur place pour vérifier le fonctionnement efficace des systèmes de gestion et de contrôle, qui peuvent comprendre des contrôles et audits des opérations s'inscrivant dans le programme.

Les agents des instances européennes ou leurs mandataires dûment habilités pour procéder aux contrôles et audits sur place ont accès aux livres et à tous autres documents, y compris les documents et leurs métadonnées établies ou reçues et conservées sur support électronique, ayant trait aux dépenses financées par le FEDER.

Article 8 : Suspension des paiements et remboursement de la subvention

8.1 Suspension des paiements

Sans préjudice de l'article 5 de la présente convention, il peut être sursis au paiement de la subvention aussi longtemps que, dans le cadre de la présente subvention ou pour des subventions analogues reçues antérieurement, le bénéficiaire reste en défaut de produire les pièces justificatives, demandes de compléments d'informations ou de clarifications ou refuse de se soumettre au contrôle par les autorités désignées à l'article 7.4 ou de collaborer utilement.

8.2 Remboursement de la subvention en cas de non-respect des conditions d'octroi

Sans préjudice des articles 5.4, 5.5 et 7.3 de la présente convention, le bénéficiaire est tenu de rembourser le montant de la subvention à la Région s'il ne respecte pas les conditions d'octroi de celle-ci, ne l'utilise pas aux fins pour lesquelles elle est accordée, abandonne le projet en cours, s'il n'achève pas son projet dans les termes fixés par la Commission européenne, s'il fait obstacle au contrôle visé à l'article 7 ci-avant ou s'il apparaît qu'il perçoit déjà une subvention d'une autre institution pour le même objet, sur la base des mêmes pièces justificatives.

8.3. Remboursement de la subvention en cas de non-pérennité du projet

Afin de financer le remboursement prévu à l'article 65 du Règlement (UE) 2021/1060, la subvention comprenant un investissement dans une infrastructure ou un investissement productif devra être remboursée si dans les cinq ans à compter de son paiement final (ou, si les dernières dépenses éligibles du projet n'ont pas donné lieu à un paiement, dans les cinq ans à compter de l'envoi du dernier courrier de notification de dépenses éligibles) ou dans la période fixée dans les règles applicables aux aides d'État, selon le cas, le projet précité devait subir un des évènements suivants :

- la cessation ou le transfert d'une activité productive en dehors de la zone couverte par le programme ;
- un changement de propriété d'une infrastructure qui procure à une entreprise ou à un organisme public un avantage indu ;
- un changement substantiel affectant sa nature, ses objectifs ou ses conditions de mise en œuvre, ce qui porterait atteinte à ses objectifs initiaux.

Le remboursement par le bénéficiaire en raison du non-respect du présent article s'effectue proportionnellement à la période de non-respect.

Article 9 : Indicateurs

Le bénéficiaire s'engage à atteindre les valeurs cibles suivantes :

Pour les indicateurs de réalisation :

Code	Indicateur	Unité de mesure	Valeur cible 2024	Valeur cible 2029[6]
RCO 14	Institut publics bénéficiant d'un soutien pour l'élaboration de services, produits et processus numériques	Institutions publiques	n/a	1

Pour les indicateurs de résultat :

Code	Indicateur	Unité de mesure	Valeur cible 2029[1]
RCR 11	Utilisateurs de services, produits et procédés numériques publics, nouveaux et réaménagés	Utilisateurs/an	68.555 utilisateurs uniques au total dont 54.358 citoyens de la Ville de

[6] La date du 31/12/2029 est **la date ultime** d'atteinte des résultats pour les indicateurs de réalisation et de résultat. Le bénéficiaire s'engage à atteindre tous les résultats et réalisations pour tous les indicateurs auxquels il contribue, sachant que cela pourrait impliquer que les résultats pour les indicateurs de réalisations sont à atteindre bien avant la date du 31/12/2029.

			Bruxelles. La Ville vise à améliorer ses services, pas à augmenter le nombre d'utilisateurs

La Région se réserve le droit de répercuter l'éventuel impact financier en cas de non-atteinte des valeurs cibles des indicateurs de réalisation et de résultat du projet sur le bénéficiaire et de diminuer le montant du financement FEDER+RBC accordé au projet.

En 2025, un examen à mi-parcours du Programme sera réalisé en tenant notamment compte des valeurs intermédiaires définies à l'échelle du Programme. Dans l'éventualité où cet examen suggérerait une sous-performance de l'objectif spécifique auquel se rapporte le projet, la Direction FEDER examinera dans quelle mesure le projet se serait écarté de ses engagements. Dans l'hypothèse où la sous-performance nécessiterait une réaffectation ou une perte du « montant de la flexibilité » du Programme, la Région se réserve le droit de répercuter l'éventuelle perte aux bénéficiaires qui n'ont pas atteint leurs objectifs (en tenant compte des responsabilités relatives des projets sous-performants).

Le bénéficiaire s'engage à communiquer, dans le cadre des rapports visés à l'article 10 et selon ce qui est fixé dans l'Annexe I de la présente convention, les valeurs atteintes pour ces indicateurs. Les modalités de rapportage sur les indicateurs sont précisées dans le « vade-mecum à destination des bénéficiaires ». Le bénéficiaire justifie dans les rapports d'activités les éventuels écarts entre les valeurs cibles prévues et les valeurs atteintes pour les indicateurs pour lesquels l'annexe I prévoit des résultats ou des réalisations et justifie l'éventuelle non-atteinte d'une valeur cible et propose un planning adapté pour atteindre le résultat ou la réalisation, le cas échant.

Article 10 : Obligations de rapportage et obligation d'information

10.1. Rapports semestriels en cours de projet

Le bénéficiaire s'engage à transmettre semestriellement un rapport d'avancement de son projet à la Direction FEDER au plus tard le 28 février et le 31 août de chaque année. Son contenu et sa forme sont déterminés dans le « vade-mecum à destination des bénéficiaires ».

Le premier rapport d'avancement semestriel doit être envoyé à la première échéance semestrielle suivant la signature de la convention. Ce rapport est à transmettre pendant toute la durée du projet, jusqu'à sa clôture.

10.2 Rapports d'activités final

A la clôture du projet, et au plus tard le 28 février 2030, lors de l'introduction de la dernière demande de paiement, le bénéficiaire s'engage à envoyer un rapport final contenant un aperçu global du projet pour l'ensemble de la période de financement, tant pour les réalisations physiques que financières. Ce rapport présente l'historique du projet, les objectifs atteints, les livrables finaux et les cibles des indicateurs atteintes.

10.3. Rapports annuels abrégés postérieurs

Après la clôture du projet, le bénéficiaire introduit annuellement un rapport d'activités abrégé afin d'assurer la Région de la pérennité du projet. Le premier rapport d'activités abrégé est à transmettre pour le 28 février de l'année qui suit la clôture du projet. Le dernier rapport d'activités abrégé est à transmettre pour le 28 février de l'année qui suit la cinquième année de la clôture du projet. Son contenu et sa forme sont déterminés dans le « vade-mecum à destination des bénéficiaires ».

10.4. Obligation générale d'information

Toute modification aux statuts ou autre document relatif au bénéficiaire ou au projet subventionné et susceptible d'avoir une influence sur le déroulement, le suivi ou le contrôle du projet est à communiquer dans les meilleurs délais à la Direction FEDER.

Article 11 : Comité d'accompagnement

Le bénéficiaire est tenu de participer au comité d'accompagnement compétent pour le projet dont il est le bénéficiaire. Le comité d'accompagnement sera composé de membres de la Direction FEDER et présidé par un représentant du Ministre qui a la gestion du FEDER dans ses attributions.

Le comité d'accompagnement a pour mission de vérifier tel qu'indiqué dans le vade-mecum l'avancement satisfaisant du projet et le suivi du projet, conformément aux dispositions légales et contractuelles applicables. Il est le lieu où d'éventuels problèmes rencontrés sur le terrain pourront être discutés et des solutions recherchées.

Le comité d'accompagnement exerce les missions et fonctionne conformément aux dispositions y afférentes dans le vade-mecum destiné aux bénéficiaires.

Article 12 : Information et publicité

Le bénéficiaire soutenu par une subvention issue du la Programmation FEDER 2021-2027 est chargé d'informer le public du financement par l'Union européenne et la Région de Bruxelles-Capitale qui lui est alloué dans le cadre du programme FEDER.

Chaque bénéficiaire est tenu de remplir des obligations en matière d'information et de publicité détaillées dans le vade-mecum destiné aux bénéficiaires.

En cas de non-respect des obligations en matière d'information et de communication, des corrections financières peuvent être appliquées aux dépenses du projet.

Le bénéficiaire marque son accord sur le fait que son organisme, l'intitulé de son projet, le calendrier du projet, le montant de la subvention, le montant total et les résultats du projet soient repris dans une liste ou des communications diffusées au grand public, par voie électronique ou autre. D'autres données générales du projet (informations/images) peuvent également être utilisées par la Région ou l'Union européenne dans des outils de communication aux fins de présentation du programme.

Article 13 : Obligation du respect du principe de DNSH (Do Not Significant Harm)

Le principe DNSH prévoit qu'aucun investissement soutenu par des fonds européens ne doit causer de préjudice important vis-à-vis de 6 objectifs environnementaux européens. Ces 6 objectifs sont définis par le Règlement européen sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables (UE, 2020/852). Il s'agit de :

- L'atténuation du changement climatique ;
- L'adaptation au changement climatique ;
- L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
- La transition vers une économie circulaire ;
- La prévention et la réduction de la pollution ;
- La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

L'utilisation de ce principe est décrite dans les Orientations techniques sur l'application du principe consistant « à ne pas causer de préjudice important » (Communication de la Commission européenne 2021/C 58/01).

Le bénéficiaire s'engage à respecter le principe DNSH et ces six critères tout au long de la mise en œuvre de leur projet, notamment et de manière non exhaustive en intégrant une clause DNSH lors de la rédaction de marchés publics, l'octroi de subventions, primes et concessions, etc.

Afin de permettre à la Direction FEDER de s'assurer que le projet ne cause pas de préjudice important à l'environnement au regard de ces six critères, le bénéficiaire s'engage à informer celle-ci de tout risque de modification dans le cadre de la mise en œuvre du projet.

Article 14 : Obligation du respect de l'égalité des chances

Le bénéficiaire s'engage à respecter les principes d'inclusion et d'égalité des chances lors du choix et de la délimitation du projet. Cet engagement intègre la prise en compte (de préférence intersectionnelle) des personnes handicapées, des femmes, des

personnes de toutes orientations sexuelles et identités de genre, et d'autres groupes précaires dans le contexte urbain. Le projet prévoit une évaluation continue avant, pendant et après les travaux afin d'identifier et de corriger toute exclusion et discrimination en temps utile.

Article 15 : RGPD

Le bénéficiaire et la Région s'engagent à respecter les lois et règlements européens, notamment le règlement général sur la protection des données n° 2016/679/UE du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne (" RGPD ") pour toutes les données à caractère personnel collectées ou traitées dans le cadre de la présente convention.

La notice sur le traitement des données personnelles par la Région dans le cadre de ce projet est disponible sur le lien suivant : Documents de référence 2021 - 2027 - Feder BXL

Si la notice est modifiée, elle sera communiquée au bénéficiaire à des fins de notification.

Article 16 : Envoi de documents

Toutes les notifications effectuées sur la base de cette convention et tout document requis doivent être adressés à la Région selon les formes et adresses prévues par le vade-mecum destiné aux bénéficiaires.

Les courriers adressés au bénéficiaire le sont à l'adresse suivante :
Ville de Bruxelles
Service du Secrétaire – Direction Stratégie et Transformation Digitale
Rue des Halles 4
1000 Bruxelles

Article 17 : Durée

La présente convention prend effet à dater de la signature de toutes les parties prenantes à celle-ci. Elle prendra fin à la date de la liquidation de la dernière déclaration de créance par la Région ou à la date de l'envoi de la dernière notification de dépenses éligibles si l'introduction d'une déclaration de créance n'est pas demandée, à l'exclusion des obligations visées aux articles 6, 7, 8.2, 8.3, 10 et 12 de la présente convention qui demeurent d'application jusqu'à leurs échéances respectives.

Article 18 : Modifications de la convention

Les modifications éventuelles à la présente convention donneront lieu à la conclusion d'un avenant signé par toutes les parties à la convention, qui fera partie intégrante de la présente convention.

Article 19 : Responsabilité

La Région ne peut aucunement être tenue responsable pour les dommages aux personnes et aux biens, résultant directement ou indirectement de l'exécution de la présente convention par le bénéficiaire.

Article 20 : Litiges

Les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont exclusivement compétents pour trancher tout litige portant notamment sur la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de la présente convention.

Fait à Bruxelles, en deux exemplaires le …… , chacune des parties reconnaissant avoir reçu le sien.

Pour le bénéficiaire,	Pour la Région de Bruxelles – Capitale,
Emilie Dupont Secrétaire Communal	Rudi Vervoort Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé du Développement territorial et de la Rénovation urbaine, du Tourisme, de la Promotion de l'Image de Bruxelles et du Biculturel d'Intérêt régional
Clémentine Buggenhout Echevine des Technologies de l'Information et la Communication	

Annexe I – Indicateurs

Indicateur de réalisation	
Code de l'indicateur	RCO 14
Nom de l'indicateur	Instituts publics bénéficiant d'un soutien pour l'élaboration de services, produits et processus numériques
Résultat à atteindre pour 31/12/2024	n/a
Résultat à atteindre pour 31/12/2028	1 Ville de Bruxelles
Temporalité de mesure des résultats	Dans le rapport semestriel qui suit le début de la date de l'opérationnalité et au plus tard dans le rapport final
Fréquence de rapportage	Une fois
Justification des résultats	Par la convention signée avec l'institut soutenu. Et par un courrier d'achèvement de réalisation du processus/produit numérique.

Indicateur de résultat	
Code de l'indicateur	RCR 11
Nom de l'indicateur	Utilisateurs de services, produits et procédés numériques publics, nouveaux et réaménagés
Valeur de base	68.555 utilisateurs uniques au total dont 54.358 citoyens de la Ville de Bruxelles.
Résultat à atteindre pour 31/12/2029	68.555 utilisateurs uniques au total dont 54.358 citoyens de la Ville de Bruxelles. La Ville vise à améliorer ses services, pas à augmenter le nombre d'utilisateurs
Temporalité de mesure des résultats	Un an après le lancement/l'opérationnalité de l'outil numérique
Fréquence de rapportage	Une fois dans le rapport semestriel qui suit la temporalité de mesure
Justification des résultats	Par l'extraction de comptage des utilisateurs au travers de dashboards, qui démontre le nombre d'utilisateurs et la période concernée.