



Protocole d'Accord entre *** et l'organisme de crédit

1. Les Parties

Le présent Protocole d'Accord ('Protocole') définit les termes et conditions conclus entre

1.1.

Ci-après dénommé le « **porteur de projet** »

et

1.2. ...

Ci-après dénommé « **l'organisme de crédit** »

dans le cadre des projets-pilotes de train de rénovation menés par *** [nom du projet]

2. Le Projet et ses objectifs – Le Rôle de l'organisme de crédit

Le Projet vise à accélérer la rénovation énergétique du bâti en Wallonie avec un focus sur les logements privés. Pour ce faire, *** se centre sur les besoins des rénovateurs et développe une méthodologie spécifique et des méthodes standardisées qui permettront des gains en efficacité et des réductions de coût.

Le Projet vise donc à permettre au plus grand nombre l'accès à une rénovation facile, de qualité, en profondeur et au juste coût, pour une transition bas carbone.

L'un des objectifs du Projet est de démontrer les bénéfices d'une approche basée sur le regroupement de candidats-rénovateurs en proposant un environnement structurant leur offrant un service complet d'accompagnement à la rénovation de leurs logements sous forme d'une offre simplifiée (train de travaux) comprenant, si possible et souhaité par les candidats-rénovateurs, leur orientation vers des solutions de financement simplifiées et adaptées au projet visé.

L'organisme de crédit propose, à certaines conditions, des financements alternatifs rendant possible la rénovation de logements dans une perspective d'efficacité énergétique.

Vu la complémentarité des actions de *** et de l'organisme de crédit, il est apparu opportun aux Parties que dans le cadre de l'information donnée aux candidats-rénovateurs sur le Projet, la possibilité d'introduire une demande de financement auprès de l'organisme de crédit pour soutenir les travaux d'économie d'énergie envisagés soit mentionnée (sans préjudice des compétences exclusives de l'organisme de crédit de s'occuper de la présentation, de la proposition, de la préparation ou de la conclusion du contrat de crédit et de prendre indépendamment ses décisions concernant l'admissibilité de la demande de financement du candidat-rénovateur).

Plus largement, il est apparu opportun aux Parties de jeter les bases, sans préjudice de leur complète indépendance, de leur collaboration opérationnelle sous l'égide du Projet.

3. Process organisationnel

Pour atteindre ces objectifs, les Parties ont convenu d'un process organisationnel dont les grandes caractéristiques sont les suivantes.

Considérant que *** aura pour objectif de réaliser, dans le cadre des projets-pilotes, jusqu'à 30 rénovations de logement par train, sur un territoire local nécessairement situé dans des zones géographiques limitées de la Wallonie,

- *** informera les candidats-rénovateurs sur l'existence de solutions de financement de l'organisme de crédit et se référera aux canaux d'information génériques de l'organisme de crédit. L'organisme de crédit ayant le devoir de rester totalement indépendante, *** ne pourra se référer qu'aux canaux de communication génériques indiqués par l'organisme de crédit et autres documents (par ex. plaquettes de présentation, guide, ...) validés par l'organisme de crédit.
*** s'abstiendra de fournir des informations personnalisées ou détaillées sur les solutions de financement proposées par l'organisme de crédit et de s'immiscer de quelque façon que ce soit dans le dossier individuel de financement des candidats-rénovateurs.
- *** s'efforcera d'assurer une offre hautement simplifiée (notamment grâce au numérique), limitant dans la mesure du raisonnable les difficultés rencontrées par les candidats-rénovateurs pour faire réaliser leurs travaux en Wallonie.
Les services financiers offerts par le *** ne seront pas inclus dans cette offre et seront exclusivement gérés par les interfaces de service telles que conçues et mises en œuvre par l'organisme de crédit lui-même.

Un process organisationnel précisant les diverses étapes et les rôles de chaque Partie dans le traitement des dossiers de demande de financement des candidats-rénovateurs est joint en annexe du présent protocole, afin d'optimiser le temps de traitement des dossiers. Il est par exemple proposé de travailler sur base de documents standardisés permettant de diminuer le temps de traitement des données (ex: devis standardisé).

4. Pas d'intermédiation en crédit dans le chef de *** [porteur de projet]

Le rôle de *** [porteur de projet] se limite à signaler aux candidats-rénovateurs les solutions de financement offertes par l'organisme de crédit et à les renvoyer vers les canaux d'information génériques de l'organisme de crédit ou à leur remettre des documents validés par cette dernière (plaquette, guide, ...).

*** [porteur de projet] ne remettra aux candidats-rénovateurs que de la documentation non personnalisée, établie par l'organisme de crédit sous sa responsabilité, et validée par celle-ci.

En aucun cas, *** [porteur de projet] ne conclura de contrats avec des candidats-rénovateurs au nom et pour compte de l'organisme de crédit, *** [porteur de projet] ne disposant d'aucun pouvoir de représentation de cette dernière, et tout contrat de mandat ou d'agence entre les Parties étant expressément exclu.

Enfin, *** [porteur de projet] agit à titre gratuit : ni l'organisme de crédit ni les candidats-rénovateurs ne sont tenus au versement d'une quelconque indemnité ou rétribution en sa faveur pour les dossiers de financement apportés.

Il suit cumulativement de l'ensemble des éléments énumérés ci-dessus que la coopération organisée par le présent Protocole, n'est en aucun cas de nature à faire endosser à *** [porteur de projet] le statut d'intermédiaire en crédit de l'organisme de crédit, tel que ce statut est visé et défini à l'article I.9.35° du CDE.

5. Eléments clés

Afin de mettre en œuvre les principes décrits ci-avant, il est mutuellement entendu, convenu et accepté par les Parties que :

▪ ***** [porteur de projet] a l'intention de :**

- a. Déployer un site web destiné aux candidats-rénovateurs, spécialement conçu pour offrir un parcours très simplifié à ces derniers pour faire réaliser les travaux de rénovation.
- b. Trouver les capacités d'exécution nécessaires auprès d'entrepreneurs/installateurs disposant des formations et qualités nécessaires pour que les candidats-rénovateurs puissent faire réaliser les travaux prévus dans les trains de rénovation.
- c. Réaliser un programme de communication pour promouvoir le Projet pour ces trains de rénovation et susciter l'intérêt de candidats-rénovateurs afin de s'embarquer dans les trains de rénovation mis en place.

Dans sa communication, *** n'est pas autorisée à se référer à quelque forme de partenariat que ce soit avec l'organisme de crédit ou à utiliser les services de l'organisme de crédit comme un élément de promotion de services/solutions étrangers au Projet.

*** est uniquement autorisée à mentionner les solutions de financement de l'organisme de crédit et à renvoyer aux canaux de communication indiqués par l'organisme de crédit pour introduire une demande. Une telle référence aux solutions de financement de l'organisme de crédit ne pourra par ailleurs avoir lieu que lorsque *** traite un dossier de candidat-rénovateur spécifique, à l'exclusion de toute forme de communication générale.

- d. Remettre aux candidats-rénovateurs une plaquette générale, un guide, ... présentant l'ensemble des solutions de financement existantes, entre autres celles proposées par l'organisme de crédit, étant précisé que cette plaquette, ce guide, ... seront soumis avant diffusion à la validation de l'organisme de crédit en ce qui concerne les données relatives à ses produits.

Dans ce cadre, l'organisme de crédit autorise déjà *** à signaler aux candidats-rénovateurs intéressés par le Projet, l'existence d'un accord en vertu duquel *** est autorisée à informer ces derniers de la possibilité existante de demander une offre de financement de l'organisme de crédit pour soutenir les travaux d'économie d'énergie (sans préjudice de la compétence exclusive de l'organisme de crédit de prendre indépendamment ses décisions concernant l'admissibilité de la demande de financement du candidat-rénovateur).

- e. Soutenir la promotion du Projet et de ses résultats auprès de décideurs politiques tant au niveau communal, régional, national qu'europpéen, sans faire aucune référence à un partenariat/support de quelque nature que ce soit de la part de l'organisme de crédit qui n'aurait pas fait l'objet d'un accord préalable des Parties.
- f. Réaliser un diagnostic, y compris les critères de salubrité et de conformité, des biens à rénover grâce à une visite d'un technicien et un relevé 3D par photogrammétrie de sorte que les résultats de ces investigations pourront être mis à la disposition de l'organisme de crédit par les candidats-rénovateurs ou par *** moyennant accord de ces derniers, si besoin est, lors de l'élaboration de leur dossier de financement.

▪ **L'organisme de crédit :**

- prend note et accepte la méthodologie décrite ci-dessus ;
- se réserve le droit de prendre les mesures et actions nécessaires envers *** dans le cas où les développements du Projet et/ou la communication de *** ne seraient pas entièrement conformes à l'indépendance obligatoire de l'organisme de crédit (tant pour ses processus décisionnels que pour la mise en œuvre de ses services) ou ne respecteraient pas les instructions fixées dans le Protocole relatif à la communication de *** avec les candidats-rénovateur ; préalablement, l'organisme de crédit notifiera par écrit les non-conformités constatées à *** afin de permettre à ses représentants de corriger une éventuelle erreur ;
- mettra tout en œuvre pour répondre aux demandes de *** et/ou des candidats-rénovateurs et agir le plus rapidement possible selon le process organisationnel annexé afin de ne pas perturber, du fait des démarches liées au financement, le processus global de l'ensemble des trains de rénovation. Il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultat ;

▪ **Les Parties ajoutent en outre que :**

- a. La communication écrite de *** aux candidats-rénovateurs ne peut en aucun cas induire les candidats-rénovateurs en erreur sur l'existence d'un possible partenariat financier entre l'organisme de crédit et *** leur garantissant l'accès à un financement ou induire les candidats-rénovateurs en erreur sur l'existence d'un possible avantage à contracter avec *** pour obtenir un financement de l'organisme de crédit.
*** ne sera pas autorisée à présenter le Projet comme une forme de produit combiné incluant la solution de financement de l'organisme de crédit.
*** est en revanche autorisée à faire part du fait qu'il existe un accord entre elle-même et l'organisme de crédit dans le cadre duquel *** est autorisée à faire état de la possibilité existante de demander une offre de financement de l'organisme de crédit pour soutenir les travaux d'économie d'énergie, sans préjudice des autres solutions de financement existantes (et sans préjudice de la compétence exclusive de l'organisme de crédit de prendre indépendamment ses décisions concernant l'admissibilité de la demande de financement du candidat-rénovateur).
- b. *** ne présentera pas, en quelque circonstance que ce soit, le Projet comme impliquant un accord automatique ou comme facilitant l'accord de l'organisme de crédit sur la demande de financement des candidats-rénovateurs ou comme donnant une préférence aux candidats-rénovateurs par rapport aux candidats-rénovateurs sollicitant un financement basé sur une offre d'un autre prestataire.
- c. La communication faite par *** ne fera pas référence à une forme d'approbation par l'organisme de crédit du Projet ni n'induera les candidats-rénovateurs en erreur sur de possibles garanties de l'organisme de crédit quant à la qualité de l'assistance fournie par *** ni ne donnera l'impression que l'organisme de crédit recommande de s'inscrire dans le Projet.
- d. *** soumettra à l'accord préalable de l'organisme de crédit toute communication en lien avec le Projet ou ses résultats qui ferait référence à l'organisme de crédit et/ou aux produits de l'organisme de crédit ainsi qu'à la collaboration entre les Parties, instaurée dans le Protocole.
- e. Le présent Protocole n'implique pas une relation de partenariat structurel entre les Parties et aucune des Parties ne présentera, sans l'accord préalable de l'autre, l'autre comme un partenaire lié dans toute communication/support.
- f. Chaque Partie assumera sa propre responsabilité à l'égard des candidats-rénovateurs pour l'exécution de son assistance ou de ses services et tiendra indemne l'autre Partie contre toute réclamation d'un candidat-rénovateur concernant une assistance ou un service dont elle est responsable.
- g. Les Parties ne transmettront aucune donnée à caractère personnel relative à des candidats-rénovateurs à l'autre Partie, excepté dans le cas et pour les besoins des traitements standards des dossiers de demande de financement introduits par les candidats-rénovateurs et lorsque ces candidats-rénovateurs entendent faire appel à *** pour l'exécution des travaux de rénovation considérés par l'organisme de crédit comme éligibles au financement de l'organisme de crédit.
- h. Les Parties s'informeront régulièrement, réciproquement de l'avancement de leurs échanges (demande, besoins, préaccord, conclusion d'un contrat) avec des candidats-rénovateurs afin de permettre à chaque Partie de traiter au mieux et au plus vite les dossiers de demande de financement des candidats-rénovateurs.
- i.

6. Durée

Le présent Protocole est prévu pour une durée équivalente à la durée des projets-pilotes de rénovation afin que les candidats-rénovateurs qui vont s'inscrire dans ces projets puissent se voir informés de la possibilité existante de demander une offre de financement de l'organisme de crédit pour soutenir leurs travaux d'économie d'énergie sachant que les projets-pilotes sont prévus pour se dérouler jusqu'à la fin de 2024.

L'objectif des Parties est que *** commence l'information des candidats-rénovateurs, dès la



signature du présent Protocole, avec le but de lancer les premières actions à partir du mois de novembre 2023.

7. Coûts

Les deux Parties supporteront leurs propres coûts liés à la participation au Projet (et le cas échéant, chercheront un support financier externe pour couvrir leur participation dans celui-ci).

8. Absence d'exclusivité

La collaboration instaurée par le présent Protocole n'entraîne aucune exclusivité en faveur de l'organisme de crédit de sorte que *** est libre de porter à la connaissance des candidats-rénovateurs d'autres formes de financement pour la rénovation de leurs logements (subsidés, primes, financements alternatifs, offres d'autres organismes financiers, ...).

9. Confidentialité

- a. Aucune des Parties n'utilisera les Informations Confidentielles de l'autre Partie à des fins autres que l'exécution de ses obligations en vertu du présent Protocole.

Chaque Partie s'engage à ne divulguer à aucun moment et à qui que ce soit des Informations Confidentielles relatives à l'autre Partie, excepté aux employés, dirigeants, représentants ou conseillers de cette Partie qui a besoin de connaître ces informations et pour les seuls besoins de l'exécution de ses obligations en vertu du présent Protocole, ou si la loi le requiert.

- b. Dans cette clause 9, Information Confidentielle signifie toute information divulguée par les Parties en ce compris les modèles de produits, les demandes de brevets, les technologies de produit et de fabrication, les données des fournisseurs, les plans marketing et les données sur les candidats-rénovateurs, les listes de candidats-rénovateurs, les données de recherche et de développement, les états financiers, les données relatives aux coûts et aux dépenses, les secrets d'affaires, les processus, les formules, les méthodes, le savoir-faire, les techniques et informations similaires, les notes, les rapports, les analyses, les informations sur les offres ou les soumissions, ou tout autre document dérivé ou développé de quelque manière que ce soit.
- c. Sauf ce qui est prévu aux présentes, aucune des Parties ne fera, ou n'autorisera une personne à faire, d'annonce publique concernant le présent accord ou pour ce qui concerne l'organisme de crédit, le Projet sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie, sauf si la loi ou une autorité gouvernementale ou réglementaire (y compris, sans limitation, toute autorité de régulation des marchés financiers) ou un tribunal ou une autre autorité compétente l'exige. Toutefois, cette clause de confidentialité n'empêche évidemment pas les Parties de protéger leurs droits et intérêts dans l'hypothèse où les développements de l'accord seraient préjudiciables à leurs intérêts ou aux intérêts des candidats-rénovateurs.
- d. Aucune des Parties n'utilisera le nom de l'autre Partie ou toute information acquise dans le cadre des relations avec l'autre Partie à des fins de publicité ou de marketing sans le consentement préalable de l'autre Partie.

10. Droits de Propriété Intellectuelle ("IPRs")

- a. **Chaque Partie** détient tous les **Droits de Propriété Intellectuelle sur ses Connaissances Antérieures** et n'acquiert aucun droit, titre ou intérêt dans ou sur les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs aux **Connaissances Antérieures** détenus par **l'autre Partie** ou ses licenciés.

Nom de l'organisme de crédit - **CONFIDENTIEL**

Document confidentiel à diffusion limitée



- b. Dans le présent article 10, la notion de **Droits de Propriété Intellectuelle** inclut tous les droits de propriété intellectuelle de quelque nature que ce soit, où que ce soit dans le monde, qu'ils soient enregistrés, enregistrables ou non, y compris les brevets, les modèles d'utilité, les marques, les dessins et modèles enregistrés et les noms de domaine, les demandes d'enregistrement de l'un de ces éléments, les noms commerciaux ou d'entreprise, le fonds de commerce, les droits d'auteur et les droits de la nature des droits d'auteur, les droits de conception, les droits sur les bases de données, les droits moraux, le savoir-faire et tous les autres droits de propriété intellectuelle qui subsistent dans les logiciels informatiques, les programmes informatiques, les sites web, les documents, les informations, les techniques, les méthodes commerciales, les dessins, les logos, les manuels d'instruction, les listes et les procédures et les renseignements sur les candidats-rénovateurs, les méthodes et procédures de marketing et la documentation publicitaire, y compris l'aspect et la convivialité de tous les sites web.
- c. **Droits de Propriété Intellectuelle sur les Connaissances Antérieures** signifie tous les Droits de Propriété Intellectuelle qui sont détenus ou licenciés par *** ou l'organisme de crédit et qui sont ou ont été développés indépendamment du présent Protocole (qu'ils soient antérieurs à la Date d'entrée en vigueur ou non).

11. Durée et terminaison du Protocole

- a. Le présent Protocole prendra effet à compter de sa signature par le représentant autorisé de chaque Partie (“Date d’entrée en vigueur”) et maintiendra ses effets pour toute la durée fixée à la clause 6 sauf s’il est remplacé par un autre accord juridique entre les Parties ou s’il est résilié conformément aux dispositions de l’article 11.b. ci-dessous.
- b. Chacune des Parties peut à tout moment résilier le présent Protocole pour motifs de convenance moyennant un préavis écrit d’un mois notifié à l’autre Partie si, pour une raison quelconque, elle ne souhaite plus participer à l’accord mais accepte de consulter l’autre Partie et de discuter de sa décision avec elle préalablement à sa notification de résiliation.
L’organisme de crédit s’engage cependant à poursuivre les démarches avec tous les candidats-rénovateurs ayant marqué un intérêt pour obtenir un financement auprès d’elle.

12. Limitation de responsabilité

- a. *** se limite à une information donnée aux candidats-rénovateurs, comme expliqué dans le Protocole.
Elle ne garantit en rien l’existence d’un intérêt ou d’une demande de la part des candidats-rénovateurs quant aux formules de financement que l’organisme de crédit est en mesure de leur proposer.
*** n’est en aucun cas tenue de vérifier l’exactitude, la véracité, la complétude ou autre des renseignements qui seraient communiqués par les candidats-rénovateurs ni le fait qu’ils satisfont bien aux exigences et conditions mises par l’organisme de crédit pour pouvoir souscrire un financement auprès de cette dernière.
Elle ne prend aucune responsabilité quant à la bonne fin des engagements qui seraient souscrits par les candidats-rénovateurs et notamment en termes de remboursement et de solvabilité.
- b. Aucune des Parties ne sera responsable envers l’autre à titre d’indemnité ou en raison d’une violation du présent Protocole ou d’une obligation légale ou en raison d’un délit (y compris, mais sans s’y limiter, par négligence) pour toute perte de profit, perte d’usage, perte de production, perte de contrats ou pour toute perte financière ou économique ou pour tout dommage indirect ou consécutif que l’autre Partie pourrait subir.
- c.

13. Clause de survivance

- a. En cas de terminaison ou à l’expiration du présent Protocole, les clauses suivantes continueront à sortir leurs effets : clause 9 (Confidentialité), clause 10 (Droits de Propriété Intellectuelle), clause 12 (Limitation de responsabilité) et clause 15 (Droit applicable et juridiction compétente).
- b. La terminaison ou l’expiration du Protocole n’affecte pas les droits, les recours, les obligations ou les responsabilités des Parties qui ont été acquis jusqu’à la date de terminaison ou d’expiration, y compris le droit de réclamer des dommages-intérêts pour toute violation de l’accord qui existait à la date de terminaison ou d’expiration ou avant celle-ci sous réserve de la limitation visée à la clause 12.b.

14. Notification et SPOC

- Toutes les notifications officielles entre Parties peuvent être faites aux adresses suivantes :
 - Pour *** : *adresse*
A l’attention de *identité de la personne*
 - Pour l’organisme de crédit : *adresse*
A l’attention de *identité de la personne*

- Chaque Partie désigne un SPOC (*Single Person Of contact*) auquel tous les échanges, communications, questions, ... relatifs à la mise en œuvre de l'accord et du process organisationnel peuvent être adressés :
 - Pour *** : *adresse*
A l'attention de *identité de la personne*
 - Pour l'organisme de crédit : *adresse*
A l'attention de *identité de la personne*

En outre, des SPOC spécifiques pourront être désignés au sein de *** et de l'organisme de crédit en lien avec le traitement d'aspects spécifiques des dossiers liés aux trains de travaux.

15. Droit applicable et juridiction compétente

Le présent Protocole et tout accord découlant ou en lien avec celui-ci sera régi par le droit belge et, en cas de litige (de nature contractuelle ou non), les Parties s'engagent à porter celui-ci devant les juridictions de l'arrondissement de Charleroi, sans préjudice de leur droit de préférer, de commun accord, un autre mode de résolution des litiges, telle la médiation.

Chacune des Parties confirme par la présente son accord sur les conditions contenues dans ce Protocole.

Pour ***,

*Identité de la personne
fonction*

Date :.....

Pour l'organisme de crédit

*Identité de la personne
fonction*

Date :.....

Nom de l'organisme de crédit - **CONFIDENTIEL**

Document confidentiel à diffusion limitée



Les publications et documents de RENO+ ont été établis sur base des informations disponibles au moment de l'élaboration des documents et synthétisent les analyses et réflexions entre mai 2022 et octobre 2024. Il est important de comprendre et d'adapter le cas échéant les informations suivant l'évolution du cadre légal et des paramètres technico-économiques. Les partenaires de RENO+ déclinent toute responsabilité dans l'usage ou les conséquences de l'usage qui pourrait en être fait.