

Rapport annuel 2012

Société wallonne du crédit social



société wallonne du crédit social

Sommaire

LE SECTEUR DU CRÉDIT SOCIAL

LA SWCS.....	5
LES GUICHETS.....	10
BILAN SOCIAL DE LA SWCS.....	11

LES PRÊTS LOGEMENT

PRÊTS HYPOTHÉCAIRES.....	14
PRÊTS À TEMPÉRAMENT.....	15
COMMENT EN BÉNÉFICIER ?.....	16
RECouvreMENT DES CRÉANCES.....	20

NOTRE ACTIVITÉ EN 2012

RÉALISATIONS MARQUANTES.....	23
ÉVÉNEMENTS MARQUANTS.....	33

OBJECTIF : 2013

NOS PROJETS FUTURS.....	35
-------------------------	----

CHIFFRES 2012

INTRODUCTION.....	39
-------------------	----

ANNEXES : COMPTES ANNUELS BNB



Nous avons appris l'existence du prêt social grâce à une de mes collègues qui en a bénéficié pour acheter sa maison. Etant tous les deux relativement critiques par rapport au côté business des banques, nous avons tout de suite été séduits par l'idée de contracter un prêt auprès d'un organisme public qui a une vocation sociale et non commerciale. L'éthique et la solidarité, voilà des valeurs auxquelles nous adhérons tout particulièrement, mon compagnon et moi. De plus, il faut avouer qu'avec la crise et les problèmes survenus dans certaines banques ces dernières années, nous n'avions pas trop confiance et hésitions à nous engager sur une période aussi longue avec l'une d'entre elles. Le crédit social était donc une bonne alternative. Nous avons été reçus par une équipe de conseillers très sympathiques. Nous avons quand même un peu stressé à cause de toutes ces démarches à effectuer (acheter une maison ce n'est pas la même chose qu'acheter un aspirateur !), mais le guichet nous a tout de suite rassurés et nous avons beaucoup apprécié les explications claires qui nous ont été fournies. Nous avons eu l'impression d'être bien encadrés dans nos démarches. Il faut avouer que la condition de ne pas pouvoir louer sa maison est un peu restrictive mais vu que ce n'est de toute façon pas dans nos projets, cela n'a pas pesé bien lourd dans la balance. On ne s'attendait pas à devoir fournir autant d'informations pour constituer notre dossier mais on a apprécié l'attention qu'a apporté le guichet quant à notre situation financière. L'examen du dossier s'est fait de manière rigoureuse en tenant compte du budget qu'on s'était fixé (on ne voulait pas dépasser un certain montant), ce qui nous a plu car la plupart des entreprises de crédit essaient généralement de vous faire emprunter le plus possible.

Diane & Christian, Liège
31 & 42 ans

Je suis actuellement à la recherche d'un emploi. Durant l'été 2012, j'ai décidé d'acheter une petite maison située dans le quartier Saint-Léonard en plein cœur de Liège. Je suis d'abord allée dans une banque pour conclure un prêt hypothécaire mais ma demande a été refusée parce que je n'avais pas de revenus suffisants. Je me suis alors adressée à un guichet du crédit social. Malgré le fait que j'allais emprunter seule, le prêt m'a été accordé et j'ai même pu ajouter au montant initial à financer le coût des travaux de rénovation et des services d'un architecte. J'ai bénéficié d'un taux de 3,50 % fixe, ce qui est avantageux puisqu'il sera identique pendant toute la durée du prêt. J'ai été bien accueillie par le guichet qui a géré mon dossier et je dois souligner que l'expert qui est venu visiter ma maison m'a prodigué de bons conseils. Il m'a aidée à identifier les travaux importants à réaliser et m'a aussi donné des informations notamment pour trouver un bon architecte. Le prêt social c'est vraiment une chance pour des personnes seules qui souhaitent devenir propriétaires !

Valérie, Liège
30 ans

Mon mari et moi sommes pensionnés et avons obtenu un écopack pour isoler notre toit et changer tous nos châssis et notre porte d'entrée. Ça fait 34 ans que nous habitons la même maison et nous n'avons jamais chauffé les chambres ! Il y a toujours fait très froid en hiver et nous avons pris l'habitude d'utiliser des bouillottes pour dormir. Depuis que nous avons réalisé nos travaux, la différence est incroyable... Nous ne chauffons toujours pas notre chambre mais maintenant nous n'avons plus besoin de bouillotte ! L'écopack, c'est merveilleux. Sans ce crédit, nous n'aurions jamais pu financer des travaux pareils car nous gardons le peu d'économie que nous avons au cas où. C'est dommage de ne pas pouvoir profiter d'une déduction fiscale avec l'écopack mais bon, le taux à 0 % compense largement ce petit inconvénient. Et puis, les entrepreneurs que nous avons appelés ont été très vite payés une fois les travaux achevés, ce qui est une bonne chose parce qu'ils ont fait du bon travail. Grâce aux travaux réalisés, nous avons passé un hiver au chaud en consommant moins de mazout qu'avant, on a tout de suite vu la différence dans notre portefeuille. L'écopasseur qui s'est occupé de notre dossier a été extrêmement gentil et très sérieux aussi. Nous avons tellement apprécié son professionnalisme que nous lui avons offert des pralines !

Antonio & Monique, Solre-sur-Sambre
73 & 74 ans

Le secteur du crédit social



La SWCS



La SWCS prête à 110 % de la valeur du logement pour permettre à l'emprunteur de financer les droits d'enregistrement, les frais de notaire et les travaux éventuels.

La Société wallonne du crédit social (SWCS) est un organisme d'intérêt public qui octroie, avec le soutien du Gouvernement wallon, des prêts hypothécaires et à tempérament pour permettre aux ménages wallons d'accéder à la propriété, de rénover un logement ou encore d'en améliorer la performance énergétique. Les conditions des prêts sont fixées dans un règlement arrêté par le Gouvernement wallon.

La SWCS attribue, finance et gère deux types de prêts :

- **Les prêts hypothécaires sociaux Habitat pour tous :** combinés à des avantages particuliers qui financent l'achat, la construction ou la rénovation d'un premier logement en Wallonie. Il existe trois formules qui dépendent du but du financement et de la commune dans laquelle se trouve le logement : HT, HT* et HTvert. Ces prêts sont proposés aux particuliers sous la forme d'un prêt hypothécaire. Le taux d'intérêt est fixé en fonction des revenus du ménage et du montant sollicité. En 2012, la SWCS acceptait de prêter jusqu'à 110 % de la valeur vénale du logement pour couvrir les frais de notaire et le coût de l'assurance-vie obligatoire mais aussi des travaux par exemple.
- **L'écopack à 0 % :** il s'agit d'un crédit destiné au financement de travaux permettant d'améliorer la performance énergétique du logement. L'écopack est un prêt à tempérament dont le taux (TAEG) est fixé à 0 % pendant toute la durée du prêt et ce, quels que soient les revenus de l'emprunteur. L'écopack offre des conditions particulièrement avantageuses (primes majorées et immédiatement déduites du montant qu'on souhaite emprunter, conseils prodigués gratuitement par des spécialistes, etc.) et les conditions pour l'obtenir ont été assouplies afin qu'il puisse être accordé à un maximum de ménages wallons.

Bref historique de la SWCS

La SWCS a été créée le 22 décembre 2000 sous l'impulsion du Ministre du logement de l'époque qui réforma le secteur. Depuis 1984, c'est en effet la Société régionale wallonne du logement (SRWL devenue depuis SWL) qui avait pour mission, d'une part, de gérer le parc locatif de logements sociaux et, d'autre part, d'accorder des prêts hypothécaires

sociaux pour l'acquisition de logements. Le Ministre décida de scinder les activités, la SWCS se voyant confier la mission de gérer la partie acquisitive tandis que la SWL garda la partie locative.

Les missions de la SWCS

Le décret du 15 mai 2003 (M.B. du 1er juillet 2003) modifiant le Code wallon du logement confère à la SWCS les missions de service public suivantes :

- Assurer la gestion financière et administrative du crédit hypothécaire social.
- Assurer la promotion du crédit hypothécaire social.
- Assurer l'accompagnement des candidats emprunteurs.
- Promouvoir l'expérimentation et la recherche en matière de crédit hypothécaire social.
- Assurer le bon fonctionnement et la saine gestion des guichets du crédit social ainsi que la qualité des services rendus par ceux-ci.
- Favoriser l'accès à la propriété ou à la conservation d'un premier logement.

Le contrat de gestion

En septembre 2007, le premier contrat de gestion entre la Wallonie et la SWCS a été signé pour une durée de cinq ans. Six orientations stratégiques y sont définies :

1. Assurer à la société une structure financière et bilantaire pérenne, stable et équilibrée.
2. Poursuivre et amplifier la politique favorisant l'accès à la propriété des ménages à revenus modestes et précaires.
3. Rencontrer au mieux les besoins sociaux différenciés des candidats à l'acquisition.
4. Intégrer et promouvoir le concept de « performance énergétique » dans le projet de construction, acquisition ou rénovation d'un premier logement.
5. Garantir la pérennisation et le développement harmonieux des guichets du crédit social.
6. Assurer la gestion des activités à un coût contrôlé en veillant à en améliorer constamment son efficacité et la qualité.

La SWCS



Un réseau de guichets agréés par la SWCS est à la disposition du public dans toute la Wallonie pour fournir les informations utiles, enregistrer les demandes de prêt et accompagner les emprunteurs dans leurs démarches.

Le contrat de gestion prévoit le financement des activités de la SWCS par une dotation en capital calculée de manière à couvrir intégralement le différentiel d'intérêts entre le taux de financement et le taux des crédits, les commissions versées aux guichets, etc. Arrivé à échéance en septembre 2012, il a été prolongé de six mois par le Gouvernement wallon. Un nouveau contrat de gestion est attendu pour 2013.

La politique du crédit social en Wallonie

En Wallonie, deux organismes sont chargés par le Gouvernement wallon d'accorder les prêts Habitat pour Tous et les écopacks à 0 %. Il s'agit du Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW) et de la SWCS. Le FLW octroie les mêmes prêts mais à des conditions qui varient et qui sont adaptées aux familles ayant au moins trois enfants. Aujourd'hui, la SWCS et le FLW constituent les acteurs essentiels de la politique wallonne en matière d'accès à la propriété et à la performance énergétique des logements.

Les guichets du crédit social

L'activité de la SWCS est exercée dans toute la Wallonie par l'intermédiaire de 22 guichets du crédit social agréés. Ces guichets sont l'interlocuteur de proximité des candidats emprunteurs. Ils ont pour mission de les renseigner et de les accompagner dans la constitution de leur dossier de prêt.

C'est le Gouvernement wallon qui fixe les critères d'agrément et les normes de gestion et de fonctionnement des guichets du crédit social. Ils peuvent agir soit en tant que courtiers pour la SWCS, soit en tant que prêteurs.

Les guichets courtiers servent d'intermédiaire entre la SWCS et le client tandis que les guichets prêteurs octroient eux-mêmes les crédits aux clients, les fonds nécessaires étant le plus souvent mis à la disposition des guichets par la SWCS sous la forme d'avances remboursables.

Que les guichets soient courtiers ou prêteurs, ils doivent dans tous les cas appliquer la même réglementation en vigueur et ils sont tenus de proposer exclusivement les prêts de la SWCS.

En 2004, le Gouvernement wallon a adopté une nouvelle réglementation des prêts ainsi qu'un agrément définissant les normes de fonctionnement des guichets du crédit social.

L'entreprise hypothécaire

Le capital social de la SWCS s'élève à 15.775.043,77 € représenté par 63.100 actions dont 63.099 détenues par la Wallonie et une par l'Association du logement social (ALS). Le 31 décembre 2004, la Wallonie a, en effet, racheté les parts détenues par la Société wallonne du logement pour se conformer aux dispositions du Code wallon du logement qui prévoit que la Région doit détenir au moins 75 % du capital de la société.

Pour exercer son activité, la SWCS emprunte sur le marché des capitaux via des appels d'offres avec la garantie de la Wallonie. Les fonds levés servent à financer les prêts aux particuliers lorsque le guichet est courtier et les avances aux guichets lorsque le guichet est prêteur. Compte tenu de la durée des opérations sous-jacentes, la SWCS est engagée dans des positions à très long terme.

La Société wallonne du crédit social a la forme d'une société anonyme de droit public. Tant la SWCS que les guichets du crédit social sont soumis en tant qu'entreprises hypothécaires aux dispositions de la loi du 4 août 1992. Ils doivent être inscrits auprès de la FSMA, l'organe de contrôle des organismes financiers, avant de pouvoir octroyer des prêts hypothécaires. L'inscription est publiée au Moniteur belge. Le contrôle prudentiel exercé par la FSMA se traduit régulièrement par des inspections sur place tant auprès des guichets que de la SWCS.

Par ailleurs, la SWCS a obtenu un numéro d'agrément pour pouvoir accorder les écopacks à 0 % qui ont la forme d'un crédit à la consommation.

N° FSMA : 70400

N° d'agrément pour les prêts à la consommation : 212836

N° entreprise RPM : 0473.771.754

La SWCS



Administrateurs de la SWCS :

L. Barbaix
H. Briet
O. Cencig
J.-M. Degraeve
C. Deviliers
R. Doyen
P.-M. Dufranne
R. Duquesne
B. Horenbeek
D. Jacqmin
S. Kötten
S. Marique
B. Monnier
P. Noirhomme
M. Williquet

Le conseil d'administration de la SWCS

Le conseil d'administration de la SWCS est composé de deux commissaires au Gouvernement wallon et de 13 administrateurs.

Un représentant de la Direction générale opérationnelle 4 (DGO4) de la Wallonie siège en outre au conseil d'administration avec voix consultative.

Le ministre de tutelle

Le ministre de tutelle de la SWCS est Jean-Marc NOLLET qui a prêté serment le 15 juillet 2009. Il est vice-président et ministre wallon de la fonction publique et du développement durable. Il est aussi en charge l'énergie, le logement, la coordination de l'alliance emploi-environnement, la recherche scientifique et les infrastructures.

Les organes de décision

- **L'assemblée générale** : cette assemblée est composée des actionnaires (la Wallonie et l'ALS - Association du logement social). Les administrateurs, la directrice générale et les commissaires du Gouvernement peuvent également participer aux réunions mais seuls les actionnaires peuvent prendre part aux votes.

- **Le conseil d'administration** : les membres du conseil d'administration sont nommés pour un mandat de cinq ans renouvelable et sont révoqués par le Gouvernement. En application du décret du 12 février 2004 relatif au statut de l'administrateur public, les informations relatives à la rémunération des administrateurs et commissaires en 2012 sont reprises dans ce bilan*.

- **La direction générale** : la directrice générale a été désignée le 24 juillet 2008 par le Gouvernement wallon et exécute les décisions de l'assemblée générale et du conseil d'administration. Elle assure la gestion journalière et représente la société dans tous les actes y relatifs en ce compris les actions judiciaires.

- **Le comité de crédit** : le comité de crédit est institué par le conseil d'administration. Il lui délègue la gestion et l'admini-

nistration des dossiers de prêt. Le comité de crédit dispose d'un pouvoir propre de décision mais agit sous la responsabilité du conseil d'administration.

Les organes de contrôle

- **Le Gouvernement wallon** : il est représenté par deux commissaires qui veillent au respect de la législation, de la réglementation, des statuts, du contrat de gestion et de l'intérêt général.

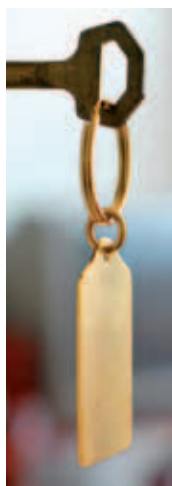
- **Le contrôle révisoral** : le contrôle de la situation financière, des comptes annuels et de la régularité des opérations à constater dans les comptes annuels, au regard notamment du Code des sociétés et des statuts de la société, est confié à un ou plusieurs réviseurs (décret programme du 18 décembre 2003, art. 59) et à un représentant de la Cour des comptes, agissant collégialement.

- **La FSMA** (autorité des services et marchés financiers) : la FSMA a pour mission d'assurer la surveillance des marchés financiers et des sociétés cotées, d'agréer et de contrôler certaines catégories d'établissements financiers, de veiller au respect des règles de conduite par les intermédiaires financiers, de superviser la commercialisation des produits d'investissement destinés au grand public, et d'exercer le contrôle dit social des pensions complémentaires. La SWCS et les guichets du crédit social sont inscrits auprès de la FSMA pour pouvoir octroyer des prêts hypothécaires, et sont donc contrôlés par elle. Les guichets sont tenus d'utiliser les documents types produits par la SWCS (prospectus, tarifs, formulaires de demande de crédit, offres de crédit et documents d'acte). Ces documents sont soumis à la FSMA pour approbation.

- **Le SPF Economie** : la SWCS est soumise à la réglementation sur le crédit à la consommation dans le cadre des écopacks à 0 %. A ce titre, elle est titulaire d'un numéro d'agrément et est tenue de remettre périodiquement un rapport au SPF Economie sur son activité liée au crédit à la consommation. Des contrôles sporadiques peuvent aussi être organisés par le SPF afin de s'assurer que la loi est bien appliquée.

* Voir « Bilan social de la SWCS »

La SWCS



5 organismes officiels proposent du crédit social en Belgique dont le FLW et la SWCS pour la Wallonie.

- **Le comité d'audit de la SWCS** : la SWCS a formé en 2010 un comité d'audit dans le but de gérer de manière efficace les risques auxquels elle est confrontée et réduire les éventuels dysfonctionnements. Il est composé de quatre administrateurs de la SWCS, de deux commissaires du Gouvernement wallon ainsi que de deux experts externes.

Le crédit social en Belgique

En Belgique, on compte environ 150 entreprises inscrites auprès de la FSMA qui sont habilitées à réaliser une activité de crédit hypothécaire*.

En outre, cinq organismes répartis dans les trois régions du pays sont spécifiquement chargés d'accorder des prêts hypothécaires sociaux. En Wallonie, il s'agit du Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie et de la Société wallonne du crédit social. À Bruxelles, c'est le Fonds du logement de la région de Bruxelles-Capitale qui assure cette activité. En Flandre, deux organismes octroient et gèrent les prêts sociaux : la Vlaams maatschappij voor sociale wonen (VMSW) et le Vlaams woningfonds.

Les principaux partenaires

- **Le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie** : le FLW partage la mission, avec la SWCS, de favoriser l'accès à la propriété en Wallonie. D'une part, il aide les familles nombreuses à accéder à la propriété ou à la location d'un logement. D'autre part, il contrôle, coordonne et finance les organismes de logement à finalité sociale (agences immobilières sociales, associations de promotion du logement et régies des quartiers). Il s'est aussi vu confier la mission d'octroyer les écopacks avec la SWCS. www.flw.be

- **Whestia** : Whestia propose des assurances « solde restant dû » qui peuvent être liées aux prêts hypothécaires sociaux de la SWCS et du FLW. La gestion des dossiers se veut résolument sociale par rapport aux assurances classiques proposées sur le marché. En choisissant une assurance chez Whestia, on peut en outre bénéficier d'une réduction de 0,20 % sur le taux d'un prêt social www.whestia.be

- **La Société wallonne du logement** : la SWL assure la tutelle, le conseil et l'assistance des 68 Sociétés de Logement de service public (SLSP) et coordonne le développement et la gestion locative d'un parc de 101.000 logements sociaux en Wallonie. Les ménages qui contractent un prêt Habitat pour tous pour acheter un logement social bénéficient d'une avantageuse réduction de 0,50 % sur leur taux pendant 8 ans. www.swl.be

- **La Direction générale opérationnelle de l'aménagement du territoire, du logement, du patrimoine et de l'énergie (DGO4)** : cette branche du Service public de Wallonie est divisée en deux départements dont l'un gère l'octroi des aides au logement et l'autre l'octroi des primes énergie. En 2012, la DGO4 a accordé 18 primes à la démolition, 20 primes à la construction, 198 primes à l'acquisition, 8.563 primes à la réhabilitation, 23.160 primes double vitrage, 1.001 allocations de déménagement et de loyer et 1.525 assurances gratuites contre la perte de revenus (accordées lors de l'achat ou de la construction d'un logement)**. <http://dgo4.spw.wallonie.be/dgatlp> et <http://energie.wallonie.be>

- **Le Conseil supérieur du logement** : le Conseil supérieur du logement a été institué dans le but d'apporter un éclairage avisé pour la mise en oeuvre de la politique du logement. Ses missions ont été renforcées en 2003 lui donnant un véritable rôle de conseiller du Gouvernement wallon. Les membres sont élus pour cinq ans et sont des acteurs du logement dans toutes ses dimensions : opérateurs créés en application du Code wallon du logement et de l'habitat durable (Sociétés de logement de service public, organismes d'intérêt public ou à finalité sociale,...), pouvoirs locaux (communes, CPAS, provinces), représentants de la société civile (architectes, notaires, propriétaires, locataires,...) et d'universités. Le Gouvernement a désigné en octobre 2010 les nouveaux membres du Conseil parmi lesquels on retrouve des représentants de la SWCS et des guichets du crédit social. www.conseilsuperieurlogement.be

* Chiffres de la FSMA au 01/03/2013

** Chiffres de la DGO4 au 31/12/2012

La SWCS



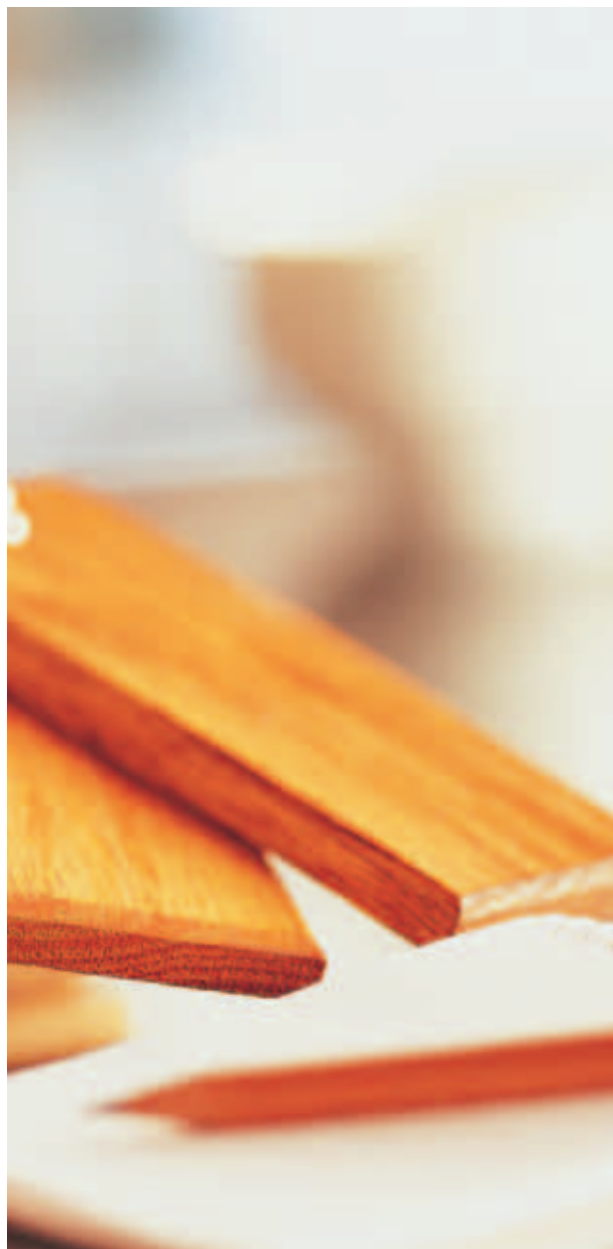
Le surendettement des ménages est préoccupant dans notre pays. Nos services réfléchissent avec des partenaires à des solutions durables pour tenter de limiter le phénomène auprès de nos emprunteurs.

- **Easi-Wal** : le Commissariat Easi-Wal (E-Administration, Simplification) a pour mission de coordonner des actions menées par le Gouvernement wallon en matière de simplification administrative, d'informatisation des processus et d'E-gouvernement. La SWCS participe régulièrement à des groupes de travail avec Easi-Wal. <http://easi.wallonie.be>

- **Les CPAS et services de médiation de dettes** : la SWCS collabore régulièrement avec ces services dans le cadre de la gestion des dossiers contentieux. www.observatoire-credit.be

- **Le CPAS de Charleroi** : comme tous les CPAS, le CPAS de Charleroi partage un objectif commun à celui de la SWCS, celui de permettre l'accès à un logement adapté, salubre et durable et le maintenir. Dans cette optique, le CPAS de Charleroi et la SWCS se sont alliés afin d'aider les familles précarisées, et de réduire le risque de surendettement. Ils mènent ensemble des projets d'accompagnement personnalisé de certaines familles en état de précarité. www.cpascharleroi.be

- **Espace Environnement** : Espace Environnement est un organisme indépendant d'intérêt public qui travaille avec les citoyens, les associations, les entreprises et les pouvoirs publics dans des domaines aussi divers que l'urbanisme, l'aménagement du territoire, la mobilité, le patrimoine, l'environnement, la prévention des déchets ou la santé. Espace Environnement inscrit son action dans le développement durable. La SWCS a collaboré avec Espace Environnement pour la mise sur pied de la Maison de l'habitat durable. www.espace-environnement.be



Les guichets



Les guichets du crédit social sont présents dans la plupart des grandes communes de Wallonie. Certains ont en plus des antennes situées dans diverses localités.

La Société wallonne du crédit social compte en Wallonie 22 guichets agréés et habilités à proposer les prêts Habitat pour Tous et les écopacks à 0 %. Certains ont des antennes situées dans de plus petites localités. Celles-ci ne reçoivent pas d'agrément en tant que tel mais peuvent recevoir les candidats emprunteurs, leur fournir toutes les informations souhaitées et communiquer au guichet dont elles font partie la demande de prêt. La liste ci-dessous reprend les 22 guichets agréés. Les antennes sont renseignées sur le site de la SWCS (www.swcs.be).

COMMUNE	NOM DU GUICHET	ADRESSE	TÉL.
ANS-ALLEUR 4432	Terre et foyer	Avenue du Roi Baudouin, 29	04/247.34.66
ARLON 6700	Crédit social du Luxembourg	Rue Général Molitor, 22	063/23.26.74
ATH 7800	Soc. ter. de crédit social du Hainaut	Rue Defacqz, 17	068/84.10.29
CHARLEROI 6000	La maison ouvrière de l'arr. de Charl.	Rue de France, 34	071/31.03.87
CHATELET 6200	Le crédit hypothécaire O. Bricoult	Rue de la Station, 232 A	071/38.30.43
CHATELET 6200	Le crédit social et les p. p. réunis	Grand'Rue, 89	071/38.04.26
DINANT 5500	Habitation Lambotte	Avenue Cadoux, 14	082/22.52.25
ERQUELINNES 6560	Tous propriétaires	Rue Albert 1er, 177	071/55.61.61
HUY 4500	L'ouvrier chez lui	Rue d'Amérique, 26/01	085/83.09.70
JAMBES 5100	La terrienne du crédit social	Rue Capitaine Jomouton, 44	081/30.02.06
JUMET 6040	Building	Chaussée de Bruxelles, 122	071/35.28.12
LA LOUVIÈRE 7100	La prévoyance	Rue Hamoir, 10-12	064/22.11.06
LIEGE 4000	Le travailleur chez lui	Rue Sainte-Marie, 5	04/252.40.50
MALMEDY 4960	Soc. de crédit pour hab. sociales	Rue des Arsilliers, 26	080/33.06.25
MARCHE-EN-F. 6900	La terrienne du Luxembourg	Rue Porte-Haute, 21	084/32.21.02
MOUSCRON 7700	Crédit à l'épargne immobilière	Rue de Tourcoing, 46	056/33.17.67
NIVELLES 1400	Le crédit soc. de la prov. du BW	Avenue de Burllet, 1	067/21.34.94
SERAING 4100	Credissimo	Rue Cockerill, 134-136	04/330.38.80
TOURNAI 7500	Credissimo Hainaut	Rue Royale, 85	069/22.29.65
TOURNAI 7500	Le petit propriétaire	Rue Saint-Jacques, 5	069/22.29.51
VERVIERS 4800	Crédit social logement	Chaussée de Heusy, 1-5	087/33.97.66
WIERDE 5100	ProxiPrêt	Rue Grande, 1	081/73.37.66

Bilan social de la SWCS



La SWCS a enregistré une augmentation de son personnel de près de 30 % en seulement 1 an avec l'arrivée de l'écopack.

Gestion des ressources humaines

En 2012, l'arrivée de l'écopack et la mise en place de nouveaux projets dans différents services ont amené la SWCS à mettre en place une toute nouvelle organisation interne. Au final, plus de trente personnes ont été engagées, plusieurs fonctions ont été créées et une dizaine de collaborateurs ont été affectés à une autre fonction. Le paysage interne a été complètement revu et de nombreux collaborateurs se sont vus confier de nouvelles missions passionnantes.

Quelques chiffres clés

Fin 2012, la SWCS comptait au total 101 collaborateurs (contre 75 en 2011 !) parmi lesquels on retrouve :

- 94 agents contractuels et 7 statutaires
- 84 temps pleins et 17 temps partiels
- 60 femmes et 41 hommes
- 38 titulaires d'un master, 34 d'un baccalauréat, 24 d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et 5 d'un certificat d'enseignement secondaire inférieur

Le secteur du crédit social, ce sont aussi 22 guichets agréés par la SWCS et des antennes de proximité. Au total, près de 130 personnes travaillent exclusivement pour le crédit social en Wallonie.

Les engagements en 2012

- Engagement d'1 archiviste à la Direction des ressources humaines.
- Engagement d'1 responsable pour le service octroi des prêts et de 2 collaborateurs.
- Engagement de 16 écopasseurs front office, d'1 secrétaire de zone et de 3 écopasseurs back office.
- Engagements de 3 collaborateurs pour renforcer la Direction du recouvrement.
- Engagement de 2 collaboratrices à la Cellule de coopération SWCS-Guichets.
- Engagement de 2 collaborateurs à la Direction des expertises et de la recherche : l'un pour coordonner la cellule marchés publics et l'autre pour remplacer une collaboratrice au service des expertises.
- Engagement d'1 collaborateur à la Direction de l'informatique.

- Engagement d'1 collaborateur assurant la fonction d'auditeur interne suite à la fin de contrat du précédent en début d'année.

Les fonctions créées dans le cadre de l'écopack

Plusieurs fonctions ont été créées spécifiquement pour la gestion des dossiers écopack :

- **Le coordinateur écopack** : il a en charge toute la coordination du dispositif. Il prépare les comités de pilotage, supervise les dossiers, etc.
- **Le responsable de zone** : la Wallonie a été découpée géographiquement en trois zones pour la gestion des dossiers (est, ouest et centre). Chacune est représentée par un responsable qui assure la coordination et gère l'équipe d'écopasseurs qui y est attachée.
- **L'écopasseur front office** : il gère le dossier de demande d'écopack sur tous les aspects administratifs, techniques et financiers. Il fournit les conseils au candidat à l'écopack et peut visiter le logement pour s'assurer de la faisabilité du projet ou de vérifier les travaux.
- **L'écopasseur back office** : il prend en charge les aspects administratifs du dossier une fois que la demande est acceptée (pour la libération des fonds, etc.).
- **Le secrétaire de zone** : trois secrétaires de zone ont été désignés pour assurer un soutien administratif aux responsables de zone et aux écopasseurs front office.

Les mouvements de personnel

- **9 agents de la SWCS ont été affectés au service écopack** : le coordinateur de projet, les 3 responsables de zone, 1 écopasseur front office, 2 secrétaires de zone et 2 écopasseurs back office.

Bilan social de la SWCS



Formations des agents

L'entreprise évolue et a, en permanence, besoin de nouvelles compétences pour assurer avec efficacité son activité. Sur l'année écoulée, quasiment tous les collaborateurs de la SWCS ont augmenté leur valeur professionnelle en suivant des formations dans des domaines très variés. Ces formations spécifiques leur ont permis d'être mieux outillés pour répondre avec efficacité aux exigences liées à notre activité. Les formations touchent à l'informatique, la performance énergétique du bâtiment, le crédit hypothécaire, l'assurance-vie, la fiscalité des crédits hypothécaires, les primes, le financement direct, etc. Au total, près de 30 formations et 2 colloques ont été suivis et 1 formation spécifique à la prévention sur l'incendie a en outre été assurée pour tous les membres du personnel.

Les formes d'habitat alternatif se multiplient mais manquent encore d'un cadre légal. La SWCS est attentive à cette situation et participe à des groupes de réflexion pour faire évoluer la situation.

Colloque sur l'habitat alternatif

L'évolution du logement étant au cœur de nos préoccupations, plusieurs collaborateurs ont représenté notre secteur lors d'un important colloque organisé par le Conseil supérieur du logement et consacré à l'habitat alternatif et ses aspects juridiques. Habitat mobile (gens du voyage) ou fluvial (péniche), habitat dans des zones de loisirs ou des campings, autoconstruction, coopérative, habitat intergénérationnel... Aujourd'hui, ces nouvelles formules de logement se multiplient et rencontrent souvent des problèmes juridiques risquant d'en compromettre leur développement. Ce colloque a été l'occasion de réfléchir à des solutions qui permettront de mettre en place un cadre légal à ce type d'habitat. La situation économique actuelle incite en effet de plus en plus de personnes à opter pour ces alternatives.

Rémunération des administrateurs

Les membres du Conseil d'administration de la SWCS sont nommés pour un mandat de cinq ans renouvelable et sont révoqués par le Gouvernement wallon. En application du décret du 12 février 2004 relatif au statut de l'administrateur public, la rémunération net perçue en 2012 par chaque administrateur et commissaire du Gouvernement wallon est reprise dans le tableau ci-contre.



BARBAIX LAURENCE	Administrateur	4.062,12 €
BRIET HERVÉ	Administrateur	3.115,80 €
CENCIG ORNELLA	Administrateur	3.922,34 €
DEGRAEVE JEAN-MICHEL	Administrateur	4.629,53 €
DEVILERS CYPRIEN	Administrateur	2.389,30 €
DOYEN RÉGIS	Administrateur	5.680,85 €
DUFranne PIERRE-MARIE	Vice-président	5.299,50 €
DUQUESNE RENAUD	Administrateur	2.800,38 €
HORENBEEK BERNARD	Administrateur	2.757,74 €
JACQMIN DANIEL	Président	10.952,88 €
KÖTTEN SIEGFRIED	Administrateur	4.666,62 €
MARIQUE SYLVIE	Administrateur	3.889,26 €
MONNIER BERNARD	Commissaire du GW	5.022,27 €
NOIRHOMME PATRICIA	Administrateur	4.119,08 €
WILLIQUET MARC	Commissaire du GW	4.059,60 €
REPRÉSENTANT DGO4	Avec voix consult.	0 €

Les prêts logement



Prêts hypothécaires



Quel que soit le prêt HT, des réductions de taux sont appliquées allant de 0,25 % à 2,20 % !

En 2010, nos prêts sociaux ont fait l'objet d'une importante réforme dont le but est de renforcer la qualité générale de l'habitat en Wallonie par la rénovation des biens immobiliers achetés. Le prêt tremplin (anciennement le prêt jeunes), le crédit social et les chèques logement ont tous été regroupés en une seule formule : les prêts **Habitat pour Tous**. L'objectif est de simplifier les procédures et de soutenir les personnes qui souhaitent acheter, construire ou rénover une habitation en Wallonie ainsi que celles qui souhaitent réaliser des travaux leur permettant d'économiser l'énergie.

Trois formules de prêt hypothécaire sont proposées pour acheter, construire et rénover : HT, HT+ et HTvert. Chacune donne droit à une réduction du taux pendant les premières années de remboursement en fonction de la commune où se situe le logement (et de la nature des travaux si on souhaite en réaliser). Toutes les communes wallonnes sont concernées.

Les prêts peuvent aussi être proposés pour le remboursement de dettes onéreuses contractées aux mêmes fins (achat de créance) lorsqu'un emprunteur n'est plus en mesure de rembourser son prêt (le but poursuivi étant de l'aider à garder son logement).

La formule de prêt HTvert est plus particulièrement destinée à réaliser des travaux de salubrité et d'économie d'énergie pour un logement situé dans une zone où l'état du bâti est généralement moins bon.

Le prêt HT propose une réduction de 0,25 % pendant les huit premières années de remboursement.

Le prêt HT+ est combiné à une réduction pouvant aller de 1,50 % à 2,20 % (en fonction des revenus du ménage) pendant les huit premières années de remboursement. Le logement doit être situé dans une des communes de pression immobilière* c'est-à-dire les communes dans lesquelles le prix moyen des habitations est supérieur de 35 % à la moyenne wallonne.

Le prêt HTvert propose une dispense de paiement des intérêts pendant douze ans sur une partie du capital emprunté pour faire des travaux. Le capital peut aller de 20.000 € à

40.000 € maximum en fonction des revenus du ménage. Le logement doit être situé dans une des communes** où l'état du logement est généralement moins bon sur base de l'indicateur de qualité du logement du SPF Economie et des ZIP fédérales).



* **Les communes HT+ en 2012** : Arlon, Assesse, Attert, Aubel, Beauvechain, Braine-l'Alleud, Braines-le-Château, Chastre, Chaumont-Gistoux, Court-Saint-Etienne, Dalhem, Eghezée, Erezée, Grez-Doiceau, Hélécinne, Incourt, Ittre, Jalhay, Jodoigne, La Bruyère, La Hulpe, Lasne, Messancy, Mont-saint-Guibert, Namur, Nivelles, Orp-Jauche, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Ramillies, Rixensart, Thimister-Clermont, Villers-la-Ville, Walhain, Waterloo, Wavre.

** **Les communes HTvert en 2012** : Ans, Beyne-Heusay, Bousu, Chapelle-lez-Herlaimont, Charleroi, Châtelet, Colfontaine, Courcelles, Dison, Dour, Engis, Farciennes, Flemalle, Fontaine-l'Évêque, Frameries, Grâce Hologne, Herstal, La Louvière, Liège, Manage, Mons, Oupeye, Quaregnon, Saint-Nicolas, Sambreville, Seraing, Tournai, Tubize, Verviers, Visé.

Prêts à tempérament



L'écopack peut financer jusqu'à 30.000 € de travaux visant l'amélioration de la performance énergétique du logement.

Depuis le 1^{er} mai 2012, la SWCS propose l'**écopack à 0 % d'intérêt** pour financer un bouquet d'au moins deux travaux qui permettent d'améliorer la performance énergétique du logement. L'écopack est un crédit à la consommation soumis à la loi sur le crédit à la consommation*. Les travaux qui sont finançables sont soit de performance énergétique (isoler son toit, placer du double vitrage, installer une chaudière à condensation, etc.) soit des travaux induits (parement des murs extérieurs, remplacement des sols, etc.) soit des petits travaux économiseurs d'énergie (placer des vannes thermostatiques, réaliser un audit par thermographie, etc.) soit enfin des travaux de production d'énergie renouvelable (panneaux solaires, etc.).

Les travaux de performance énergétique donnent tous droit à une prime énergie (initialement proposée par la Wallonie) qui sera immédiatement déduite du montant emprunté et ce, afin d'alléger la mensualité. Certains autres travaux donnent également droit à des primes sur le même principe. La procédure pour bénéficier de ces primes est intégrée à celle de l'écopack, ce qui simplifie considérablement les démarches administratives.

Un écopack finance un bouquet de deux travaux au minimum, dont au moins un travail de performance énergétique. Le montant pour financer ces travaux doit être compris entre 2.500 € TVAC au minimum et 30.000 € TVAC au maximum. Particularité de l'écopack : il est proposé aux propriétaires occupants mais aussi aux propriétaires bailleurs et aux locataires (dans ce cas, l'accord du propriétaire est obligatoire) et ce, afin de permettre à tous de réaliser des investissements qui réduisent les factures d'énergie.

L'écopack s'adresse à une très large majorité de Wallons puisqu'il peut être accordé pour autant que les revenus globalement imposables du ménage ne dépassent pas 93.000 €. La particularité de l'écopack réside enfin dans l'accompagnement tout à fait personnalisé proposé par l'écopasseur qui gère le dossier au niveau administratif et technique. L'écopasseur peut visiter gratuitement le logement pour déterminer les travaux à réaliser (par ordre de priorité), prodiguer des conseils, etc.

Enfin, comme pour les prêts classiques de la SWCS, l'écopack est soumis à certaines conditions. Le logement doit par exemple être salubre et situé en Wallonie et la demande de permis d'urbanisme initiale doit être antérieure au 1^{er} décembre 1996. L'écopack ne sera donc pas accordé pour des nouvelles constructions.



* Loi du 13 juin 2010 modifiant la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation.

Comment en bénéficiaire ?



Nos taux ont subi plusieurs baisses significatives en 2012 jusqu'à atteindre 2,70 % en septembre !

Les prêts hypothécaires HT

Les prêts « HT » (Habitat pour tous) sont conditionnés à certains critères de revenus, de montant empruntable et de valeur du logement notamment. Voici un aperçu des conditions qui permettent de bénéficier d'un prêt HT.

Taux

Les taux que nous proposons sont toujours fixes et non-révisibles pendant toute la durée du prêt. Ils sont déterminés en fonction des revenus du ménage et du montant qu'il sollicite. Plus les revenus sont bas, plus le taux est bas. Les taux sont calculés en fonction des taux proposés sur le marché, ce qui signifie qu'ils peuvent être adaptés tout au long de l'année en fonction des évolutions. En 2012, nos taux ont subi plusieurs baisses successives, un atout pour les candidats qui se sont lancés dans l'aventure. Le taux le plus bas proposé atteignait 2,70 % (en septembre) et le plus élevé 3,65 % (en janvier).

Conditions de revenus

Pour bénéficier d'un prêt social, il faut respecter certaines conditions de revenus. Elles permettent de déterminer le taux qui sera appliqué et de vérifier la capacité de remboursement de l'emprunteur pour éviter notamment les risques liés au surendettement. Il nous arrive en effet de refuser certaines demandes, par exemple lorsque nous estimons que le candidat aura des difficultés à rembourser ses mensualités (certains ont tendance à surestimer leur capacité de remboursement) ou lorsqu'il est renseigné comme débiteur défaillant par la Centrale des crédits aux particuliers (c'est-à-dire lorsqu'il a contracté un ou plusieurs crédits et est en défaut de paiement).

Nous tenons compte des revenus nets pour déterminer la capacité de remboursement et des revenus globalement imposables de l'année N-2 (2010) pour déterminer le taux qui sera appliqué et le montant qui pourra être prêté.

Il est important de préciser que contrairement à une idée reçue, les prêts sociaux ne sont pas uniquement destinés aux personnes bénéficiant d'allocations (chômage, mutuelle, CPAS). De nombreux emprunteurs qui travaillent en bénéficient également. Il peut s'agir de personnes isolées ou de

couples. Dans tous les cas, les prêts peuvent être accordés qu'on ait ou pas des enfants et ce, pour autant qu'on ne dépasse pas le plafond de revenus fixé à 48.500 € annuellement (les plafonds ont été indexés en 2013).

Donc, en 2012, les revenus globalement imposables (2010) dont on tenait compte ne pouvaient pas dépasser 48.500 € (ces revenus se trouvent sur le dernier avertissement extrait de rôle que l'administration des contributions envoie chaque année). Ces revenus pouvaient être majorés de 2.400 € par personne à charge.

Catégories de revenus

Les revenus globalement imposables du ménage sont répartis en trois catégories principales (et en sous-catégories) qui permettent de déterminer le taux auquel on a droit et le montant que l'on peut emprunter.

La catégorie 1 (revenus précaires)

Elle correspond aux emprunteurs dont les revenus sont compris entre 0 et 17.650 €, majorés de 2.400 € par personne à charge. Le montant maximum qui peut être sollicité est de 97.000 €.

La catégorie 2 (revenus modestes)

Elle correspond aux emprunteurs dont les revenus sont compris entre 17.651 € et 32.350 € majorés de 2.400 € par personne à charge. Le montant maximum qui peut être sollicité est de 138.000 €.

La catégorie 3 (revenus moyens)

Elle correspond aux emprunteurs dont les revenus sont compris entre 32.351 € et 48.500 € majorés de 2.400 € par personne à charge. Le montant maximum du prêt est fixé à 193.000 €.

Une majoration de 13.000 € au montant sollicité est appliquée dans chacun des cas suivants : par personne à charge, pour chacun des deux premiers enfants à charge, par personne handicapée assimilée à une personne à charge ou si le bien est vendu par une société de logement social.

Comment en bénéficier ?



Pour bénéficier d'un prêt HT, les revenus du ménage ne peuvent pas dépasser 48.500 € (en 2012). Pour un écopack, le plafond est passé à 93.000 €.

Durée du prêt

La durée du prêt est échelonnée entre 10 et 30 ans en fonction de la capacité financière des demandeurs (on examine les revenus mensuels nets et tous les crédits et charges en cours) et de leur âge. Dans tous les cas, nous exigeons que le prêt soit remboursé lorsque les emprunteurs ont atteint l'âge de 70 ans.

Autres conditions

Notre règlement des prêts prévoit d'autres conditions particulières telles que :

- Le prêt doit concerner un logement salubre situé en Wallonie et le candidat ne peut pas être propriétaire d'un autre logement à la signature des actes.
- Le logement fait l'objet d'une expertise obligatoire par un de nos experts afin de nous assurer qu'il est salubre et conforme à la réglementation des prêts.
- Le candidat doit être âgé d'au moins 18 ans ou être mineur émancipé à la date de la demande de crédit.
- La valeur vénale du logement (c'est-à-dire la valeur que l'on peut raisonnablement espérer lors de la vente volontaire du bien) ne peut pas dépasser 193.000 € (213.000 € dans les zones de pression immobilière).
- Le candidat doit occuper le logement pendant toute la durée du prêt (il ne peut pas le louer ni d'ailleurs y exercer une activité professionnelle sauf dans certains cas).
- Il devra aussi consentir au profit du prêteur (la SWCS) une hypothèque en 1^{er} rang sur la pleine propriété du bien.

Avantages particuliers

- Pour aider les candidats à l'emprunt qui ne disposent pas de fonds propres, la SWCS accepte de prêter jusqu'à 110 % de la valeur vénale du bien (hors assurance-vie) pour financer les frais de notaire, d'enregistrement ou encore des travaux (pour autant qu'ils aient une capacité financière suffisante pour rembourser le prêt).
- En matière d'assurance solde restant dû qu'il est obligatoire de souscrire pour bénéficier d'un prêt "Habitat pour Tous", il est possible d'obtenir une réduction de 0,20 % sur le taux pendant toute la durée du prêt si le contrat est souscrit chez Whestia (cumulable avec les réductions classiques).

- Tous les prêts proposés par la SWCS se combinent avec les aides et les primes au logement proposés par la Wallonie : prime à la réhabilitation, primes énergie, assurance gratuite contre la perte de revenus, etc.

- Si le candidat sollicite un prêt pour acheter un logement social, il bénéficie d'une réduction de 0,50 % sur son taux pendant les huit premières années de remboursement (cumulable avec les réductions classiques).

Les prêts à tempérament écopack

L'écopack est un crédit à la consommation dont le montant empruntable doit être compris entre 2.500 € et 30.000 € (montant total des travaux TVAC). Il sert à financer des travaux de performance énergétique du logement. L'écopack est également lié à des conditions particulières.

Taux

Quel que soit le montant sollicité et le niveau de revenus, le TAEG appliqué est de 0,00 % pendant toute la durée de remboursement, ce qui représente un des plus gros avantages de l'écopack et explique en partie son succès retentissant.

Conditions de revenus

L'écopack peut être accordé aux emprunteurs dont les revenus globalement imposables N-2 ne dépassent pas 93.000 €. Cet assouplissement des conditions de revenus permet de proposer ce prêt avantageux à une large majorité de Wallons (plus de 90 %).

Durée du prêt

La durée de remboursement du prêt peut aller jusqu'à 12 ans et est fixée par la loi en fonction des revenus globalement imposables (RIG) du ménage :

- RIG inférieurs à 17.500 € (cat. 1) : durée maximale de 12 ans
- RIG compris entre 17.501 € et 32.100 € (cat. 2) : durée maximale de 10 ans
- RIG compris entre 32.101 € et 48.200 € (cat. 3) : durée maximale de 8 ans
- RIG compris entre 48.201 € et 93.000 € (cat. 4) : durée maximale de 5 ans

Comment en bénéficier ?



L'écopack finance des travaux de performance énergétique comme le remplacement de châssis et vitrages, le placement d'une nouvelle chaudière, l'isolation de la toiture, etc.

Travaux financés par l'écopack

L'écopack finance un bouquet d'au moins deux travaux repris dans la liste des travaux éligibles. Ces travaux doivent viser directement la performance énergétique et certains travaux induits et autres travaux économiseurs d'énergie peuvent aussi être combinés. Ils doivent être réalisés dans les deux ans par un entrepreneur excepté certains d'entre eux qui peuvent être réalisés directement par l'emprunteur.

Les travaux concernent par exemple l'isolation thermique de la toiture, des murs et des sols, l'installation d'une chaudière à condensation ou d'un autre système de chauffage performant (pompe à chaleur, chaudière biomasse, raccordement à un réseau de chaleur), le remplacement des menuiseries extérieures (châssis, vitrages), le placement de capteurs solaires pour la production de l'eau chaude sanitaire et/ou du chauffage, etc. Il est également possible de financer un audit énergétique du bâtiment ainsi qu'un audit par thermographie.

Principales conditions pour bénéficier d'un écopack

Pour bénéficier d'un écopack, il faut remplir des conditions liées aux revenus et au logement notamment :

- Le logement doit être salubre et situé en Wallonie.
- La demande de permis d'urbanisme initiale du logement doit être antérieure au 1er décembre 1996.
- Le demandeur doit être soit propriétaire occupant, soit propriétaire bailleur, soit locataire du logement (dans ce cas, l'autorisation du propriétaire est indispensable et une convention doit être signée entre les deux parties)*.
- Le logement doit déjà être occupé par le demandeur au moment de l'introduction de sa demande d'écopack (sauf pour les locataires et les propriétaires bailleurs).
- Le demandeur ne peut pas être enregistré à la Centrale des crédits aux particuliers en tant que débiteur défaillant.
- L'octroi d'un écopack dépendra aussi de la capacité financière du ménage, c'est-à-dire de sa capacité à rembourser le prêt. Pour ce faire, la SWCS fera le point sur l'ensemble des charges actuelles et des crédits en cours et consultera la Centrale des Crédits aux Particuliers. Elle sera particulièrement attentive à la situation du ménage et refusera d'accorder un écopack s'il y a un risque de surendettement.

* Il est à noter que dans le cas d'un propriétaire bailleur ou d'un locataire, c'est le Fonds du logement wallon qui gère le dossier écopack.

- Le logement doit être couvert par une assurance incendie.
- Un ménage qui a contracté un prêt « Habitat pour tous » auprès de la SWCS ou d'un de ses guichets n'a pas droit à un écopack sauf si ce prêt date de plus d'un an au moment où il veut introduire sa demande d'écopack.

Conditions relatives aux travaux

L'écopack finance des travaux visant exclusivement la performance énergétique du logement (sont donc refusés le placement de carrelages dans la salle de bains ou des travaux de peinture !).

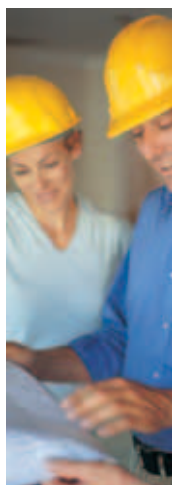
- L'écopack doit financer au minimum un bouquet de deux travaux repris dans les travaux finançables (voir tableau des travaux page suivante) dont au moins un travail de performance énergétique.
- Les travaux doivent être réalisés par un entrepreneur sauf l'isolation du toit, l'isolation par le dessous ou dans la structure du plancher, l'isolation des conduites de chauffage et d'eau chaude sanitaire et la fermeture du volume protégé qui peuvent être réalisés par le demandeur.
- Les travaux ne peuvent pas être commencés avant d'avoir reçu l'accord de la SWCS et ils doivent être achevés dans les deux ans, une fois l'écopack signé.
- Les panneaux photovoltaïques et la micro-cogénération interviennent dans la constitution d'un bouquet mais ne sont pas finançables par un écopack.

Avantages particuliers

L'écopack a quelque peu révolutionné nos procédures de traitement des dossiers à plusieurs égards. Une expertise préalable du logement n'est par exemple pas réalisée (sauf pour certains travaux). Les démarches pour introduire la demande ont été simplifiées. Un call center (078/158.008) est la porte d'entrée unique afin d'introduire la demande d'écopack. Certaines conditions d'octroi ont également été assouplies. Il n'y a pas de limite pour la valeur vénale du logement qui fait l'objet du prêt.

De plus, des primes avantageuses sont directement déduites du montant emprunté, et sont même avantageusement majorées dans toute une série de cas (la procédure pour les obtenir est intégrée à celle de l'écopack, ce qui simplifie fortement les démarches administratives).

Comment en bénéficiaire ?



Près de 30 écopasseurs ont été engagés à la SWCS pour gérer les demandes d'écopack au niveau administratif, financier et technique.

Primes

Un écopack est un financement dont le ménage ne remboursera qu'une partie car on en déduit dès le départ des primes wallonnes calculées en fonction des travaux prévus et des revenus du ménage. Les primes sont donc préfinancées. Leur montant sera définitivement acquis en fonction des travaux réalisés.

Il est à noter que si l'emprunteur réalise un BOUQUET B, c'est-à-dire plusieurs travaux de performance énergétique, il obtiendra une prime plus importante qui sera majorée en fonction des revenus :

CAT.	REVENUS IMPOSABLES GLOBALEMENT	DURÉE MAX. DU PRÊT	COEF. MULTIPLI-CATEUR
I	inférieurs à 17.500 € *	12 ans	1,4
II	de 17.501 € à 32.100 € *	10 ans	1,3
III	de 32.101 € à 48.200 € *	8 ans	1,2
IV	de 48.201 € à 93.000 €	5 ans	1,1

* Ces revenus sont majorés de 2.400 € par enfant à charge avec un maximum de deux enfants à charge, sans dépasser le plafond de 93.000 €.

Un réseau d'écopasseurs pour gérer les dossiers

En 2012, près de 30 écopasseurs ont été engagés par la SWCS pour, d'une part, donner des conseils avisés pour réaliser les travaux et, d'autre part, accompagner les emprunteurs dans toutes leurs démarches administratives et techniques. Les écopasseurs sont tous des experts (architectes, ingénieurs, etc.) qui ont suivi des formations spécifiques à la performance énergétique du bâtiment. Ils peuvent donc prodiguer des conseils avisés et conseiller les candidats à l'écopack par exemple sur la priorité des travaux à réaliser.

Les écopasseurs front office sont présents sur tout le territoire wallon et gèrent le dossier d'un point de vue administratif, technique et financier. Bref, les écopasseurs constituent un des atouts essentiels de l'écopack : ils sont à la disposition des candidats à l'écopack pour les accompagner individuellement et les conseiller.

TRAVAUX FINANCÉS PAR L'ÉCOPACK

BOUQUET A = 1 travail P + 1 ou plusieurs travaux A

BOUQUET B = au moins 2 travaux P

P (PERF. ÉNERG.)	A (AUTRES)			
<ul style="list-style-type: none"> • Isolation thermique de la toiture • Isolation thermique des murs (1) • Isolation thermique des sols (1) • Remplacement des châssis ou du vitrage • Placement d'un système de ventilation • Installation d'une chaudière à condensation au gaz naturel, au propane ou au mazout • Installation d'une pompe à chaleur (pour l'eau chaude sanitaire et/ou le chauffage) • Installation d'une chaudière biomasse • Raccordement à un réseau de chaleur • Placement d'un chauffe-eau instantané • Réalisation d'un audit énergétique 	<p>TRAVAUX INDUITS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplacement, réfection, stabilisation ou traitement de la toiture ou d'une charpente • Parement des murs ext. • Habillage des murs int. • Remplacement des corniches • Remplacement du système d'évacuation • Remplacement des descentes d'eau pluviale • Remplacement des sols • Assèchement des murs • Tubage d'une cheminée 			
	<p>PETITS TRAVAUX ÉCONOMISEURS D'ÉNERGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Placement d'un thermostat/vannes thermostatiques • Fermeture du vol. protégé • Isolation des conduites de chauffage • Réalisation d'un audit par thermographie 			
	<p>TRAVAUX DE PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVEL.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Finançables</th> <th>Non-finançables (2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Capteurs solaires thermiques pour eau chaude sanitaire et/ou chauffage </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Panneaux photovoltaïques • Micro-cogénération </td> </tr> </tbody> </table>	Finançables	Non-finançables (2)	<ul style="list-style-type: none"> • Capteurs solaires thermiques pour eau chaude sanitaire et/ou chauffage
Finançables	Non-finançables (2)			
<ul style="list-style-type: none"> • Capteurs solaires thermiques pour eau chaude sanitaire et/ou chauffage 	<ul style="list-style-type: none"> • Panneaux photovoltaïques • Micro-cogénération 			

(1) Ces travaux doivent préalablement avoir été approuvés par un audit énergétique. (2) Ces travaux peuvent être pris en considération pour la constitution d'un bouquet MAIS ne sont pas finançables dans le cadre de l'écopack car ils bénéficient déjà d'un mécanisme d'aide à la production (certificats verts).

Recouvrement des créances



Notre contentieux a enregistré une baisse assez significative en 2012. Nous restons toutefois très prudents, la situation économique actuelle étant encore très incertaine.

En 2012, l'encours global de la SWCS comportait 22.158 comptes de remboursement pour un montant de 979.025.313 €.

Le suivi des prêts

Le service s'occupe du suivi des prêts accordés aux emprunteurs dans le cadre de la production de la SWCS (guichets courtiers). Il a expédié en 2012 plus de 40.000 courriers : plus de 20.000 attestations de paiement nécessaires pour remplir les déclarations fiscales (et plus de 400 duplicatas renvoyés), plus de 10.000 courriers de rappel de paiement et le reste en réponse, notamment, aux demandes :

- de décomptes de remboursement (2.000)
- de compagnies d'assurance ayant trait aux contrats d'assurance incendie impayés ou dénoncés (3.000)
- de désolidarisation introduites (153), dont 65 d'entre elles ont été finalisées suite à la volonté d'un des emprunteurs séparés de reprendre le prêt seul
- d'intervention de l'assurance contre la perte de revenus (596) ; cette assurance - proposée gratuitement par la Wallonie - intervient dans le paiement des mensualités, à certaines conditions en cas de perte d'emploi
- de transferts d'hypothèque : 7 ont abouti permettant à un emprunteur d'acquiescer, à certaines conditions très strictes, un autre logement avec le même financement ; les avantages liés aux prêts Habitat pour Tous peuvent alors être remis en cause
- d'attestations diverses (171) par exemple sollicitées dans le cadre d'une demande de prime wallonne à la construction.

Les plans d'apurement

Lorsqu'un emprunteur rencontre des difficultés à rembourser ses arriérés, la SWCS peut lui accorder un plan d'apurement qui consiste en des facilités de paiement pour le remboursement de cette dette. Ces plans sont soumis à certaines conditions et sont suivis de près par nos services. Le nombre de plans d'apurement toujours en cours et donc strictement respectés à fin 2012 est de 780.

Les dossiers contentieux

Les dossiers sont considérés comme contentieux lorsqu'ils présentent au moins trois mois de retard cumulés. Un grand

défi de la SWCS est de contenir la progression du contentieux tout en maintenant un équilibre entre la gestion du recouvrement des créances et l'esprit social qui anime la société.

Dans cette optique, la SWCS développe depuis plusieurs années des actions spécifiques afin de traiter efficacement les dossiers considérés comme contentieux :

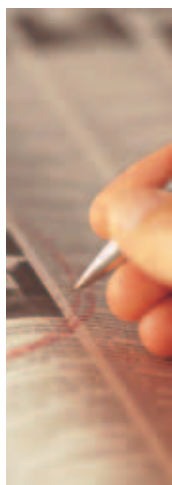
- Une équipe de professionnels est au service des emprunteurs pour les aider et les conseiller au mieux lorsqu'ils sont en difficulté de paiement. Ainsi, parmi les 780 plans d'apurement en cours, 366 concernent des dossiers en contentieux.
- Des contacts personnalisés avec ces débiteurs sont assurés afin de leur fournir toutes les recommandations qui leur éviteront de se retrouver dans des situations inextricables. Un accompagnement social personnalisé est prévu dans certains cas difficiles afin de rencontrer le client et servir de relais pour trouver la meilleure solution.
- La SWCS travaille en collaboration avec des opérateurs locaux tels que les CPAS et les services de médiation dans le but d'évaluer la situation financière difficile des « débiteurs défaillants » et de trouver un plan de remboursement acceptable.

Baisse de notre contentieux

En 2012, la SWCS a comptabilisé un taux de contentieux de 2,70 % contre 3,00 % en 2011. La qualité de notre portefeuille peut toujours être considérée comme acceptable compte tenu de la fragilité financière de nos emprunteurs et de la crise économique et financière qui a débuté en 2008.

Cette baisse significative montre que les actions spécifiques entreprises par la SWCS portent tout doucement leurs fruits. Ainsi, le suivi rapproché des emprunteurs en retard de paiement notamment par des contacts plus fréquents par téléphone se révèle très efficace. Cette méthode « responsabilise » nos emprunteurs en difficulté. Souvent, les personnes contactées se sentent plus à l'aise et sont dans ce cas plus enclines à résorber leur retard de paiement rapidement.

Recouvrement des créances



Nous privilégions les contacts téléphoniques personnalisés avec nos emprunteurs en difficulté. Cela nous aide à trouver une solution plus adaptée.

Conclusions

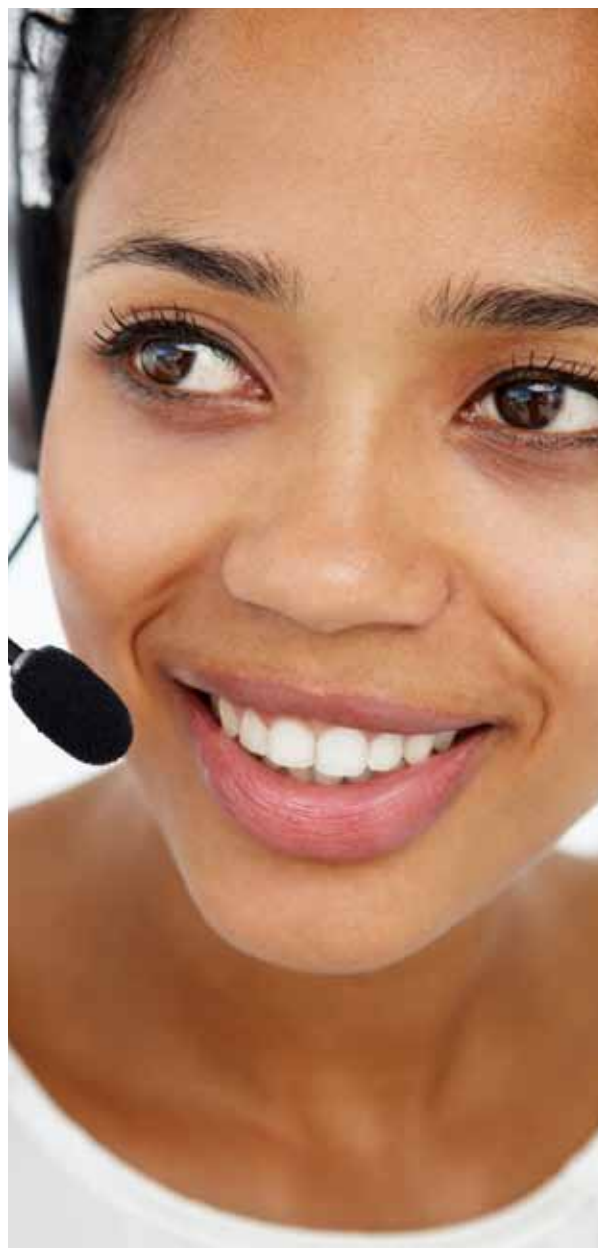
Notre contentieux a baissé en 2012. Cependant même si l'évolution est quelque peu positive, nous restons toujours très prudents et poursuivons sans relâche les actions entreprises pour établir un suivi rapproché des emprunteurs dès les premiers retards.

L'analyse de certains de nos dossiers présentant un arriéré conséquent nous a montré que des difficultés de paiement surviennent aussi régulièrement lors de la séparation de deux emprunteurs. Souvent, le plus diligent des deux se trouve confronté à une impossibilité d'assurer seul le remboursement du crédit hypothécaire et à une ignorance de la marche à suivre pour sortir d'indivision ou vendre la maison à court terme.

Dans ces cas, l'intervention de notre accompagnatrice sociale prend tout son sens afin d'insister sur l'importance d'assumer les charges de remboursement et de fournir des conseils avisés en vue de contacter les intervenants les plus indiqués.

Nous attachons aussi beaucoup d'importance à la reprise systématique de tous les dossiers présentant un faible retard de paiement (dès deux mois de retard) afin d'obtenir la régularisation du compte à brève échéance ou de négocier, dès ce stade, un plan d'apurement. Et nous relançons constamment les procédures d'exécution en cas d'immobilisme des intervenants dans les dossiers présentant des arriérés plus conséquents.

Enfin, un projet ambitieux de mise en place d'un système de gestion davantage automatisé concourra sans aucun doute à améliorer l'efficacité dans le traitement des dossiers. Cette avancée technologique devrait donc avoir un impact positif réel sur l'évolution du contentieux.



Notre activité en 2012



Réalisations marquantes



Objectif de l'Alliance Emploi-Environnement : accorder 4.000 écopacks par an aux ménages wallons !

L'amélioration énergétique du bâti wallon et la promotion de la construction et de la rénovation durables furent au cœur de notre activité en 2012. Le Gouvernement wallon a confié à la SWCS deux nouvelles missions : l'octroi de l'écopack à 0% et le lancement des activités à la Maison de l'habitat durable. A cela sont venus s'ajouter des projets impliquant l'ensemble de nos départements que ce soit au niveau juridique, financier, informatique, logistique, des expertises, etc.

Ces défis nous ont amenés à revoir notre organisation interne tout en continuant à assurer notre mission première, l'octroi des prêts Habitat pour tous. Ce qui a fait de 2012 une année... remarquable et remarquée !

L'écopack

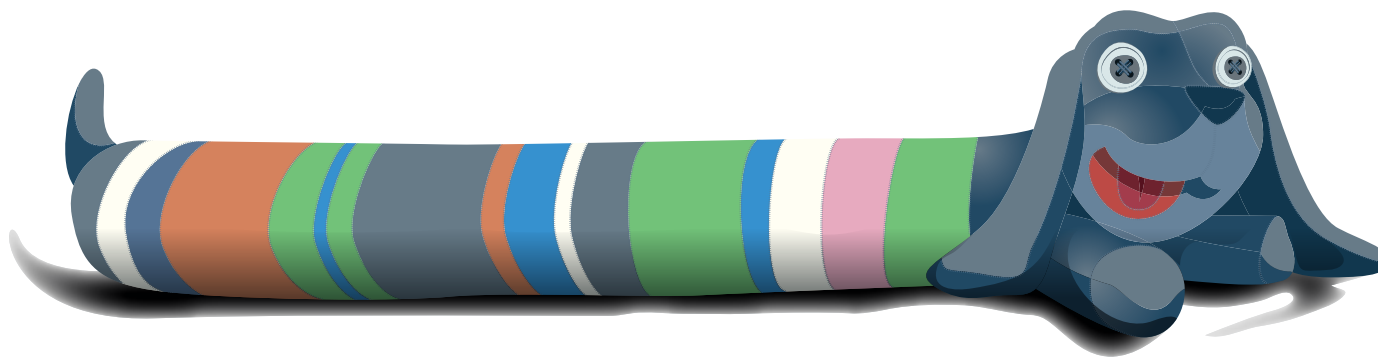
De toutes les réalisations qui ont marqué notre secteur en 2012, l'écopack est sans aucun doute la plus marquante. La SWCS s'est vue confier, avec son partenaire, le Fonds du logement wallon, la mission de gérer et d'octroyer l'écopack à 0% (à partir du 1^{er} mai 2012) en Wallonie jusqu'à fin 2014.

L'écopack est un crédit à la consommation à 0% destiné à une majorité de ménages wallons pour financer un bouquet de travaux permettant l'amélioration de la performance énergétique du logement. L'écopack est couplé à des primes wallonnes qui sont déterminées en fonction des travaux réalisés et dont le montant est directement déduit du montant emprunté, ce qui allège les mensualités.

L'objectif fixé par le Gouvernement est d'accorder aux ménages wallons 4.000 écopacks par an par le biais des deux partenaires. La SWCS vise l'octroi de 3.000 écopacks annuellement et le FLW 1.000. Pour la SWCS, 3.000 dossiers représentent sa production moyenne annuelle en termes de prêts hypothécaires classiques ! Cet objectif de production ambitieux l'a donc amenée à engager de nouveaux collaborateurs afin d'assurer une prise en charge efficace de cette nouvelle activité.

Pour rappel, l'écopack est né de la première Alliance Emploi-Environnement qui a été signée par le Gouvernement wallon et 41 partenaires (dont la SWCS) le 8 février 2012. L'objectif principal de cette ambitieuse politique est de *faire de l'amélioration de la qualité de l'environnement une source d'opportunités économiques et de création d'emplois*. Parmi les partenaires signataires de l'alliance, on retrouve des organisations syndicales, des clusters, des asbl, des organismes d'intérêt public, etc. Un des axes de l'alliance prévoit différentes mesures visant l'amélioration environnementale et énergétique du bâti wallon. L'écopack à 0% en est donc la mesure phare.

Notre ministre du logement, Jean-Marc Nollet, ainsi que les responsables de la SWCS, du FLW et de la Confédération de la construction, ont présenté officiellement l'écopack à l'occasion d'une conférence de presse qui s'est déroulée au salon Batibouw le 7 mars 2012. Quasi immédiatement, l'écopack a joui d'une importante visibilité dans les médias, de nombreux journalistes étant présents à cette occasion.



Réalisations marquantes



La Maison de l'habitat durable a été inaugurée le 18 septembre 2012 en présence de Jean-Marc Nollet et de nombreux partenaires et mandataires locaux.

Il faut dire que l'écopack représente une véritable opportunité pour les particuliers et les professionnels au moment où les mesures prises en faveur des économies d'énergie ont fondu comme neige au soleil (suppression du prêt vert et de certaines mesures fiscales spécifiques, etc.).

En 2011 et 2012, la SWCS a joué un rôle majeur dans la conception de ce produit innovant en collaborant étroitement avec les conseillers du ministre sur les aspects techniques et opérationnels du mécanisme d'octroi et de suivi de l'écopack. Elle a, par ailleurs, mis en place un nouveau dispositif de pilotage du projet.

Les guichets du crédit social agréés par la SWCS ont été impliqués dans ce vaste projet. Une quinzaine d'entre eux a signé une convention de collaboration pour gérer les écopacks (renouvelable au terme d'une évaluation semestrielle). Ils ont ainsi pu affecter un de leurs collaborateurs à l'équipe des écopasseurs front office.

L'outil informatique de gestion des demandes de prêt a été adapté afin de permettre, dès le lancement de la mesure, de gérer tous les dossiers. Un simulateur a été conçu pour permettre aux écopasseurs de déterminer les montants et données financières relatives à chaque dossier (mensualités exactes, durée de remboursement, montant des primes, etc.).

Le call center écopack unique pour la SWCS et le FLW a été mis en place via une société privée, entreprise d'économie sociale, pour servir de « porte d'entrée » à tous les ménages qui souhaitent solliciter un écopack. Il a été rendu opérationnel dès le 1er mars 2012. Nous avons reçu un très grand nombre d'appels les premiers jours et avons dû adapter nos procédures afin de résorber le retard accumulé dans le traitement des demandes. Le nouveau processus de traitement des dossiers et l'engagement de collaborateurs supplémentaires pour renforcer les équipes ont permis petit à petit d'adopter une vitesse de croisière et de résorber tous les retards.

Un plan communication a été coordonné par la SWCS pour faire connaître la mesure auprès du grand public et des pro-

fessionnels. Des outils d'information ont été conçus (site web, brochures, capsules vidéos, faq, kits d'information, etc.) en français et en allemand. De nombreux contacts ont été assurés avec les médias qui ont largement diffusé l'information pendant les premiers mois de la mesure. Un plan média a été établi pour assurer des communications dans la presse générale et spécialisée en 2013 et 2014.

Toutes les statistiques de production de l'écopack sont détaillées dans le chapitre consacré aux chiffres 2012.

Maison de l'habitat durable

Le Ministre wallon du logement a confié à la SWCS et au FLW la création de la Maison de l'habitat durable dont l'objectif est de devenir un centre public de référence en Wallonie sur la construction et la rénovation durables. Le centre sera implanté en deux endroits à Charleroi et s'adresse aux particuliers mais aussi aux professionnels qu'ils soient entrepreneurs, acteurs dans le milieu du logement et du développement durable, etc. Par ce projet, la SWCS et le FLW vont développer une nouvelle mission d'information et de conseil sur les aspects environnementaux liés à l'habitat.

Le rez-de-chaussée de la SWCS a été aménagé en 2011 pour y accueillir la première implantation de la Maison de l'habitat durable. Le nouvel espace a été équipé afin de permettre la projection de vidéos, la démonstration de matériaux et de techniques de construction et rénovation, et surtout la rencontre entre des professionnels et des personnes désireuses d'en savoir plus.

Le 18 septembre 2012, l'espace a été inauguré, en présence du Ministre Jean-Marc Nollet, des mandataires locaux et de nos nombreux partenaires.

La Maison de l'habitat durable représente la concrétisation de nombreux mois de travail collaboratif interne et externe entre la SWCS et ses partenaires, le FLW et Espace Environnement.

Réalisations marquantes



La Maison de l'habitat durable a organisé des ateliers pratiques pour apprendre à fabriquer soi-même des meubles en carton ou des produits de nettoyage écologiques.

Les premières activités ont débuté à l'automne 2012 :

- **1 table ronde** a été organisée afin de proposer une définition de l'habitat durable. Elle a réuni des professionnels du secteur et fut l'occasion de créer un véritable débat d'idées. L'expérience fut très positive. D'autres tables rondes sont prévues en 2013 afin de poursuivre les travaux de réflexion.

- **2 ateliers pratiques** ont été organisés pour le grand public. Ils étaient consacrés à la fabrication (soi-même et avec des matériaux et produits écologiques) de meubles en carton et de peintures écologiques.

- **1 « midi de l'habitat durable »** a réuni des professionnels du secteur associatif et des métiers de la construction afin de leur faire connaître les incitants publics visant à améliorer la performance énergétique du bâti. Les participants représentent des relais précieux entre, d'une part, les organismes chargés d'accorder les aides et, d'autre part, les citoyens qui ne savent pas toujours à qui s'adresser.

Poursuite des actions de réflexion et de participation

Bien qu'il soit de plus en plus présent dans notre quotidien, le principe de développement durable souffre encore d'un manque d'intérêt ou de préjugés auprès des particuliers et des entreprises. Les initiatives se multiplient, ce qui nous permet de penser que nous sommes sur la bonne voie.

Ainsi, nous multiplions les rencontres et l'échange d'expériences et de connaissances avec les professionnels qui partagent le même objectif que nous (à notre modeste niveau bien sûr !), promouvoir autant que possible le développement durable. En 2012 nous avons, par exemple, rencontré les représentants de la future Maison de l'habitat durable de Lille. Ils sont venus nous présenter leur projet d'envergure, un lieu de rencontre citoyenne et de découverte unique en son genre et dédié à l'habitat durable. Le bâtiment a été conçu en tenant compte des dernières techniques innovantes et sera inauguré dans le courant de l'année 2013.

Livinggreen project

La SWCS participe régulièrement à des groupes de travail dans le cadre du *Livinggreen project*. Il s'agit d'un vaste pro-

jet mené au niveau européen pour promouvoir la construction et la rénovation durables. Les Pays-bas, l'Allemagne, la France, la Grande-Bretagne et la Belgique s'associent pour partager leurs expériences, mettre en commun leurs connaissances et désacraliser ces thématiques encore considérées comme inabordables. Aujourd'hui, les techniques existent et les matériaux sont disponibles mais tous souffrent encore souvent d'une mauvaise réputation. Les pays partenaires tentent donc à travers ce projet de faire évoluer les mentalités favorablement.

Permanences et engagement d'un animateur

En 2013, nous poursuivrons bien entendu les activités enclenchées dans la Maison de l'habitat durable. Des permanences dans les locaux seront assurées et l'engagement d'un animateur est prévu pour coordonner les activités de la Maison de l'habitat durable et la faire vivre au quotidien.

Financement alternatif avec la CEB

La demande du secteur public, en termes de besoins de liquidités, est très grande et principalement orientée vers le secteur bancaire. Les banques éprouvent, cependant, de plus en plus de difficultés à répondre aux besoins d'emprunts à long terme, en raison, notamment, des exigences financières qui leur sont imposées au travers des accords de Bâle III : en effet, elles sont tenues de renforcer et d'améliorer la qualité de leurs fonds propres, ce qui se traduit entre autre par la couverture de tous les engagements auprès de leurs clients, impliquant des besoins de liquidité croissants.

La SWCS attentive et réactive par rapport à cette problématique était donc à la recherche de sources alternatives de financement.

La CEB est une organisation internationale à vocation sociale placée sous la haute autorité du Conseil de l'Europe. La CEB concourt à la réalisation de projets d'investissement à caractère social en faveur de la cohésion sociale en Europe, au travers de trois lignes d'action sectorielle à savoir, le renforcement de l'intégration sociale (dont le logement), la gestion de l'environnement et le soutien aux infrastructures publiques à vocation sociale.

Réalisations marquantes



La SWCS a bénéficié d'un financement alternatif de 105 millions d'euros grâce à un contrat cadre conclu avec la CEB.

La Banque ne reçoit aucune aide, subvention ou contribution budgétaire des états membres pour le financement de ses activités. Les ressources nécessaires sont par conséquent levées sur les marchés de capitaux internationaux sous forme d'emprunts.

Le Gouvernement wallon a autorisé la SWCS à contracter, sous la garantie de la Wallonie, un emprunt d'un montant de 105 millions d'euros destiné à financer ses activités. Compte tenu de la volonté de la SWCS de travailler avec la CEB (accessibilité au crédit sur des durées plus longues et à un coût inférieur à celui offert par les banques « classiques ») et du soutien du Gouvernement wallon dans cette démarche, il a été décidé de dédier entièrement cette garantie au projet de prêt avec la CEB. Un second arrêté de garantie d'un montant de 55 millions d'euros a donc été octroyé à la SWCS afin de couvrir le besoin de financement pour ses activités 2012.

En avril 2012, la demande de financement pour un montant de 105 millions d'euros, préparée en collaboration avec la CEB, a été officiellement sollicitée par la SWCS auprès de la Banque.

Le 11 mai 2012, le Conseil d'administration de la CEB a approuvé la demande de prêt de la SWCS d'un montant de 105 millions d'euros pour le financement partiel d'investissements dans les secteurs d'intervention logement et environnement en Région wallonne. En effet, conformément au règlement des prêts de la CEB, la quotité de financement par la CEB ne peut excéder 50 % du projet éligible. Dès lors, la SWCS veille, au travers de sa gestion du projet, à ce que le prêt de 105 millions d'euros accordé couvre bien un minimum de 210 millions de la production éligible pour la période 2012-2014.

Le contrat cadre de prêt conclu entre la Banque de développement du Conseil de l'Europe et la SWCS pour un montant de 105 millions d'euros a finalement été signé en date du 18 décembre 2012.

Poursuite de la stratégie liée à l'audit interne

S'inspirant d'une loi de 2008 qui prévoit que les entreprises financières et celles qui sont cotées en Bourse doivent réa-

liser un contrôle de leurs risques par un audit interne, la SWCS a formé en 2010 un comité d'audit dans le même but. L'audit interne est une activité indépendante et objective qui permet de donner à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporter des conseils pour les améliorer et contribuer à créer de la valeur ajoutée. Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle et de gouvernance d'entreprise, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité.

Les risques peuvent être de plusieurs types : financiers (comme les risques de marché et ceux qui concernent les crédits et la liquidité), légaux, stratégiques (relatifs à notre contrat de gestion), opérationnels (par rapport aux activités dans les services), liés à notre image, etc.

Le comité d'audit de la SWCS se réunit régulièrement dans le but de coordonner les activités de contrôle de la SWCS. Il est composé de quatre administrateurs de la SWCS, des deux commissaires du Gouvernement wallon ainsi que de deux experts externes. Le comité d'audit joue un rôle capital dans notre entreprise pour gérer de manière efficace les risques auxquels nous sommes soumis et mettre fin aux éventuels dysfonctionnements.

L'auditeur interne a quant à lui pour mission de concrétiser le plan d'audit établi par le comité. En 2012, l'auditeur interne a établi une « cartographie des risques » pour chaque processus de la SWCS. Pour ce faire, il a rencontré les responsables de service afin d'identifier les différents risques et de les évaluer. La cartographie servira de base pour déterminer les points d'action prioritaires du plan d'audit de 2013.

Evolution des nouvelles pratiques au service contentieux

Le plus grand défi de la SWCS est de contenir la progression du contentieux tout en maintenant un équilibre entre la gestion du recouvrement des créances et l'esprit social qui anime la société.

Réalisations marquantes



Nous avons revu et informatisé certaines procédures, ce qui a permis d'améliorer sensiblement le traitement des dossiers.

Dans cette optique, la SWCS met en oeuvre certaines actions afin de traiter au mieux les dossiers considérés comme contentieux (suivi rapproché, accompagnement avec notre assistante sociale, collaboration avec les services de médiation de dettes et les CPAS, etc.).

Suivi rapproché des emprunteurs en difficulté

Depuis 2011, le département du recouvrement applique un suivi rapproché des emprunteurs en difficulté.

Dès qu'un emprunteur a « manqué » deux mensualités, l'équipe de la SWCS le contacte personnellement par téléphone. On s'est aperçu que téléphoner à l'emprunteur en complément du courrier de rappel avait un impact radical. Certains emprunteurs ne prennent en effet pas la peine de lire les courriers de rappel. Le contact téléphonique provoque en revanche une prise de conscience immédiate du problème. Notre objectif est d'écouter l'emprunteur tout en le responsabilisant. En 2011 déjà, nous avons remarqué que ces nouvelles pratiques permettaient d'assurer un meilleur suivi des dossiers difficiles.

En 2012, nous nous apercevons qu'elles portent tout doucement leurs fruits. Le pourcentage de dossiers contentieux a en effet subi une baisse assez significative l'an passé : le contentieux global est passé de 3,00 % en 2011 à 2,70 % en 2012. Cependant, nous restons très prudents et proposons sans relâche un accompagnement personnalisé pour tous les emprunteurs qui rencontrent des difficultés. La crise économique actuelle et les restrictions prévues en ce qui concerne notamment les allocations de chômage nous laissent penser que notre cible - déjà très fragile financièrement - a potentiellement encore plus de risques de tomber dans le surendettement.

Optimisation des procédures d'octroi

Le service octroi des prêts traite toutes les demandes de prêts Habitat pour tous qui sont introduites auprès des guichets (lorsqu'ils agissent en tant que courtiers). Dès qu'un dossier est complet, les collaborateurs du service vérifient les données, la faisabilité du projet et finalisent la constitution du dossier pour son passage au comité de crédit.

En 2012, certaines procédures ont été revues afin de les optimiser et de réduire la durée de traitement des dossiers.

Une note d'analyse synthétique reprenant toutes les données du prêt accompagne désormais le dossier, le traitement des demandes de fonds (documents envoyés par l'emprunteur chaque fois que des fonds doivent être libérés pour payer les travaux financés par son prêt) est désormais informatisé et des exigences qualité ont été imposées dans le cadre de la composition des dossiers.

Contrôle des guichets

La SWCS procède à une évaluation permanente de la qualité des prestations assurées par les guichets du crédit social.

La vérification approfondie des dossiers

En 2012, la Cellule de coopération SWCS-Guichets a ainsi contrôlé 321 dossiers de prêt choisis au hasard dans tous les guichets. A partir de cet échantillon, les dossiers ont été examinés de manière approfondie afin d'en dégager les infractions éventuelles par rapport au règlement des prêts et des tarifs des taux en vigueur et les pistes de réflexion permettant l'harmonisation des traitements administratifs des dossiers de prêt.

De l'examen complet, il ressort que la réglementation des prêts a été globalement correctement appliquée.

Le contrôle des grosses

Une grosse est le nom donné à la copie d'un acte notarié qui comporte la « formule exécutoire* » (cette formule unique est apposée par le notaire qui a dressé l'acte de prêt). La grosse permet de requérir les huissiers de justice et les officiers de la force publique pour saisir et procéder à la vente publique du bien.

La SWCS entreprend chaque année le contrôle de toutes les grosses relatives aux actes de prêt de l'année précédente. L'année dernière, 2.646 grosses relatives aux actes de 2011 (et ceux de 2010 qui ont été reportés) ont ainsi été vérifiées.

* « Mandons et ordonnons à tous huissiers de justice à ce requis de mettre le présent acte à exécution. A nos Procureurs Généraux et à Nos Procureurs du Roi près des tribunaux de première instance d'y tenir la main. Et à tous Commandants et Officiers de la force publique d'y prêter main-forte lorsqu'ils en seront légalement requis. En foi de quoi, le présent acte a été signé et scellé du sceau du notaire.»

Réalisations marquantes



Le guichet Notre Maison à Pâturages a dû cesser son activité fin 2012, portant désormais à 22, le nombre de guichets agréés par la SWCS dans toute la Wallonie.

La SWCS bénéficie chaque année de l'entière collaboration des guichets dans ce cadre et, jusqu'à présent, n'a relevé que très peu d'erreurs généralement liées à un encodage erroné par le notaire, le guichet ou la SWCS elle-même.

Examen critique des règles financières au sein des guichets

La SWCS établit mensuellement une fiche d'évaluation individuelle des 22 guichets. Les données financières, les ratios, les données de production et la consommation des enveloppes sont examinés en vue de détecter les éventuels manquements aux critères d'agrément et de financement.

Outre l'aspect contrôle à proprement parler, les informations recueillies permettent aux guichets de développer une réflexion stratégique tant sur le plan individuel que sur le plan collectif. De l'examen réalisé en 2012, il ressort que la situation est très satisfaisante.

Cession d'activité du guichet Notre Maison à Pâturages

L'année dernière, notre secteur a connu quelques heures sombres suite aux difficultés rencontrées par le guichet Notre Maison situé à Pâturages. Celui-ci ne respectant plus l'ensemble des critères d'agrément, son conseil d'administration a été remplacé pour tenter de rétablir la situation. Aucune solution durable n'a pu être apportée et la piste de la liquidation s'est finalement imposée.

C'est la SWCS qui a repris le portefeuille du guichet composé de 488 prêts en contrepartie des avances qui lui avaient été octroyées. Des conditions de cession du portefeuille ont été établies ainsi qu'une convention entre la SWCS et le guichet. Celle-ci a été signée le 12 décembre 2012 et le transfert du portefeuille est effectif depuis le 1er janvier 2013. L'avis de cession du portefeuille a été publié début 2013 au Moniteur.

Le dernier remboursement des 488 prêts qui composent le portefeuille devrait avoir lieu en 2037. D'ici là, ce sont les gestionnaires du recouvrement à la SWCS qui ont été chargés de reprendre le suivi de ces dossiers. La cellule coopération a aussi mis à disposition du guichet des collaborateurs

notamment pour l'aider à gérer sa comptabilité pendant plusieurs mois. Il est à noter que les dossiers ont été relativement bien suivis par le guichet malgré la situation difficile qu'il a vécue.

Une mesure exceptionnelle a enfin été prise en faveur des habitants du Borinage (Jemappes, Frameries, Boussu, Colfontaine, Dour, Quaregnon), une région défavorisée où l'accès au crédit social se justifie pleinement. Une enveloppe de 5 millions d'euros a été dégagée, tout guichet octroyant un prêt dans une de ces communes pouvant depuis le 1er février 2013 financer l'opération en dehors de son enveloppe classique.

Révision des normes de gestion et de fonctionnement des guichets

Une vaste réflexion a été enclenchée en 2011 sur la révision des normes de gestion et de fonctionnement des guichets du crédit social. L'objectif est de rendre le secteur plus performant, mieux sécuriser les investissements de la Wallonie, dynamiser les pratiques des guichets et, en fin de compte, assurer un meilleur service au citoyen.

Les normes et le règlement d'agrément ont été revus avec la collaboration de représentants des guichets du crédit social, du Conseil d'administration et des services internes de la SWCS.

Les nouveaux textes ont été approuvés par le Conseil d'administration de la SWCS en 2012 et ont été transmis au ministre de tutelle qui doit assurer la suite de la procédure.

Marchés publics

Fin mars, nous avons créé une cellule permettant la centralisation des marchés publics et avons engagé à cette fin un collaborateur juridique. Il est chargé d'assurer la coordination et l'archivage de tous les marchés, et cela dans le cadre d'une efficience accrue de la bonne gouvernance. Il a d'abord procédé au recensement et à la centralisation de l'ensemble des marchés publics réalisés par la SWCS.

Réalisations marquantes



15.800 appels ont été traités par notre call center, plus de 3.000 personnes ont été accueillies par nos conseillers et 215.942 visites ont été enregistrées sur le site www.swcs.be !

Un logiciel performant permettant de gérer de manière informatique tous les aspects et toutes les étapes d'un marché public (quelle que soit la procédure) a en plus été mis à la disposition d'une dizaine de collaborateurs gérant régulièrement des procédures de marché public.

En 2012, plus d'une centaine de marchés publics ont été entrepris par la SWCS regroupant de nombreuses procédures que sont la demande de prix à un minimum de trois fournisseurs, les procédures négociées, les appels d'offre au niveau belge et européen, le contrat-cadre, etc. Tous ces marchés ont été passés pour l'acquisition de produits et services, le financement de nos activités, etc.

Actions de communication externe

Des actions de communication externe sont menées par la SWCS pour renforcer la notoriété du secteur et faire connaître le crédit social auprès du public. La SWCS s'étant vue confier la coordination de tout le volet communication de l'écopack, ces actions de communication « classiques » ont été réduites en 2012.

Supports de communication externe

La SWCS a procédé à l'envoi de 40.000 dépliants, 1.000 bilans synthétiques de son activité en 2011, 700 cartes de vœux, une centaine d'affiches, une centaine de kits d'information, etc.

Par ailleurs, le site web www.swcs.be poursuit sa progression et a enregistré un nouveau record du nombre de visites en 2012 : 215.942 contre 167.300 en 2011.

Call center gratuit de la SWCS 0800/25.400

Depuis le 1^{er} juillet 2009, un call center est accessible gratuitement chaque jour de la semaine au 0800/25.400. Un accueil physique est de plus assuré au rez-de-chaussée. En 2012, le call center a subi une forte réorganisation suite à l'affectation de trois conseillers à d'autres missions (écopack). Ils ont été remplacés par trois collègues nouvellement engagés. 15.800 appels téléphoniques ont été traités et plus de 3.000 personnes ont été accueillies.

Présence sur les foires et salons

La SWCS a assuré une présence sur les principaux salons consacrés au logement en Wallonie et à Bruxelles en partenariat avec la Wallonie (DGO4), le Fonds du logement wallon (FLW), la Société wallonne du logement (SWL) et Whestia. Des collaborateurs et des écopasseurs étaient ainsi présents à Batibouw (Bruxelles), Batirama (Tournai), Batimoi (Marche-en-Famenne), Energie & Habitat (Namur) et Habitat (Liège).

Action journal pour tous

Depuis 2010, sous l'impulsion du Ministre du Logement, la SWCS offre à chaque nouvel emprunteur se voyant accorder un prêt Habitat pour Tous un abonnement d'un an gratuit à un journal de la presse quotidienne francophone ou germanophone de son choix. Pour pouvoir assumer financièrement cette action, la SWCS a négocié avec les Journaux francophones belges (JFB) afin d'obtenir les abonnements à un tarif préférentiel. Il est convenu qu'elle prend en charge le paiement de ces abonnements tandis que la JFB met gratuitement à sa disposition des espaces publicitaires dans la presse quotidienne pour le même montant. Il s'agit dès lors d'une opération win-win.

Habillage des vitrines de la SWCS

La SWCS a conçu un habillage complet des vitrines de son bâtiment situé à Charleroi. Le projet visant à renforcer notre visibilité a été préparé fin 2011 et achevé en juin 2012, suite à l'obtention du permis d'urbanisme. Un impact quasi immédiat a été constaté avec une augmentation de 35 % du nombre de visiteurs venus obtenir des informations sur place.

Du neuf au service informatique

Le service informatique joue un rôle de support pour les équipes de la SWCS et des guichets. L'évolution des nouvelles technologies et l'arrivée de nouveaux collaborateurs l'ont amené à se remettre en question que ce soit par rapport au matériel et aux logiciels mis à disposition, à la sécurité, au stockage des données, aux règles d'ergonomie et à la mobilité (accès aux données quels que soient le lieu où se trouvent les collaborateurs et le support utilisé) qui a été un des grands challenges techniques en 2012.

Renouvellement du parc informatique

Un inventaire de tout le matériel informatique et de toutes les licences a été réalisé en 2012 afin de déterminer le niveau d'équipement des équipes et évaluer leurs besoins. L'arrivée d'un grand nombre de nouveaux collaborateurs a également nécessité de commander du nouveau matériel pour les équiper, impliquant aussi de préparer des marchés publics. Le parc informatique a été renouvelé en conséquence tant au niveau matériel que logiciel. Cela a permis d'améliorer les performances de travail des collaborateurs et d'accroître la sécurité, un autre objectif poursuivi par le service. La protection des données confidentielles de nos emprunteurs est un travail de longue haleine au vu des nombreuses attaques externes que nous subissons.

De plus, une nouvelle infrastructure informatique a été mise en place offrant un espace de stockage beaucoup plus important, une bande passante à la hausse et une sécurité accrue.

Virtualisation de notre environnement

En 2012, nous avons procédé à la migration des données contenues sur nos serveurs *physiques* (23) vers des nouveaux serveurs *virtuels* (3). Ces derniers, plus puissants, permettent de rationaliser la gestion de la mémoire pour offrir des services plus performants. Les avantages sont multiples : administration des serveurs facilitée, augmen-

tation de la capacité mémorielle et de stockage des données, diminution de la consommation énergétique, accès à de multiples applicatifs, etc.

Nouvel helpdesk interne performant

Le helpdesk accessible à tous les membres de la SWCS ainsi qu'à ceux des guichets pour certaines opérations a été réorganisé.

Chaque fois qu'une demande est introduite auprès du helpdesk, un e-mail (ticket) est désormais adressé au demandeur pour lui communiquer un délai d'intervention. Le suivi de toutes les demandes est informatisé et géré en direct par les administrateurs réseau ou les collaborateurs concernés, ce qui optimise le service proposé et offre une visibilité plus claire aux demandeurs.

Renfort de la sécurité des données

Un effort particulier est entrepris pour assurer un niveau de sécurité optimal à notre infrastructure ainsi qu'à toutes les données qu'elle contient. Cela permet de nous protéger des attaques virtuelles malveillantes que nous subissons (en moyenne 15 par seconde !) : tentatives d'intrusion dans notre système et de récupération ou de vol de nos données, tentatives d'hameçonnage, chevaux de troie, etc.

Les données de nos emprunteurs sont parfois exploitées pendant 30 ans (= durée d'un prêt), ce qui en complexifie leur stockage et leur protection. Les technologies évoluent rapidement et nous imposent de revoir régulièrement nos applications informatiques ainsi que les processus de stockage et de sécurité. Ainsi, notre application informatique spécialement développée pour exploiter toutes les données des prêts a été adaptée sur la base des toutes dernières technologies proposées sur le marché.

Réalisations marquantes



47 newsletters internes ont été communiquées aux collaborateurs durant l'année pour transmettre les dernières actualités relatives à notre secteur.

Actions de communication interne

Des actions de communication interne se sont concrétisées en 2012 dans le but de diffuser une information juste auprès de tous les collaborateurs du secteur et de renforcer la cohésion interne.

Groupes de travail et réunions de coordination avec les guichets

La SWCS a poursuivi son objectif visant à consulter régulièrement les guichets du crédit social et à les associer aux réflexions thématiques via des groupes de travail techniques. Deux réunions de coordination SWCS-Guichets ont été organisées en 2012. Elles sont l'occasion pour les gérants des guichets d'être tenus informés de la situation du secteur et de faire part de leurs besoins et attentes.

De plus, la SWCS a proposé aux guichets de suivre en juin 2012 une formation organisée par la Febelfin relative à la fiscalité des crédits hypothécaires. 70 % des guichets ont participé et le taux de satisfaction a été très élevé.

Gestion d'outils permanents pour diffuser l'information

Plusieurs outils et actions sont prévus pour diffuser une information de qualité entre les services de la SWCS d'une part et entre la SWCS et les guichets d'autre part.

- Une news électronique hebdomadaire est adressée depuis 2008 à l'ensemble du personnel de la SWCS et des guichets. Nouveauté : on y développe depuis 2012 des sujets liés au logement dans le monde entier (datcha en Russie, yourtes en Mongolie, résidences sécurisées aux Etats-Unis, etc) afin de sensibiliser les collaborateurs à ce qui se passe dans les autres pays en matière de logement.
- L'intranet de la SWCS permet de diffuser rapidement et à des groupes spécifiques des actualités liées à notre activité (augmentation ou baisse de nos taux, etc.). Un projet de renouvellement complet de cet outil est prévu en 2013.
- Un débriefing oral reprenant les points débattus lors du comité de direction et du conseil d'administration est systématiquement organisé pour tout le personnel de la SWCS.

- Chaque année en décembre, tout le personnel de la SWCS est convié à une présentation des principales réalisations marquantes de l'année écoulée. Cet événement est l'occasion d'informer le personnel des actions entreprises dans chaque service et des améliorations apportées à l'organisation, et de le sensibiliser aux facteurs qui impactent notre performance.

- Des événements sont en outre proposés à nos collaborateurs afin de renforcer la cohésion interne : midis du crédit social, fête de Saint-Nicolas pour les enfants du personnel, etc.

Poursuite des actions visant à renforcer nos valeurs

Pour remplir au mieux notre mission sociale et nous doter d'un outil de cohésion interne supplémentaire, nous avons défini en 2011 cinq valeurs fondamentales auxquelles nous adhérons : professionnel, vecteur, juste, efficace et solidaire.

Ces valeurs font désormais partie intégrante de notre culture d'entreprise. Régulièrement, nous organisons des activités et menons des actions pour faire vivre ces valeurs et les promouvoir dans le cadre de notre travail.

Communication de l'écopack

Un marché public a été conclu par la SWCS pour coordonner l'ensemble des actions de communication visant à faire connaître l'écopack auprès du public et des professionnels. La stratégie de communication de l'écopack s'est concrétisée suite à la désignation de l'agence de communication Visible en juillet 2012. Des séances d'information ont aussi été assurées par les écopasseurs dans les communes, les guichets, auprès des partenaires, sur les salons logement, etc.

Actions entreprises à la Direction des expertises et de la recherche

Mobilité de nos experts immobiliers

Avec l'arrivée de l'écopack, trois experts immobiliers ont été désignés pour assurer la coordination des zones est (Liège), centre (Brabant wallon, Namur et Luxembourg) et ouest (Hainaut). Ces affectations ont nécessité une réorganisation de la Direction des expertises et de la recherche.

Réalisations marquantes



La SWCS a reçu en 2012 plus de 28.000 courriers. La mise en place de leur digitalisation va permettre de réduire les délais de traitement et de disposer d'une meilleure traçabilité.

Pour rappel, les experts immobiliers ont pour rôle de visiter tous les logements qui font l'objet d'une demande de prêt (Habitat pour tous). Ils en vérifient la qualité au niveau technique, la salubrité ainsi que la faisabilité des travaux s'il y en a.

Fonctionnement du bâtiment

En collaboration étroite avec la Direction logistique, une prise en charge effective des différents problèmes de fonctionnement relatifs au bâtiment central de la SWCS a été réalisée par un expert. Cette prise en charge a nécessité la rédaction de plusieurs cahiers des charges afin de remédier aux différents problèmes relevés.

L'implication de la Direction des expertises et de la recherche se traduit encore à cet égard par la collaboration étroite avec le gestionnaire en charge des dossiers de marchés publics en vue d'une finalisation complète de ces marchés.

Toutes ces réalisations se sont bien entendu déroulées parallèlement à la poursuite des missions premières de la direction à savoir les expertises et le suivi des travaux.

Poursuite de la procédure d'agrément des experts

La procédure d'agrément des experts immobiliers travaillant pour les guichets s'est poursuivie sur une partie de l'année 2012, le volume de travail incombant à la direction n'ayant cependant pas permis de finaliser cette procédure au cours de l'année. Elle a été reprise début 2013.

Digitalisation du courrier entrant

En 2012, la SWCS a reçu plus de 28.000 courriers par la poste dont 7.600 étaient destinés au service écopack. Le nombre de courriers sortants atteignait quant à lui plus de 71.000 dont 4.200 pour l'écopack.

Afin d'améliorer le traitement de tous ces documents, la SWCS a mis en place un nouveau processus électronique qui offre de nombreux avantages (réduction du délai de traitement, accès rapide aux documents, diminution du risque de perte, meilleure traçabilité du courrier, réduction de l'empreinte écologique).

Nouvelle gestion de nos archives

La SWCS gère plus de 50.000 prêts en cours et compte une centaine de collaborateurs. Pour gérer de manière optimale les (abondantes) archives de la société, la SWCS a engagé un collaborateur archiviste. Il a débuté sa mission par la centralisation des archives. Il assure maintenant leur gestion au quotidien. Cette nouvelle mission permet de sécuriser tous nos documents.



Événements marquants



La notion d'habitat durable fait désormais partie intégrante du Code wallon du logement qui régit notre activité.

L'année 2012 a été marquée par des événements et nouveautés qui ont impacté directement notre activité.

L'habitat durable s'intègre au Code wallon du logement

Le ministre Jean-Marc Nollet a présenté début 2012 une importante réforme du Code qui est devenu le « Code wallon du logement et de l'habitat durable ».

Cette réforme s'inscrit dans une « vision nouvelle qui ne considère plus le logement uniquement comme un abri salubre mais qui le conçoit comme un lieu de vie durable, performant énergétiquement, adaptable aux différents âges de la vie et accessible aux personnes à mobilité réduite ».

Concrètement, la réforme s'articule autour de 6 objectifs :

1. Augmenter l'offre de logements : pour répondre à l'importante demande, la création de 7.000 logements publics est prévue d'ici à 2014.
2. Éviter la ghettoïsation : la mixité sociale va être encouragée en donnant la possibilité aux ménages ayant des revenus moyens d'accéder à des logements sociaux également (à certaines conditions).
3. Diminuer la consommation énergétique des ménages : vu la forte augmentation de la facture énergétique, les aides vertes octroyées pour mieux isoler son logement et le rendre moins énergivore sont renforcées (primes, etc.).
4. Placer le locataire au coeur du logement public : 30 % des logements construits seront adaptables à un handicap ou une perte d'autonomie et l'habitat intergénérationnel sera favorisé. 20 % des logements devront aussi disposer d'au moins 4 chambres pour les familles nombreuses.
5. Renforcer les moyens d'action des SLSP (Sociétés de logement de service public) et améliorer l'efficacité du secteur : la subvention accordée aux SLSP pour construire des nouveaux logements augmente et la possibilité de diversifier leurs sources de revenus est également prévue.
6. Continuer à améliorer la bonne gouvernance : plusieurs mesures sont envisagées pour mener une gouvernance irréprochable dans le secteur du logement social.

Suppression de l'enregistrement des entrepreneurs

Depuis le 1er janvier 2012, les entrepreneurs ne reçoivent plus de numéro d'enregistrement. Cette mesure, visant à s'aligner sur des directives européennes, a été mise en application le 1er septembre 2012, suite à la publication d'un arrêté royal le 3 août 2012 (Moniteur belge du 10 août 2012).

La DGO4 a adapté ses conditions d'octroi des aides logement en conséquence et la SWCS a fait de même puisque l'accès au prêt social pour financer des travaux était conditionné au recours à un entrepreneur enregistré. La condition a également été supprimée de la réglementation de l'écopack.

Participation au projet « we must act »

Le CPAS et la Ville de Charleroi ont organisé, en mai 2012, un événement axé sur la solidarité et initié suite notamment aux mouvements citoyens (comme les Indignés) qui ont été enclenchés pour dénoncer la crise et la situation économique et sociale dans le monde.

Cet événement intitulé « We must act » a consisté en un week-end de réflexion et d'activités (citoyennes, artistiques et festives) qui a eu lieu les 25 et 26 mai à Charleroi. L'objectif des organisateurs était de proposer le passage de l'indignation à l'action et à l'engagement.

Les organisateurs ont proposé aux partenaires sociaux, économiques, culturels et publics de se mobiliser autour de ce projet. Nous avons répondu à l'appel au même titre que le FOREM, le FLW, l'AWIPH, etc. Nous avons notamment affiché pendant trois mois sur la façade de notre immeuble une photo géante de Charleroi prise par un photographe américain pour marquer l'événement.

Objectif : 2013



Nos projets futurs



En 2013, la dématérialisation de nos documents de travail va permettre de supprimer le papier, réduire les coûts de gestion et les espaces de stockage et améliorer la communication.

Si 2012 fut une année remarquable et remarquée, 2013 le sera tout autant. De nouveaux projets vont, en effet, être enclenchés impactant directement tous les services de la SWCS et des guichets. En voici un bref aperçu...

Sofia

Sofia est un projet opérationnel destiné à couvrir les besoins de la SWCS en ce qui concerne la gestion administrative et financière du suivi et du recouvrement des ouvertures de crédit, des prêts hypothécaires, des prêts à tempérament et des avances accordées aux guichets du crédit social.

Ce projet va mobiliser de nombreux collaborateurs dans plusieurs de nos équipes dont principalement les directions financière, du recouvrement et informatique. L'impact est considérable à de multiples niveaux : mise à disposition d'un matériel performant, formation du personnel, gestion et sécurisation des données, modernisation des procédures, etc.

Papyrus

En 2013, notre conseil d'administration et tous nos services vont pouvoir gérer leurs documents de travail de manière virtuelle. L'objectif de ce projet innovant est de dématérialiser progressivement l'ensemble de nos documents papier. Nos applicatifs informatiques seront impactés par ce changement et notre intranet actuel sera également intégré à Papyrus. Les avantages de ce processus sont multiples : réduction de l'utilisation du papier, baisse des coûts de gestion de nos documents, gain de temps (et d'espace), recherche par mots clés, amélioration de la communication et du partage des documents entre services, etc.

My home

My home est un projet qui vise à permettre la consultation et la gestion électronique de tous les dossiers d'expertise liés à nos prêts hypothécaires. Les experts de la SWCS chargés de réaliser l'expertise des logements pourront ainsi gérer leurs dossiers techniques de façon plus efficace.

Méthode de gestion et de management

Ces dernières années, la SWCS a dû faire face à de nouveaux défis : nouveaux produits, nouvelle organisation in-

terne, nouveaux modes de fonctionnement, nouveaux profils de fonction, augmentation du personnel, etc. Afin d'assurer une qualité de service et développer son efficacité tout en améliorant sa performance sociale, la SWCS souhaite se faire accompagner dans la mise en place d'une méthode de gestion et de management par objectifs.

Consciente que la performance économique d'une entreprise repose sur la mobilisation du potentiel humain, la SWCS souhaite implémenter une méthode participative, fédératrice impliquant tout le personnel de la société.

Elle a dès lors prévu de faire appel à une agence spécialisée qui pourra l'accompagner dans ce processus.

Maison de l'habitat durable

La SWCS poursuivra et renforcera l'organisation des activités de la Maison de l'habitat durable.

A partir de 2013, des permanences seront assurées afin de donner des conseils sur la manière de construire et de rénover durablement son logement mais aussi d'aider à déchiffrer des devis souvent établis avec du jargon technique.

Les activités seront multipliées afin de toucher tous les publics cibles : les particuliers, les entrepreneurs, les acteurs du secteur associatif, les représentants des services publics à tous les niveaux de pouvoir, etc.

Des nouvelles maquettes de démonstration seront réalisées afin d'expliquer plus efficacement les techniques constructives, et des échantillons de matériaux et de produits seront acquis afin de faire connaître les alternatives proposées dans le secteur en pleine croissance.

Un plan communication sera établi afin de développer des actions qui permettront de faire connaître la Maison de l'habitat durable et ses activités.

Enfin, la SWCS a prévu d'engager début 2013 une personne qui sera exclusivement chargée de la coordination et de l'animation des projets de la Maison.

Nos projets futurs



Un nouveau contrat de gestion sera établi en 2013 par le Gouvernement wallon. Il y fixera nos nouveaux objectifs.

Stratégie de visibilité des guichets du crédit social et nouveau site www.swcs.be

La SWCS assure son activité avec ses guichets répartis dans toute la Wallonie. Ce sont des sociétés indépendantes ayant chacune leur propre appellation et leur propre visibilité. Cela crée régulièrement une confusion auprès du public qui ne sait pas toujours à qui il s'adresse. De plus, certains guichets ont un site web qui leur est propre, ce qui ne fait qu'accroître cette confusion.

La SWCS va mener une politique globale de communication visant à améliorer la visibilité des guichets du crédit social en Wallonie.

Ce projet se traduira notamment par la création d'une enseigne commune pour chaque guichet ainsi que par la mise en ligne d'un portail du crédit social disponible à partir du site web de la SWCS. Le site web sera également totalement renouvelé en tenant compte des nouvelles fonctionnalités du web et des impératifs liés notamment à la charte graphique de la Wallonie.

Nouveau contrat de gestion

Le contrat de gestion qui lie la SWCS et son autorité de tutelle, la Wallonie, a été conclu le 10 septembre 2007 pour une période de 5 ans. Il a été prolongé de 6 mois en septembre 2012 par le Gouvernement wallon.

Une évaluation des actions menées permettra de mettre en évidence si les engagements repris dans le contrat de gestion ont été mis en oeuvre par la SWCS et le Gouvernement wallon.

Ensuite, on procédera à la préparation du nouveau contrat de gestion de la SWCS. L'objectif est de renforcer l'efficacité et l'efficacités de l'action de la SWCS. De manière plus générale, le contrat de gestion visera à ce que nos missions soient exécutées en respectant les principes de bonne gouvernance, de communication, de transparence, d'éthique, et de simplification administrative.

Nouvelle téléphonie et nouvelle messagerie électronique

Au printemps, la SWCS a prévu de déployer dans tous ses services une nouvelle téléphonie. Un applicatif sera installé sur les ordinateurs pour que chaque utilisateur dispose d'une gestion informatisée de la téléphonie. Le call center sera également équipé.

Parallèlement, un nouveau système de messagerie électronique sera mis en place. L'objectif est de proposer un outil plus efficace, plus ergonomique et qui sera relié à Papyrus, notre future application de gestion documentaire électronique.

Refonte du logiciel de gestion du temps

Une application informatique permettant de gérer de manière individuelle les pointages, missions et congés va être relookée en 2013 et sera agrémentée de nouvelles fonctionnalités dont notamment la virtualisation des fiches de paie. La suppression de leur version papier permettra de renforcer la confidentialité et la sécurité des données personnelles et de simplifier les procédures.

Le relooking de cette application devrait également permettre aux utilisateurs de gérer plus efficacement toutes leurs données personnelles.

Désignation d'un conseiller en prévention

Nous allons lancer une procédure pour désigner un conseiller en prévention sur base volontaire. Il sera chargé de mettre en place la fonction qui n'existe pas encore au sein de la SWCS. Il pourra apporter son expérience et ses connaissances au service de tous puisque sa mission consiste à veiller au bien-être et à la sécurité des travailleurs dans l'entreprise. La fonction n'est pas rémunérée et est intégrée au temps de travail du conseiller. Dès qu'il sera choisi, il sera présenté au Comité de concertation de base qui officialisera sa désignation en présence des représentants des organisations syndicales, de l'autorité de l'entreprise et du médecin du travail.

Nos projets futurs



Développement de partenariats en faveur d'un logement pour tous

La SWCS est en contact régulier avec des associations qui agissent pour l'intégration sociale dans le logement. Elles ont pour objectifs de rénover des bâtiments insalubres (parfois avec l'aide de la Wallonie), réserver des chantiers à des entreprises d'économie sociale, louer des logements à des personnes en difficulté, tenter une prise en charge responsable et solidaire des habitations par les locataires, développer la construction de logements durables, etc.

Une cellule va être créée afin de gérer des partenariats avec ces associations. Certains projets seront réalisés en étroite collaboration avec la Maison de l'habitat durable. Les asbl Relogeas et Quelque chose à faire ont, par exemple, déjà manifesté leur intérêt dans ce projet partenarial.

Une nouvelle téléphonie sera installée début 2013 pour assurer une gestion informatisée de nos appels téléphoniques.



Chiffres 2012



Introduction



2.725 prêts Habitat pour Tous ont été accordés en 2012 à des ménages wallons pour leur permettre d'acheter, construire ou rénover le logement de leur rêve !

La production **Habitat pour tous** présentée dans ce chapitre reprend l'activité cumulée des guichets et de la SWCS. Il s'agit du cumul des prêts octroyés par la SWCS (via les guichets courtiers) et des prêts octroyés par les guichets prêteurs (pour lesquels des avances sont effectuées par la SWCS).

La production **écopack** présente l'activité de la SWCS et des guichets participant à la gestion de ce nouveau prêt (une quinzaine d'entre eux). Pour connaître le nombre total d'écopacks qui ont été accordés en 2012, il conviendrait toutefois d'ajouter la production réalisée par le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie.

Fonctionnement en enveloppes fermées

Depuis le nouveau règlement des prêts Habitat pour tous, le principe de fonctionnement en enveloppes fermées réparties dans l'ensemble des guichets a été instauré. Pour assurer une activité régulière et contrôlée, tout au long de l'année, et maîtriser les coûts, nous avons opté pour des enveloppes trimestrielles par guichet.

Les prêts Habitat pour tous

Notre activité hypothécaire se traduit essentiellement au travers de deux indicateurs, les **offres** et les **actes**.

L'offre de prêt est un document obligatoire que tout organisme prêteur doit remettre au demandeur qui sollicite un crédit. Elle contient toutes les caractéristiques détaillées du crédit sollicité. Il est à noter que les conditions reprises dans l'offre sont valables pendant trois mois.

L'acte de prêt est l'acte authentique par lequel le prêt est confirmé. Il donne lieu à l'octroi du prêt hypothécaire. Certaines offres n'aboutissent pas à un acte. Elles peuvent être annulées par le candidat emprunteur lorsqu'il renonce finalement à son projet ou pour d'autres raisons particulières.

Dossiers immatriculés

Certains tableaux précisent des statistiques relatives aux dossiers immatriculés. Il s'agit des demandes de prêt qui sont encodées officiellement une fois que le dossier comporte un

certain nombre d'éléments d'information permettant notamment de déterminer le taux. Le dossier immatriculé est en fait la première étape dans le cheminement d'une demande de prêt.

Actes sur fonds propres des guichets

Dans le cadre de leur activité de « prêteurs », les guichets ont prêté avec leur propre trésorerie dans les mêmes proportions qu'en 2011 : 6,4 % en 2011 et 6,7 % en 2012. Par contre, la part de la production réalisée sur trésorerie propre était inférieure en 2010 : 4,6 %.

Quelques chiffres clés Habitat pour tous

Au total, la SWCS et ses guichets ont octroyé **2.725 prêts** Habitat pour tous en 2012 pour un montant de **286.422.920 €**. On dénombre 1.989 prêts HT, 392 prêts HTvert, 92 prêts HT+ et 252 prêts conclus sans réduction Habitat pour tous.

- La majorité des prêts, soit 1.812, ont financé une acquisition combinée à des travaux de rénovation.
- Plus de 80 % des prêts ont été conclus pour une durée supérieure à 24 ans.
- 75 % des prêts ont été combinés à une assurance solde restant dû conclue chez Whestia, ce qui a apporté aux bénéficiaires une réduction de 0,20 % sur leur taux pendant les huit premières années de remboursement.
- 104 prêts ont permis de bénéficier de la réduction de 0,50 % sur le taux pendant les huit premières années de remboursement parce qu'ils financent l'achat d'un logement social.
- 76 % des prêts ont permis à leurs titulaires de bénéficier des droits d'enregistrement réduits. Il s'agit du droit fiscal que tout acquéreur d'un immeuble en Belgique doit payer. Pour les ventes d'immeubles, le taux dépend de la région dans laquelle le bien se trouve et est calculé sur base du montant du prix de vente, avec pour base minimale, la valeur de l'immeuble vendu. Dans le cas d'une première acquisition d'une habitation modeste en Wallonie, il peut faire l'objet d'une réduction. Les habitations étant majoritairement modestes dans le cadre de nos prêts sociaux, cela explique ce pourcentage important.



1.821 éco-packs ont été signés en 2012. Parmi ces dossiers, 1.083 ont financé un bouquet de travaux de performance énergétique donnant droit à des primes plus importantes.

Les prêts écopack à 0 %

L'écopack est un nouveau prêt proposé par la SWCS depuis le 1er mai 2012. Il s'agit d'un crédit à la consommation destiné à financer des travaux spécifiques à la performance énergétique du bâtiment. La production des écopacks présentée dans ce chapitre se base sur tous les prêts accordés du 1er mai au 31 décembre 2012 par la SWCS uniquement (hors écopacks réalisés par le FLW). Les chiffres détaillés ci-après reprennent l'ensemble des prêts gérés par les écopasseurs de la SWCS et ceux des guichets.

Au total, la SWCS et ses guichets ont accepté **2.039 écopacks** en 2012 pour un montant de **32.484.399 €**. **1.821** contrats ont été signés en 2012 pour un montant de **29.036.334 €**.

Nos chiffres de production se basent sur les **contrats signés**. Il y a en effet toujours un décalage entre le moment où le dossier est accepté par notre comité de crédit et celui où il est signé par l'emprunteur. Ce décalage est dû au fait qu'une fois le dossier accepté, l'écopasseur doit préparer le dossier final et fixer une dernière rencontre pour signer le contrat.

Quelques chiffres-clés écopack

- 1.821 écopacks ont été signés en 2012 par la SWCS incluant 4.961.779 € de primes.
- La prime moyenne accordée par dossier est de 2.725 €.
- L'écopack a financé 1.083 bouquets de travaux B (gros travaux de performance énergétique) et 738 bouquets de travaux A.
- 173 écopacks ont été signés en Brabant wallon, 670 en Hainaut, 567 en province de Liège, 118 en province de Luxembourg et 293 en province de Namur.
- 771 écopacks ont été accordés à des ménages dont les revenus sont précaires (catégories 1 et 2).



Évolution annuelle des offres et des actes

Les chiffres mentionnés pour l'année 2010 concernent strictement les dossiers traités dans le cadre d'Habitat pour Tous. Il convient d'ajouter les actes signés au début de l'année, en fin de programme précédent. Ceux-ci sont au nombre de 77 pour un montant total de 6.876.960 € dont 5.892.606 € réalisés sur fonds propres des guichets.

Il est peu probable qu'un niveau d'activité tel qu'atteint en 2009 se reproduise : en effet, depuis le 01/01/2010, la SWCS travaille en enveloppes fermées pour maîtriser son coût pour la Wallonie et rester dans les limites de la dotation initiale qui lui est octroyée.

ÉVOLUTION ANNUELLE				
	DEMANDES DE PRÊT (OFFRES)		PRÊTS CONCLUS (ACTES)	
ANNÉE	NOMBRE	MONTANT	NOMBRE	MONTANT
2007	3965	348.799.476,00 €	3849	331.300.330,00 €
2008	4993	499.064.732,00 €	4738	467.248.857,00 €
2009	5416	582.889.148,00 €	5693	613.702.846,00 €
2010	3276	327.592.888,00 €	2632	261.116.040,00 €
2011	3467	359.586.722,00 €	3663	381.603.062,00 €
2012	2967	316.542.780 €	2725	286.422.920 €

Évolution mensuelle des dossiers

ÉVOLUTION MENSUELLE DES DOSSIERS EN 2012						
	DOSSIERS IMMATRICULÉS		OFFRES		ACTES	
2012	NOMBRE	MONTANT	NOMBRE	MONTANT	NOMBRE	MONTANT
Janvier	170	16.512.041 €	248	24.991.926 €	120	11.944.835 €
Février	288	28.504.340 €	174	17.645.819 €	221	23.015.520 €
Mars	290	28.522.642 €	234	23.758.344 €	244	25.144.933 €
Avril	225	23.243.896 €	175	16.707.780 €	145	14.392.837 €
Mai	340	35.167.726 €	228	24.264.652 €	222	22.006.962 €
Juin	291	29.949.609 €	284	29.956.249 €	212	21.237.347 €
Juillet	277	28.847.374 €	250	25.958.244 €	204	21.813.560 €
Août	322	34.400.373 €	224	23.808.526 €	249	25.653.456 €
Septembre	284	30.634.260 €	226	23.749.535 €	228	24.152.160 €
Octobre	609	68.746.078 €	317	35.451.626 €	259	27.403.406 €
Novembre	264	29.351.012 €	363	41.365.592 €	262	28.511.858 €
Décembre	260	29.902.957 €	244	28.884.488 €	359	41.146.049 €
Total	3620	383.782.308 €	2967	316.542.780 €	2725	286.422.920 €

Évolution mensuelle des actes depuis 2010

Pour rappel, le nouveau règlement des prêts hypothécaires sociaux Habitat pour Tous est entré en vigueur le 1er janvier 2010. Les résultats de l'année 2010 reflètent une année de transition et la difficulté à reprendre une activité normale après plusieurs mois de ralentissement.

La courbe 2011 illustre quant à elle la difficulté à gérer les enveloppes fermées. Au cours du premier semestre, les dépassements autorisés des enveloppes des guichets ont eu pour conséquence une surconsommation de l'ensemble du secteur et une restriction de l'activité au deuxième semestre. Cette expérience a amené la SWCS à revoir le fonctionnement en enveloppes pour l'année 2012. L'augmentation de l'activité enregistrée au cours du dernier quadrimestre trouve son origine dans l'enveloppe complémentaire octroyée en fin d'année suite aux moyens supplémentaires dégagés grâce à un taux d'emprunt plus intéressant que prévu.

Il est important de souligner que l'augmentation de l'activité, en termes d'immatriculations, ne s'est pas traduite dans les mêmes proportions en actes. Il y a en effet eu un délai plus important que les années précédentes entre les immatriculations et les actes en fin d'année. Le rallongement du délai est lié à plusieurs facteurs :

- Le contexte de hausse des taux qui entraîne une certaine précipitation à immatriculer.
- Les congés de fin d'année chez les notaires.
- Un temps accru pour les démarches notariales.

La conséquence est un report de la production sur 2013.



Les demandes introduites (offres)

Nous avons déterminé trois catégories de revenus (globalement imposables annuellement) dont nous tenons compte pour déterminer le taux qui sera appliqué :

LA CATÉGORIE 1 (REVENUS PRÉCAIRES)

Elle correspond aux emprunteurs dont les revenus sont compris entre 0 et 17.650 €, majorés de 2.400 € par personne à charge. Le montant maximum qui peut être sollicité est de 97.000 €.

LA CATÉGORIE 2 (REVENUS MODESTES)

Elle correspond aux emprunteurs dont les revenus sont compris entre 17.651 € et 32.350 € majorés de 2.400 € par personne à charge. Le montant maximum qui peut être sollicité est de 138.000 €.

LA CATÉGORIE 3 (REVENUS MOYENS)

Elle correspond aux emprunteurs dont les revenus sont compris entre 32.351 € et 48.500 € majorés de 2.400 € par personne à charge. Le montant maximum du prêt est fixé à 193.000 €.

NOMBRE DE DEMANDES INTRODUITES (OFFRES) PAR CATÉGORIE DE REVENUS ET PAR TYPE DE PRÊT						
CATÉGORIE	HT	HTVERT	HT+	HORS RÉD. HT	TOTAL	
1 (revenus précaires)	987	196	26	88	1297	43,7%
	90.140.211 €	19.287.875 €	2.177.573 €	5.541.474 €	117.147.134 €	37,0%
2 (revenus modestes)	1003	213	54	111	1381	46,5%
	120.692.593 €	25.373.029 €	6.655.506 €	7.700.046 €	160.421.173 €	50,7%
3 (revenus moyens)	185	24	17	63	289	9,7%
	28.417.481 €	3.793.983 €	2.924.329 €	3.838.680 €	38.974.473 €	12,3%
TOTAL	2175	433	97	262	2967	100,0%
	73,3%	14,6%	3,3%	8,8%	100%	
	239.250.286 €	48.454.887 €	11.757.409 €	17.080.199 €	316.542.780 €	100,0%
	75,6%	15,3%	3,7%	5,4%	100%	

Les prêts conclus (actes)

Habitat pour Tous propose trois formules de prêts hypothécaires (HT, HTvert et HT+) qui donnent chacune droit à une réduction du taux pendant les premières années de remboursement et ce, en fonction de la commune où se situe le logement ou de la nature des travaux qu'on souhaite réaliser. Toutes les communes wallonnes sont concernées.

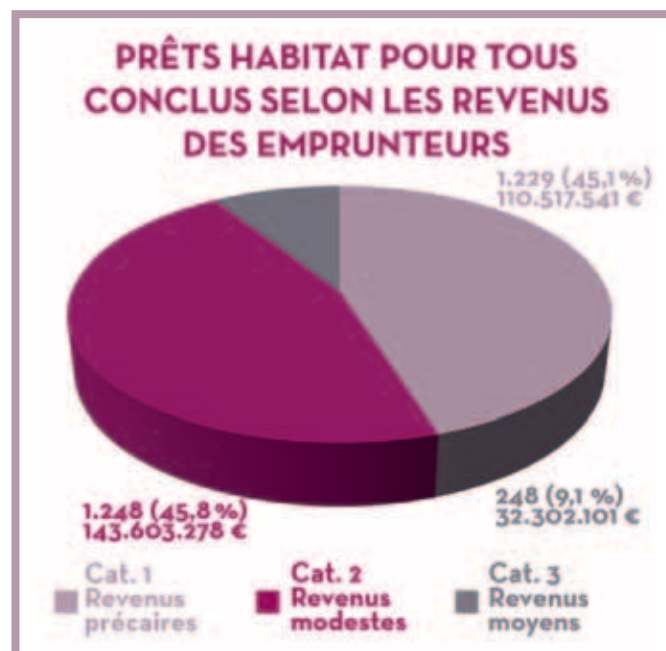
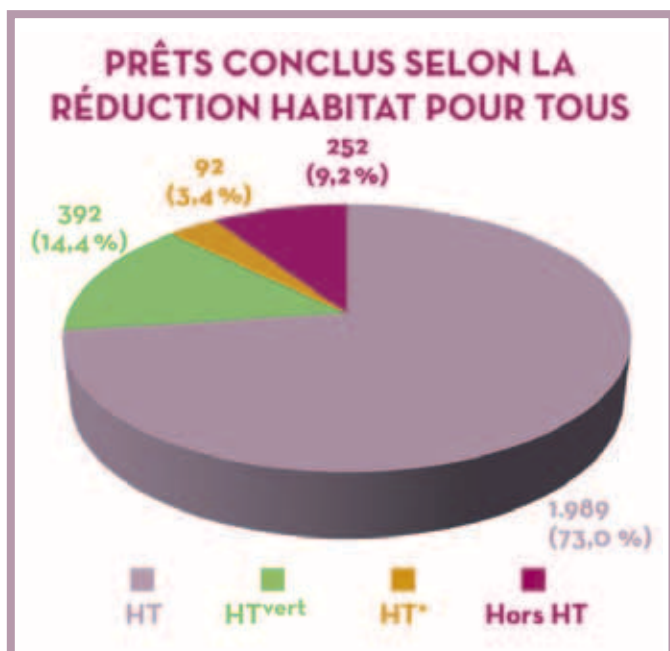
LE PRÊT HT propose une réduction de 0,25 % pendant les huit premières années de remboursement.

LE PRÊT HTVERT propose une dispense de paiement des intérêts sur une partie du capital emprunté pour faire des travaux. Le capital peut aller de 20.000 € à 40.000 € maximum en fonction des revenus du ménage.

LE PRÊT HT+ propose une réduction pouvant aller, en fonction des revenus du ménage, de 1,50 % à 2,20 % pendant les huit premières années de remboursement.

LES PRÊTS HORS RÉDUCTION HT : certains prêts sont conclus sans le bénéfice d'une réduction HT. C'est le cas lorsqu'une personne a contracté un prêt social chez nous avant la réforme Habitat pour Tous et qu'elle souhaite obtenir un prêt complémentaire (par exemple pour faire des travaux). Etant donné qu'elle bénéficie déjà de conditions particulières via son prêt initial, elle ne pourra pas les cumuler avec les nouvelles réductions. Les réductions de taux ne sont pas accordées non plus lorsqu'il s'agit du rachat d'un prêt devenu trop onéreux.

NOMBRE DE PRÊTS CONCLUS (ACTES) PAR CATÉGORIE DE REVENUS ET PAR TYPE DE PRÊT						
CATÉGORIE	HT	HTVERT	HT+	HORS REDUCTION HT	TOTAL	
1 (revenus précaires)	933	188	26	82	1229	45,1%
	84.718.735 €	18.379.926 €	2.219.133 €	5.199.747 €	110.517.541 €	38,6%
2 (revenus modestes)	900	184	53	111	1248	45,8%
	107.962.350 €	21.908.200 €	6.421.423 €	7.311.304 €	143.603.278 €	50,1%
3 (revenus moyens)	156	20	13	59	248	9,1%
	23.616.576 €	3.059.143 €	2.268.692 €	3.357.690 €	32.302.101 €	11,3%
TOTAL	1989	392	92	252	2725	100,0%
	73,0%	14,4%	3,4%	9,2%	100,0%	
	216.297.662 €	43.347.269 €	10.909.248 €	15.868.742 €	286.422.920 €	100,0%
	75,5%	15,1%	3,8%	5,5%	100,0%	



Répartition de la production selon le rôle du guichet (offres)

Les guichets peuvent être soit courtiers soit prêteurs. Les guichets courtiers servent d'intermédiaires entre la SWCS et le client tandis que les guichets prêteurs octroient eux-mêmes les crédits aux clients, les fonds nécessaires étant le plus souvent mis à la disposition des guichets par la SWCS sous la forme d'avances remboursables.

Que les guichets soient courtiers ou prêteurs, ils doivent dans tous les cas appliquer la même réglementation en vigueur et ils sont tenus de proposer exclusivement les prêts de la SWCS.

NOMBRE DE DEMANDES INTRODUITES PAR TYPE D'ACTIVITÉ DU GUICHET (COURTIER/PRÊTEUR)			
CATÉGORIE	COURTIER	PRÊTEUR	TOTAL
1 (revenus précaires)	854	443	1297
	76.502.395 €	40.644.738 €	117.147.134 €
2 (revenus modestes)	338	1043	1381
	38.068.663 €	122.352.510 €	160.421.173 €
3 (revenus moyens)	25	264	289
	2.575.210 €	36.399.263 €	38.974.473 €
TOTAL	1217	1750	2967
	41,0%	59,0%	100,0%
	117.146.269 €	199.396.511 €	316.542.780 €
	37,0%	63,0%	100,0%

Répartition de la production selon le rôle du guichet (actes)

NOMBRE DE PRÊTS CONCLUS PAR TYPE D'ACTIVITÉ DU GUICHET (COURTIER/PRÊTEUR)			
CATÉGORIE	COURTIER	PRÊTEUR	TOTAL
1 (revenus précaires)	779	450	1229
	68.710.764 €	41.806.777 €	110.517.541 €
2 (revenus modestes)	293	955	1248
	32.267.531 €	111.335.747 €	143.603.278 €
3 (revenus moyens)	23	225	248
	2.229.173 €	30.072.928 €	32.302.101 €
TOTAL	1095	1630	2725
	40,2%	59,8%	100,0%
	103.207.468 €	183.215.452 €	286.422.920 €
	36,0%	64,0%	100,0%

Evolution annuelle de la production des guichets en volume absolu

ÉVOLUTION ANNUELLE DE LA PRODUCTION DES GUICHETS						
NOM GUICHET	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Crédit social de la prov. du BW NIVELLES	1.507.530,00 €	8.450.476,00 €	11.651.538 €	3.020.215,00 €	3.816.029,00 €	2.391.079 €
Building JUMET	5.869.991,00 €	8.574.252,00 €	9.560.366 €	4.704.297,00 €	6.863.441,00 €	8.115.775 €
Crédit à l'épargne immob. MOUSCRON	7.903.513,00 €	11.101.077,00 €	17.923.350 €	6.910.107,00 €	10.603.882,00 €	7.932.379 €
La maison ouv. de Charleroi CHARLEROI	10.740.992,00 €	12.853.816,00 €	16.273.606 €	9.072.660,00 €	12.004.439,00 €	8.987.104 €
Credissimo Hainaut QUAREGNON	15.631.117,00 €	15.931.570,00 €	30.736.729 €	12.926.815,00 €	17.776.422,00 €	12.480.321 €
La prévoyance LA LOUVIÈRE	6.379.734,00 €	9.713.870,00 €	10.013.180 €	5.099.086,00 €	9.821.235,00 €	8.291.642 €
Le crédit hyp. O. Bricoult CHÂTELET	14.708.555,00 €	15.975.977,00 €	19.185.560 €	12.352.851,00 €	15.869.468,00 €	13.360.953 €
Le crédit soc. & les p. p. réunis CHÂTELET	17.641.800,00 €	26.115.934,00 €	32.749.650 €	15.970.708,00 €	21.277.719,00 €	18.497.997 €
Le petit propriétaire TOURNAI	6.447.932,00 €	8.805.691,00 €	11.770.227 €	4.806.043,00 €	7.852.654,00 €	5.950.776 €
Notre Maison PÂTURAGES	12.419.443,00 €	14.873.169,00 €	11.892.896 €	5.472.974,00 €	6.764.646,00 €	3.953.264 €
Tous Propriétaires ERQUELINNES	12.738.185,00 €	22.284.845,00 €	31.147.839 €	18.704.618,00 €	23.894.568,00 €	19.381.913 €
Société terrienne du c. s. du Hainaut ATH	19.736.266,00 €	23.290.561,00 €	40.886.649 €	17.773.373,00 €	25.044.690,00 €	18.497.974 €
Credissimo LIÈGE	65.521.088,00 €	89.194.186,00 €	119.525.327 €	46.194.864,00 €	70.571.135,00 €	50.387.685 €
Crédit social logement VERVIERS	11.688.396,00 €	13.700.457,00 €	14.779.407 €	7.466.981,00 €	10.545.898,00 €	7.921.115 €
L'ouvrier chez lui HUY	7.078.502,00 €	9.219.101,00 €	8.269.947 €	4.389.007,00 €	7.608.463,00 €	7.840.634 €
Le travailleur chez lui LIÈGE	57.079.800,00 €	88.597.296,00 €	113.476.316 €	28.888.522,00 €	51.932.133,00 €	25.995.731 €
Soc. de crédit pour habit. soc. MALMEDY	5.456.824,00 €	6.822.162,00 €	8.532.562 €	3.928.254,00 €	8.584.668,00 €	7.902.317 €
Terre & Foyer ANS-ALLEUR	9.230.110,00 €	10.959.871,00 €	14.510.113 €	4.105.638,00 €	6.922.386,00 €	8.094.814 €
Crédit social du Luxembourg ARLON	10.163.516,00 €	14.215.140,00 €	19.225.698 €	11.784.597,00 €	13.142.417,00 €	12.150.160 €
Terrienne du Lux. MARCHE-EN-FAM.	4.965.966,00 €	7.716.042,00 €	11.545.954 €	6.018.843,00 €	10.846.799,00 €	9.175.704 €
Habitation Lambotte DINANT	11.760.847,00 €	16.283.568,00 €	13.533.839 €	9.989.848,00 €	13.617.843,00 €	11.686.200 €
ProxiPrêt WIREDRE	9.003.777,00 €	17.880.896,00 €	24.290.038 €	10.879.004,00 €	13.502.670,00 €	9.739.306 €
La Terrienne du crédit social JAMBES	7.204.907,00 €	14.444.717,00 €	21.511.667 €	10.656.736,00 €	11.676.669,00 €	7.310.793 €
SWCS	421.537,00 €	244.184,00 €	710.387 €	0,00 €	1.062.789,00 €	377.286 €
TOTAL	331.300.328,00 €	467.248.858,00 €	613.702.846 €	261.116.040,00 €	381.603.062,00 €	286.422.920 €

Evolution de la part relative des guichets dans la production annuelle

ÉVOLUTION ANNUELLE DE LA PRODUCTION DES GUICHETS						
NOM GUICHET	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Crédit social de la prov. du BW NIVELLES	0,5%	1,8%	1,9%	1,2%	1,0%	0,8%
Building JUMET	1,8%	1,8%	1,6%	1,8%	1,8%	2,8%
Crédit à l'épargne immob. MOUSCRON	2,4%	2,4%	2,9%	2,6%	2,8%	2,8%
La maison ouv. de Charleroi CHARLEROI	3,2%	2,8%	2,7%	3,5%	3,1%	3,1%
Credissimo Hainaut QUAREGNON	4,7%	3,4%	5,0%	5,0%	4,7%	4,4%
La prévoyance LA LOUVIÈRE	1,9%	2,1%	1,6%	2,0%	2,6%	2,9%
Le crédit hyp. O. Bricoult CHÂTELET	4,4%	3,4%	3,1%	4,7%	4,2%	4,7%
Le crédit soc. & les p. p. réunis CHÂTELET	5,3%	5,6%	5,3%	6,1%	5,6%	6,5%
Le petit propriétaire TOURNAI	1,9%	1,9%	1,9%	1,8%	2,1%	2,1%
Notre Maison PÂTURAGES	3,7%	3,2%	1,9%	2,1%	1,8%	1,4%
Tous Propriétaires ERQUELINNES	3,8%	4,8%	5,1%	7,2%	6,3%	6,8%
Société terrienne du c. s. du Hainaut ATH	6,0%	5,0%	6,7%	6,8%	6,6%	6,5%
Credissimo LIÈGE	19,8%	19,1%	19,5%	17,7%	18,5%	17,6%
Crédit social logement VERVIERS	3,5%	2,9%	2,4%	2,9%	2,8%	2,8%
L'ouvrier chez lui HUY	2,1%	2,0%	1,3%	1,7%	2,0%	2,7%
Le travailleur chez lui LIÈGE	17,2%	19,0%	18,5%	11,1%	13,6%	9,1%
Soc. de crédit pour habit. soc. MALMEDY	1,6%	1,5%	1,4%	1,5%	2,2%	2,8%
Terre & Foyer ANS-ALLEUR	2,8%	2,3%	2,4%	1,6%	1,8%	2,8%
Crédit social du Luxembourg ARLON	3,1%	3,0%	3,1%	4,5%	3,4%	4,2%
Terrienne du Lux. MARCHE-EN-FAM.	1,5%	1,7%	1,9%	2,3%	2,8%	3,2%
Habitation Lambotte DINANT	3,5%	3,5%	2,2%	3,8%	3,6%	4,1%
Proxiprêt WIERDRE	2,7%	3,8%	4,0%	4,2%	3,5%	3,4%
La Terrienne du crédit social JAMBES	2,2%	3,1%	3,5%	4,1%	3,1%	2,6%
SWCS	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,3%	0,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Prêts conclus dans les guichets par type de prêt HT

GUICHET	TYPE DE PRÊT	HT	HTVERT	HT+	HORS RÉD. HT	TOTAL
Crédit social de la province du BW		4		18		22
		559.168 €		1.831.911 €		2.391.079 €
Building		55	26		2	83
		5.375.658 €	2.678.627 €		61.490 €	8.115.775 €
Crédit à l'épargne immobilière		58			12	70
		7.009.876 €			922.504 €	7.932.379 €
La maison ouvrière de Charleroi		66	19		13	98
		6.206.750 €	2.023.749 €		756.604 €	8.987.104 €
Credissimo Hainaut		94	15		6	115
		10.284.632 €	1.727.966 €		467.723 €	12.480.321 €
La prévoyance		51	20		8	79
		5.351.662 €	2.269.602 €		670.378 €	8.291.642 €
Le crédit hypothécaire O. Bricoult		83	34		17	134
		8.669.070 €	3.699.696 €		992.187 €	13.360.953 €
Le crédit social & les petits p. réunis		127	34		15	176
		13.771.577 €	3.766.760 €		959.660 €	18.497.997 €
Le petit propriétaire		52			8	60
		5.412.373 €			538.403 €	5.950.776 €
Notre Maison		26	11		8	45
		2.522.043 €	1.033.988 €		397.233 €	3.953.264 €
Tous Propriétaires		141	22		15	178
		16.028.117 €	2.338.428 €		1.015.367 €	19.381.913 €
Société terrienne du c. s. du Hainaut		147	30		13	190
		14.550.193 €	3.221.630 €		726.150 €	18.497.974 €
Credissimo		345	90	1	30	466
		38.144.507 €	10.079.806 €	95.853 €	2.067.519 €	50.387.685 €
Crédit social logement		53	7	5	9	74
		5.871.597 €	831.689 €	639.845 €	577.984 €	7.921.115 €
L'ouvrier chez lui		63	4		12	79
		6.708.643 €	288.542 €		843.450 €	7.840.634 €
Le travailleur chez lui		157	61	2	28	248
		17.033.036 €	7.159.250 €	249.766 €	1.553.679 €	25.995.731 €
Soc. de crédit pour habitations sociales		57	4	2	6	69
		6.684.733 €	486.205 €	250.483 €	480.897 €	7.902.317 €
Terre & Foyer		56	13	1	2	72
		6.421.923 €	1.535.636 €	89.258 €	47.996 €	8.094.814 €
Crédit social du Luxembourg		87		17	10	114
		9.416.887 €		2.290.784 €	442.489 €	12.150.160 €
Terrienne du Luxembourg		69		2	9	80
		8.208.918 €		264.829 €	701.956 €	9.175.704 €
Habitation Lambotte		88		7	10	105
		10.419.393 €		776.241 €	490.567 €	11.686.200 €
ProxiPrêt		68		12	16	96
		7.286.318 €		1.548.010 €	904.978 €	9.739.306 €
La Terrienne du crédit social		39	2	25	3	69
		3.983.302 €	205.693 €	2.872.269 €	249.528 €	7.310.793 €
SWCS		3				3
		377.286 €				377.286 €
TOTAL		1989	392	92	252	2725
		216.297.662 €	43.347.269 €	10.909.248 €	15.868.742 €	286.422.920 €

Prêts conclus dans les guichets par cat. de revenus

GUICHET	CAT.	CATÉGORIE 1	CATÉGORIE 2	CATÉGORIE 3	TOTAL
Crédit social de la province du BW		10	10	2	22
		948.535 €	1.081.244 €	361.300 €	2.391.079 €
Building		55	26	2	83
		5.019.515 €	2.794.345 €	301.915 €	8.115.775 €
Crédit à l'épargne immobilière		26	33	11	70
		2.523.101 €	3.814.617 €	1.594.662 €	7.932.379 €
La maison ouvrière de Charleroi		58	36	4	98
		4.890.548 €	3.610.966 €	485.590 €	8.987.104 €
Credissimo Hainaut		55	50	10	115
		5.096.687 €	5.902.517 €	1.481.117 €	12.480.321 €
La prévoyance		38	36	5	79
		3.660.536 €	4.041.751 €	589.355 €	8.291.642 €
Le crédit hypothécaire O. Bricoult		64	58	12	134
		5.813.779 €	6.497.383 €	1.049.791 €	13.360.953 €
Le crédit social & les petits p. réunis		81	81	14	176
		7.209.759 €	9.487.688 €	1.800.549 €	18.497.997 €
Le petit propriétaire		32	27	1	60
		2.873.144 €	2.904.633 €	173.000 €	5.950.776 €
Notre Maison		29	15	1	45
		2.325.105 €	1.482.604 €	145.555 €	3.953.264 €
Tous Propriétaires		77	92	9	178
		6.986.300 €	11.188.461 €	1.207.152 €	19.381.913 €
Société terrienne du c. s. du Hainaut		108	75	7	190
		9.158.687 €	8.526.960 €	812.327 €	18.497.974 €
Credissimo		213	207	46	466
		20.225.257 €	23.696.042 €	6.466.386 €	50.387.685 €
Crédit social logement		30	35	9	74
		2.505.801 €	4.127.457 €	1.287.857 €	7.921.115 €
L'ouvrier chez lui		39	33	7	79
		3.334.298 €	3.613.088 €	893.248 €	7.840.634 €
Le travailleur chez lui		101	120	27	248
		9.025.652 €	13.939.507 €	3.030.572 €	25.995.731 €
Soc. de crédit pour habitations sociales		27	24	18	69
		2.459.348 €	2.907.055 €	2.535.915 €	7.902.317 €
Terre & Foyer		31	35	6	72
		2.820.677 €	4.443.225 €	830.912 €	8.094.814 €
Crédit social du Luxembourg		44	59	11	114
		4.262.466 €	6.496.994 €	1.390.699 €	12.150.160 €
Terrienne du Luxembourg		21	49	10	80
		1.725.407 €	6.176.138 €	1.274.158 €	9.175.704 €
Habitation Lambotte		27	60	18	105
		2.258.076 €	6.611.356 €	2.816.768 €	11.686.200 €
ProxiPrêt		35	46	15	96
		2.799.740 €	5.602.272 €	1.337.294 €	9.739.306 €
La Terrienne du crédit social		28	38	3	69
		2.595.122 €	4.279.691 €	435.979 €	7.310.793 €
SWCS			3		3
			377.286 €		377.286 €
TOTAL		1229	1248	248	2725
		110.517.541 €	143.603.278 €	32.302.101 €	286.422.920 €

Prêts profitant d'un droit d'enregistrement réduit

Tout acquéreur d'un immeuble en Belgique paie un droit fiscal : il s'agit du droit d'enregistrement. Ce droit est calculé sur le prix de vente et les charges, avec comme base minimale, la valeur de l'immeuble. Le taux dépend de la région dans laquelle le bien est situé (Article 44 du Code des Droits d'Enregistrement). En Région wallonne, il est à 12,5 %.

Dans le cas d'une première acquisition d'une habitation modeste en Wallonie ou lorsqu'on contracte un prêt social à la SWCS ou au FLW, le droit d'enregistrement peut faire l'objet d'une réduction mais depuis le 1er janvier 2012, la deuxième condition a été abrogée, le taux réduit à 10 % étant repassé à 12,5 %. Cependant, la plupart des biens financés par nos prêts étant modestes de par leur valeur vénale, cela explique que la majorité de nos prêts sont toujours combinés à des droits d'enregistrement réduits.

PRÊTS BÉNÉFICIAIRE DES DROITS D'ENREGISTREMENT RÉDUITS PAR CATÉGORIE				
	CATÉGORIE 1 (REVENUS PRÉCAIRES)	CATÉGORIE 2 (REVENUS MODESTES)	CATÉGORIE 3 (REVENUS MOYENS)	TOTAL
Droits réduits	930	974	174	2078
Total	1229	1248	248	2725
	75,7%	78,0%	70,2%	76,3%

Les revenus précaires et modestes bénéficient davantage des droits d'enregistrement réduits.

PRÊTS BÉNÉFICIAIRE DES DROITS D'ENREGISTREMENT RÉDUITS PAR TYPE DE RÉD. HT					
	HT	HTVERT	HT+	HORS HT	TOTAL
Droits réduits	1596	315	41	126	2078
Total	1989	392	92	252	2725
	80,2%	80,4%	44,6%	50,0%	76,3%

Les emprunteurs bénéficiant de la réduction HT+ bénéficient nettement moins souvent des droits d'enregistrement réduits.

Prêts combinés à une assurance-vie Whestia

L'assurance « solde restant dû » est un type particulier d'assurance-vie. Quand une personne contracte un emprunt pour acheter un bien immobilier, ses héritiers doivent rembourser sa dette si elle décède prématurément. Pour leur éviter cette charge, il est indispensable de souscrire une assurance solde restant dû. Elle garantit, si la personne décède avant le terme du contrat, le versement d'un capital correspondant au solde restant à rembourser sur l'emprunt. La dette s'efface totalement ou partiellement ; les héritiers deviennent propriétaires du logement sans devoir assumer la charge de l'emprunt.

La souscription d'une telle assurance est souvent imposée par les organismes de crédit hypothécaire. Elle est obligatoire dans le cadre d'un crédit social. Whestia commercialise l'assurance-vie couvrant le solde restant dû des prêts hypothécaires de la SWCS et du FLW. La gestion des dossiers par Whestia se veut résolument sociale par rapport aux produits classiques proposés sur le marché. De plus, la SWCS accorde des taux préférentiels aux emprunteurs - dont les revenus sont considérés comme précaires ou modestes (catégories 1 et 2) - qui contractent leur assurance solde restant dû auprès de Whestia (- 0,20 % sur le taux d'intérêt pendant toute la durée du prêt). Il est important de préciser que les emprunteurs conservent toujours la liberté de contracter auprès de la compagnie d'assurance de leur choix.

PRÊTS COMBINÉS À UNE ASSURANCE SOLDE RESTANT DÛ WHESTIA PAR CATÉGORIE				
	CATÉGORIE 1 (REVENUS PRÉCAIRES)	CATÉGORIE 2 (REVENUS MODESTES)	CATÉGORIE 3 (REVENUS MOYENS)	TOTAL
Whestia	1011	948	89	2048
Total	1229	1248	248	2725
	82.3%	76.0%	35,9%	75,2%

PRÊTS COMBINÉS À UNE ASSURANCE SOLDE RESTANT DÛ WHESTIA PAR TYPE DE RÉDUCTION HT					
	HT	HTVERT	HT+	HORS HT	TOTAL
Whestia	1479	292	74	203	2048
Total	1989	392	92	252	2725
	80.6%	74,4%	74,5%	80,4%	75,2%

Le recours à Whestia se tasse légèrement puisqu'il était de 82,1 % en 2010 et de 76,5 % en 2011.

Réduction accordée pour une habitation sociale

Lorsque le candidat emprunte pour acheter une habitation sociale, il a la possibilité d'obtenir une réduction de 0,50 % sur son taux pendant les huit premières années de son prêt. Cette réduction se cumule avec les autres réductions HT.

On constate que les emprunteurs de catégorie 1 ont bénéficié proportionnellement plus de la réduction « habitation sociale » et on notera le succès de la combinaison HTvert & habitation sociale.

PRÊTS CONCLUS BÉNÉFICIAIRE DE LA RÉDUCTION « HABITATION SOCIALE » PAR CATÉGORIE				
	CATÉGORIE 1 (REVENUS PRÉCAIRES)	CATÉGORIE 2 (REVENUS MODESTES)	CATÉGORIE 3 (REVENUS MOYENS)	TOTAL
Réduction HS	59	42	3	104
TOTAL	1229	1248	248	2725
	4,8%	3,4%	1,2%	3.8%

PRÊTS CONCLUS BÉNÉFICIAIRE DE LA RÉDUCTION « HABITATION SOCIALE » PAR TYPE DE PRÊT					
	HT	HT VERT	HT+	HORS HT	TOTAL
Réduction HS	73	31	0	0	104
TOTAL	1989	392	92	252	2725
	3,7%	7,9%	0,0%	0,0%	3.8%

But des prêts conclus

RACHAT DE PART INDIVISE, SOULTE : en cas de séparation de deux personnes co-propriétaires d'un bien, il s'agit du prix à payer par la personne qui souhaite en obtenir la pleine propriété.

REMBOURSEMENT DE CRÉANCE : lorsque l'emprunteur n'est plus en mesure de rembourser son prêt hypothécaire, il peut procéder au rachat de celui-ci à des conditions plus conformes à sa situation financière.

REMBOURSEMENT DE CRÉANCE DU SECTEUR : il s'agit d'un rachat de créance relatif à un prêt qui a été financé par la SWCS ou un de ses guichets.

PRÊTS CONCLUS EN FONCTION DE LEUR BUT (ET PAR CATÉGORIE)				
BUT	CATÉGORIE 1	CATÉGORIE 2	CATÉGORIE 3	TOTAL
Acquisition	186	230	58	474
	16.544.346 €	27.093.263 €	8.904.201 €	52.541.809 €
Acquisition + travaux	800	801	131	1732
	75.459.051 €	97.761.750 €	19.939.323 €	193.160.124 €
Acquisition d'un logement social	10	6	1	17
	716.509 €	630.336 €	112.582 €	1.459.427 €
Acquisition d'un logement social + travaux	44	34	2	80
	4.179.154 €	3.841.791 €	236.211 €	8.257.157 €
Construction	14	21	3	38
	1.261.838 €	2.500.518 €	542.405 €	4.304.761 €
Construction d'un logement social	5	2		7
	583.198 €	333.522 €		916.720 €
Droits de succession + travaux		1		1
		90.976 €		90.976 €
Rachat de parts indivises	17	11		28
	1.080.035 €	801.883 €		1.881.917 €
Rachat de parts indivises + travaux	31	14		45
	2.220.897 €	1.149.867 €		3.370.764 €
Remboursement de créance	5	6		11
	379.238 €	679.692 €		1.058.930 €
Remboursement de créance + rachat de parts indivises	21	12	1	34
	1.910.069 €	1.434.755 €	68.137 €	3.412.961 €
Remboursement de créance + rachat parts indivises + travaux	10	7		17
	900.614 €	626.995 €		1.527.609 €
Remboursement de créance + travaux	15	23	2	40
	1.088.359 €	2.403.520 €	236.103 €	3.727.982 €
Remboursement de créance du secteur	3	2		5
	282.377 €	243.526 €		525.904 €
Remboursement de créance du secteur + rachat parts indivises	11	12	3	26
	970.525 €	1.204.325 €	408.233 €	2.583.083 €
Remb. de créance du secteur + rachat parts indivises + travaux	8	2		10
	635.442 €	174.240 €		809.682 €
Remboursement de créance du secteur + travaux	10	5	5	20
	692.778 €	356.162 €	343.860 €	1.392.800 €
Travaux	39	59	42	140
	1.613.111 €	2.276.157 €	1.511.046 €	5.400.314 €
Total	1229	1248	248	2725
	110.517.541 €	143.603.278 €	32.302.101 €	286.422.920 €

Prêts conclus selon la quotité empruntée

La SWCS et les guichets offrent la possibilité d'emprunter 110 % de la valeur vénale du logement pour également financer les frais de notaire, d'enregistrement ou encore des travaux (hors assurance-vie).

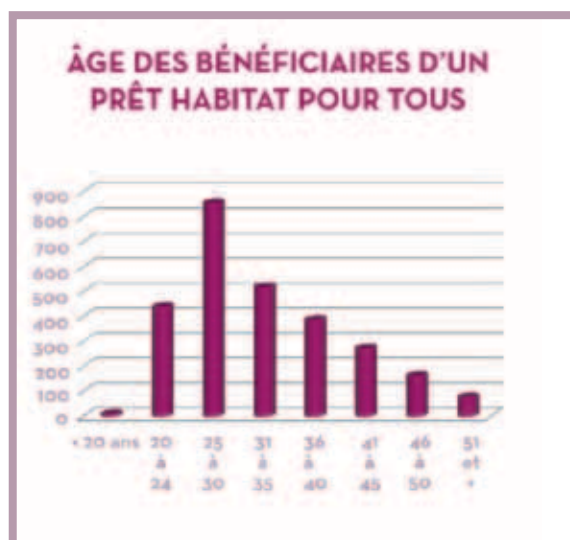
PRÊTS CONCLUS SELON LA QUOTITÉ EMPRUNTÉE (TOUS LES ACTES)					
QUOTITÉ	CATÉGORIE 1	CATÉGORIE 2	CATÉGORIE 3	TOTAL	
< 80%	324	209	58	591	21,7%
	22.713.109 €	15.251.681 €	2.887.550 €	40.852.339 €	14,3%
De 80 à 100%	287	239	26	552	20,3%
	26.365.506 €	27.518.475 €	3.624.922 €	57.508.904 €	20,1%
> 100%	618	800	164	1582	58,1%
	61.438.926 €	100.833.122 €	25.789.629 €	188.061.677 €	65,7%
Total	1229	1248	248	2725	100,0%
	110.517.541 €	143.603.278 €	32.302.101 €	286.422.920 €	100,0%

PRÊTS CONCLUS SELON LA QUOTITÉ EMPRUNTÉE (UNIQUEMENT LES ACTES HT, HTVERT ET HT+)					
QUOTITÉ	CATÉGORIE 1	CATÉGORIE 2	CATÉGORIE 3	TOTAL	
< 80%	259	132	7	398	16,1%
	18.955.360 €	11.838.519 €	796.134 €	31.590.013 €	11,7%
De 80 à 100%	278	221	25	524	21,2%
	25.623.340 €	25.515.845 €	3.452.676 €	54.591.860 €	20,2%
> 100%	610	784	157	1551	62,7%
	60.739.094 €	98.937.610 €	24.695.601 €	184.372.306 €	68,1%
Total	1147	1137	189	2473	100,0%
	105.317.794 €	136.291.974 €	28.944.411 €	270.554.179 €	100,0%

La grande majorité des prêts « hors HT » sont des prêts complémentaires, présentant par définition une quotité largement inférieure à 100 %. C'est la raison pour laquelle le pourcentage de quotités supérieures à 100% augmente lorsqu'on ne prend que les prêts HT.

Âge des bénéficiaires d'Habitat pour tous

ÂGE DU 1 ^{er} EMPRUNTEUR								
ÂGE	CATÉGORIE 1		CATÉGORIE 2		CATÉGORIE 3		TOTAL	
	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant
< 20 ans	6	619.826 €	3	338.400 €	1	160.000 €	10	1.118.226 €
de 20 à 24 ans	212	19.615.649 €	201	24.140.582 €	26	3.922.424 €	439	47.678.656 €
de 25 à 30 ans	316	29.639.917 €	447	53.533.878 €	93	13.487.744 €	856	96.661.538 €
de 31 à 35 ans	223	20.914.842 €	246	28.958.310 €	50	6.919.572 €	519	56.792.724 €
de 36 à 40 ans	171	16.447.948 €	178	19.713.641 €	38	4.134.770 €	387	40.296.359 €
de 41 à 45 ans	162	14.028.791 €	93	9.943.352 €	18	2.007.775 €	273	25.979.918 €
de 46 à 50 ans	97	6.972.898 €	55	5.175.493 €	12	1.058.472 €	164	13.206.864 €
51 ans et plus	42	2.277.670 €	25	1.799.622 €	10	611.343 €	77	4.688.636 €
Total	1229	110.517.541 €	1248	143.603.278 €	248	32.302.101 €	2725	286.422.920 €



Durée des prêts

DURÉE DU PRÊT					
DURÉE	HT	HT VERT	HT +	HORS RÉD. HT	TOTAL
Moins de 20 ans	108	10	11	61	190
	6.671.064 €	718.327 €	829.030 €	2.058.717 €	10.277.139 €
De 20 à 24 ans	191	34	18	48	291
	16.918.269 €	3.222.472 €	1.695.151 €	2.775.072 €	24.610.964 €
De + de 24 à 30 ans	1690	348	63	143	2244
	192.708.329 €	39.406.469 €	8.385.067 €	11.034.952 €	251.534.817 €
Total	1989	392	92	252	2725
	216.297.662 €	43.347.269 €	10.909.248 €	15.868.742 €	286.422.920 €

Plus de 80 % des prêts sont octroyés pour minimum 25 ans.

Montants moyens prêtés

MONTANTS MOYENS PRÊTÉS					
SOUS-CATÉGORIE DE REVENUS	HT	HTVERT	HT+	HORS HT	TOTAL
C1.01	83.285 €	88.727 €	74.401 €	63.330 €	82.422 €
C1.02	104.866 €	111.690 €	106.036 €	63.608 €	103.767 €
C2.03	107.364 €	114.677 €	104.736 €	54.932 €	104.766 €
C2.04	116.550 €	112.996 €	102.541 €	67.830 €	110.753 €
C2.05	123.591 €	121.400 €	120.421 €	74.813 €	118.511 €
C2.06	133.335 €	129.019 €	142.898 €	71.333 €	127.362 €
C2.07	139.365 €	139.992 €	143.124 €	57.082 €	133.625 €
C3.08	148.754 €	159.766 €	149.214 €	74.465 €	135.671 €
C3.09	154.998 €	129.690 €	173.000 €	41.599 €	130.664 €
C3.10	149.897 €	157.030 €	182.966 €	59.355 €	133.860 €
C3.11	153.173 €	/	187.485 €	41.895 €	119.932 €
C3.12	156.172 €	152.099 €	200.000 €	51.178 €	102.925 €
Total	108.747 €	110.580 €	118.579 €	62.971 €	105.109 €

Taux moyens accordés

Le taux moyen général a diminué par rapport à 2011 : il est passé de 3,72% à 3,69%. Il était de 3,90% en 2010.

TAUX MOYENS DES PRÊTS				
	CATÉGORIE 1	CATÉGORIE 2	CATÉGORIE 3	TOTAL
Guichets courtiers	3,22%	3,82%	4,44%	3,43%
Guichets prêteurs	3,27%	3,84%	4,58%	3,83%
Total	3,24%	3,84%	4,57%	3,69%

Montants moyens prêtés depuis 2010

MONTANTS MOYENS PRÊTÉS					
	HT	HTVERT	HT+	HORS HT	TOTAL
Total 2010	103.283 €	107.893 €	119.226 €	49.744 €	99.208 €
Total 2011	108.699 €	110.406 €	126.319 €	57.733 €	104.178 €
Total 2012	108.747 €	110.580 €	118.579 €	62.971 €	105.109 €

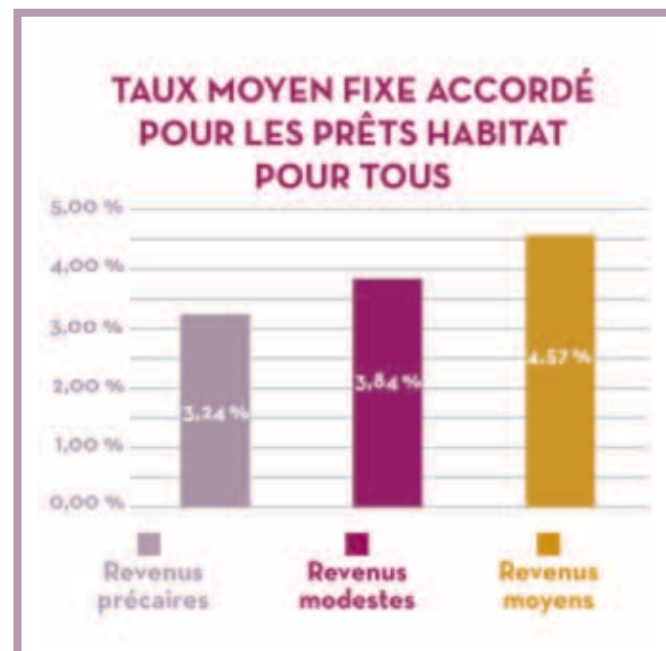
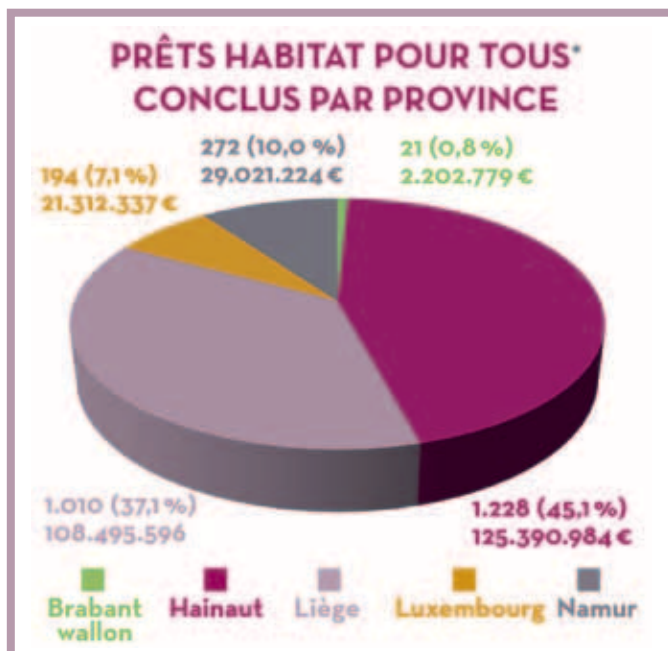
Des évolutions sensibles sont à noter par rapport à 2010 alors que 2011 et 2012 sont similaires.

MONTANTS MOYENS PRÊTÉS			
SOUS-CATÉGORIE DE REVENUS	TOTAL 2010	TOTAL 2011	TOTAL 2012
C1.01	78.635 €	79.049 €	82.422 €
C1.02	99.390 €	100.370 €	103.767 €
C2.03	100.171 €	103.445 €	104.766 €
C2.04	104.462 €	108.698 €	110.753 €
C2.05	108.687 €	110.857 €	118.511 €
C2.06	121.144 €	119.413 €	127.362 €
C2.07	119.343 €	126.483 €	133.625 €
C3.08	132.198 €	140.522 €	135.671 €
C3.09	117.604 €	138.401 €	130.664 €
C3.10	121.821 €	124.024 €	133.860 €
C3.11	87.298 €	133.411 €	119.932 €
C3.12	76.041 €	104.126 €	102.925 €
Total	99.208 €	104.178 €	105.109 €

Les prêts « hors HT » sont essentiellement des prêts complémentaires, c'est pourquoi le montant moyen prêté est nettement inférieur.

Répartition des prêts conclus par province

PRÊTS CONCLUS PAR PROVINCE					
PROVINCE	HT	HT VERT	HT +	HORS RÉD. HT	TOTAL
Brabant wallon	3		18		21
	370.868 €		1.831.911 €		2.202.779 €
Hainaut	901	211		116	1228
	95.281.802 €	22.760.448 €		7.348.734 €	125.390.984 €
Liège	733	179	11	87	1010
	81.217.739 €	20.381.128 €	1.325.204 €	5.571.525 €	108.495.596 €
Luxembourg	156		19	19	194
	17.612.279 €		2.555.613 €	1.144.445 €	21.312.337 €
Namur	196	2	44	30	272
	21.814.974 €	205.693 €	5.196.520 €	1.804.037 €	29.021.224 €
Total	1989	392	92	252	2725
	216.297.662 €	43.347.269 €	10.909.248 €	15.868.742 €	286.422.920 €



* 104 de ces prêts ont en plus bénéficié d'une réduction « habitation sociale » (- 0,50 % pendant 8 ans sur le taux).

Top 40 des localités par type de réduction HT

LOCALITÉ	HT	HTVERT	HT+	HORS HT	TOTAL
4100 – Seraing	57	21		9	87
4000 – Liège	53	15		3	71
4020 – Jupille	49	14		2	65
6200 – Châtelet	41	11		5	57
4400 – Flémalle	38	10		7	55
4102 – Ougrée	34	17		3	54
7700 – Mouscron	42			10	52
7340 – Colfontaine	36	10		4	50
4040 – Herstal	31	12		6	49
7012 – Jemappes	32	6		2	40
7080 – Frameries	24	12		3	39
6040 – Jumet	25	12		1	38
4420 – Saint-Nicolas	24	11		3	38
4800 – Verviers	24	11		2	37
7100 – La Louvière	20	11		5	36
6240 – Farciennes	22	10		4	36
4460 – Grâce-Hollogne	23	13			36
4030 – Grivegnée	26	6		2	34
6060 – Gilly	19	10		3	32
7110 – Houdeng	23	6		3	32
4101 – Jemeppe/s/M	27	3		2	32
4032 – Chênée	19	7		4	30
7370 – Dour	17	9		2	28
6560 – Erquelinnes	24			3	27
6010 – Couillet	14	10		2	26
6061 – Montignies/s/Sb	18	5		2	25
4430 – Ans	20	4			24
5060 – Sambreville	18	2		3	23
7134 – Pér.-lez-Binche	22			1	23
7390 – Quaregnon	16	6		1	23
7170 – Manage	13	9			22
6250 – Aiseau	19			3	22
6000 – Charleroi	17	3		1	21
6180 – Courcelles	8	9		3	20
4540 – Amay	17			2	19
6001 – Marcinelle	11	4		3	18
7600 – Peruwelz	17			1	18
6042 – Lodelinsart	13	5			18
7301 – Hornu	11	4		2	17
5300 – Andenne	16			1	17
Total	980	298		113	1391

Top 40 des localités par catégorie de revenus

GUICHET	CATÉGORIE 1	CATÉGORIE 2	CATÉGORIE 3	TOTAL
4100 – Seraing	28	51	8	87
4000 – Liège	36	25	10	71
4020 – Jupille	39	23	3	65
6200 – Châtelet	27	24	6	57
4400 – Flémalle	30	20	5	55
4102 – Ougrée	32	20	2	54
7700 – Mouscron	18	30	4	52
7340 – Colfontaine	30	19	1	50
4040 – Herstal	22	21	6	49
7012 – Jemappes	21	18	1	40
7080 – Frameries	22	16	1	39
6040 – Jumet	23	13	2	38
4420 – Saint-Nicolas	12	23	3	38
4800 – Verviers	21	14	2	37
7100 – La Louvière	19	13	4	36
6240 – Farciennes	19	14	3	36
4460 – Grâce-Hollogne	15	15	6	36
4030 – Grivegnée	19	13	2	34
6060 – Gilly	16	16		32
7110 – Houdeng	12	18	2	32
4101 – Jemeppe/s/M	15	12	5	32
4032 – Chênée	14	12	4	30
7370 – Dour	19	9		28
6560 – Erquelinnes	8	15	4	27
6010 – Couillet	20	5	1	26
6061 – Montignies/s/Sb	15	10		25
4430 – Ans	8	15	1	24
5060 – Sambreville	9	12	2	23
7134 – Pér.-lez-Binche	9	13	1	23
7390 – Quaregnon	17	6		23
7170 – Manage	13	8	1	22
6250 – Aiseau	7	13	2	22
6000 – Charleroi	12	9		21
6180 – Courcelles	5	14	1	20
4540 – Amay	6	8	5	19
6001 – Marcinelle	10	8		18
7600 – Peruwelz	10	8		18
6042 – Lodelinsart	11	7		18
7301 – Hornu	10	7		17
5300 – Andenne	6	10	1	17
Total	685	607	99	1391

Zoom sur les zones HTvert

30 communes sont éligibles à HT Vert. Sur 1.512 prêts octroyés dans ces communes en 2012, 392 s'inscrivent dans le plan HT Vert, soit 26 %, pour 31 % en 2010 et 27 % en 2011. La répartition par guichet est la suivante :

NOM GUICHET	HT	HTVERT	HT+	HORS HT	TOTAL	SUCCÈS HTVERT
Crédit social de la province du BW						
Building	41	26		2	69	37,7%
Crédit à l'épargne immobilière	3	0		0	3	0,0%
La maison ouvrière de Charleroi	51	19		11	81	23,5%
Credissimo Hainaut	48	15		3	66	22,7%
La prévoyance	31	20		4	55	36,4%
Le crédit hypothécaire O. Bricoult	57	34		9	100	34,0%
Le crédit social & les petits p. réunis	101	34		11	146	23,3%
Le petit propriétaire	12	0		1	13	0,0%
Notre Maison	23	11		7	41	26,8%
Tous Propriétaires	42	22		6	70	31,4%
Société terrienne du c. s. du Hainaut	86	30		6	122	24,6%
Credissimo	271	90		19	380	23,7%
Crédit social logement	22	7		4	33	21,2%
L'ouvrier chez lui	3	4		1	8	50,0%
Le travailleur chez lui	129	61		22	212	28,8%
Soc. de crédit pour habitations sociales	31	4		1	36	11,1%
Terre & Foyer	39	13		1	53	24,5%
Crédit social du Luxembourg						
La terrienne du Luxembourg	1	0		0	1	0,0%
Habitation Lambotte	1	0		1	2	0,0%
Proxiprêt	15	0		2	17	0,0%
La Terrienne du crédit social	1	2		0	3	66,7%
SWCS	1	0		0	1	0,0%
TOTAL	1009	392		111	1512	25,9%

Zoom sur les travaux

Sur 2725 prêts octroyés en 2012, 2085, soit 77 % (contre 72 % en 2011 et 67 % en 2010), incluait un montant destiné à financer des travaux. Ces 2085 prêts se répartissent de la façon suivante :

ZOOM SUR LES TRAVAUX			
	NOMBRE	MONTANT PRÊTÉ	DONT TRAVAUX
Réduction HT	1402	153.066.246 €	16.636.863 €
Réduction HT + logement social	54	5.445.529 €	669.319 €
Réduction HT Vert	351	38.791.556 €	7.786.923 €
Réduction HT Vert + log. social	26	2.811.628 €	542.887 €
Réduction HT+	56	6.774.088 €	904.298 €
Réduction HT+ logement social	/	/	/
Hors HT	196	10.848.361 €	4.562.018 €
Total général	2085	217.737.408 €	31.102.309 €

Comme en 2010 et 2011, on constate que le montant moyen des travaux est nettement plus élevé lorsque le prêt bénéficie d'HTvert.

ZOOM SUR LES TRAVAUX			
	PRÊT MOYEN	MONTANT MOYEN DES TRAVAUX	PROPORTION DES TRAVAUX
Réduction HT	109.177 €	11.867 €	10,9%
Réduction HT + logement social	100.843 €	12.395 €	12,3%
Réduction HT Vert	110.517 €	22.185 €	20,1%
Réduction HT Vert + log. social	108.140 €	20.880 €	19,3%
Réduction HT+	120.966 €	16.148 €	13,3%
Réduction HT+ logement social	/	/	/
Hors HT	55.349 €	23.276 €	42,1%
Total général	104.430 €	14.917 €	14,3%

Écopacks conclus par catégorie de revenus

Nous avons déterminé quatre catégories de revenus (globalement imposables annuellement) dont il est tenu compte pour déterminer les primes auxquelles a droit le ménage ainsi que la durée maximale de remboursement du prêt :

CATÉGORIE 1 : RIG inférieurs à 17.500 € et durée maximale de 12 ans

CATÉGORIE 2 : RIG compris entre 17.501 € et 32.100 € et durée maximale de 10 ans

CATÉGORIE 3 : RIG compris entre 32.101 € et 48.200 € et durée maximale de 8 ans

CATÉGORIE 4 : RIG compris entre 48.201 € et 93.000 € et durée maximale de 5 ans

ÉCOPACKS CONCLUS PAR CATÉGORIE DE REVENUS			
	NOMBRE DE PRÊTS	MONTANT DES PRÊTS	MONTANT DES PRIMES
Catégorie 1	237	3.353.153 €	710.712 €
Catégorie 2	534	8.124.686 €	1.541.506 €
Catégorie 3	570	9.618.252 €	1.499.236 €
Catégorie 4	480	7.940.243 €	1.210.324 €
Total	1821	29.036.334 €	4.961.779 €

ÉCOPACKS CONCLUS PAR CATÉGORIE DE REVENUS			
	NOMBRE DE PRÊTS	MONTANT MOYEN	PRIME MOYENNE
Catégorie 1	237	14.148 €	2.999 €
Catégorie 2	534	15.215 €	2.887 €
Catégorie 3	570	16.874 €	2.630 €
Catégorie 4	480	16.542 €	2.522 €
Total	1821	15.945 €	2.725 €

Types de bouquets financés par l'écopack

L'écopack finance un bouquet d'au moins deux travaux. Ceux-ci doivent être choisis parmi les travaux A et P éligibles et détaillés dans le chapitre « Comment en bénéficier ? » (page 19).

Deux types de bouquets sont finançables :

BOUQUET A = 1 travail P + 1 ou plusieurs travaux A

BOUQUET B = au moins 2 travaux P

Si l'emprunteur réalise un bouquet B, il obtiendra une prime plus importante qui sera majorée en fonction de ses revenus.

ÉCOPACKS CONCLUS PAR CATÉGORIE DE REVENUS			
	BOUQUET A	BOUQUET B	TOTAL
Catégorie 1	100	137	237
Catégorie 2	216	318	534
Catégorie 3	229	341	570
Catégorie 4	193	287	480
Total	738	1083	1821

ÉCOPACKS CONCLUS PAR CATÉGORIE DE REVENUS			
	BOUQUET A	BOUQUET B	TOTAL
Catégorie 1	42,2%	57,8%	100,0%
Catégorie 2	40,4%	59,6%	100,0%
Catégorie 3	40,2%	59,8%	100,0%
Catégorie 4	40,2%	59,8%	100,0%
Total	40,5%	59,5%	100,0%

Types de bouquets financés par l'écopack

ÉCOPACKS CONCLUS PAR TYPE DE BOUQUET			
	NOMBRE	MONTANT	PRIME
Bouquet A	738	9.623.678 €	1.262.190 €
Bouquet B	1083	19.412.657 €	3.699.589 €
Total	1821	29.036.334 €	4.961.779 €

ÉCOPACKS CONCLUS PAR TYPE DE BOUQUET			
	NOMBRE	MONTANT MOYEN	PRIME MOYENNE
Bouquet A	738	13.040 €	1.710 €
Bouquet B	1083	17.925 €	3.416 €
Total	1821	15.945 €	2.725 €

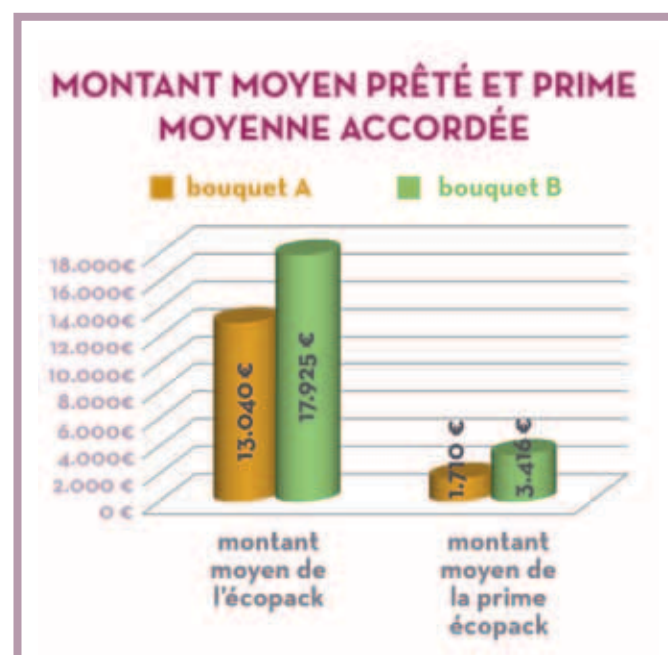
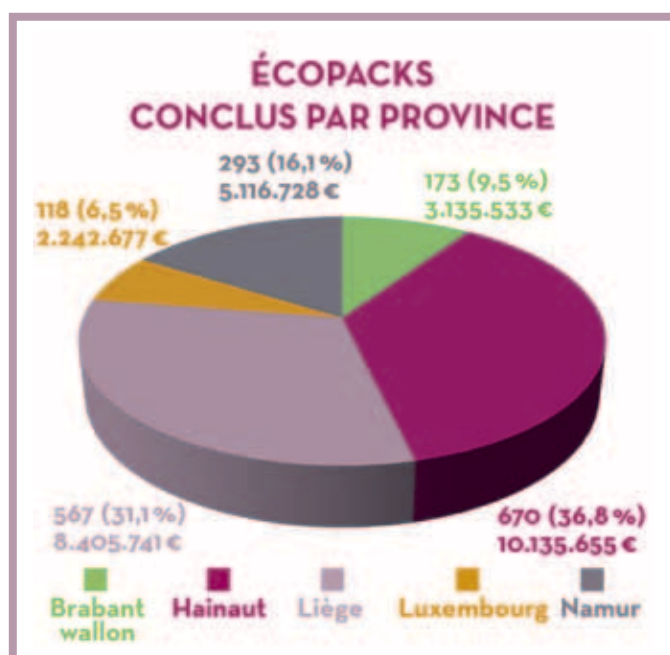
Ecopacks conclus par province

NOMBRE D'ÉCOPACKS CONCLUS PAR PROVINCE				
	BOUQUET A	BOUQUET B	TOTAL	PROPORTION B.B.
Brabant wallon	73	100	173	57,8%
Hainaut	242	428	670	63,9%
Liège	256	311	567	54,9%
Luxembourg	36	82	118	69,5%
Namur	131	162	293	55,3%
Total	738	1083	1821	59,5%

Montant moyen des écopacks

MONTANT MOYEN DES ÉCOPACKS CONCLUS PAR PROVINCE			
	BOUQUET A	BOUQUET B	TOTAL
Brabant wallon	15.164 €	20.285 €	18.124 €
Hainaut	11.965 €	16.916 €	15.128 €
Liège	12.306 €	16.899 €	14.825 €
Luxembourg	14.508 €	20.980 €	19.006 €
Namur	14.874 €	19.557 €	17.463 €
Total	13.040 €	17.925 €	15.945 €

MONTANT DES ÉCOPACKS CONCLUS PAR PROVINCE			
	BOUQUET A	BOUQUET B	TOTAL
Brabant wallon	1.106.993 €	2.028.540 €	3.135.533 €
Hainaut	2.895.648 €	7.240.007 €	10.135.655 €
Liège	3.150.243 €	5.255.498 €	8.405.741 €
Luxembourg	522.286 €	1.720.391 €	2.242.677 €
Namur	1.948.508 €	3.168.220 €	5.116.728 €
Total	9.623.678 €	19.412.657 €	29.036.334 €



Les travaux financés par l'écopack

Les travaux finançables par l'écopack sont répartis en quatre catégories :

TRAVAUX DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE : installation d'une chaudière à condensation, remplacement des châssis et vitrages, isolation thermique du toit, des murs et des sols, raccordement à un réseau de chaleur, installation d'une pompe à chaleur (pour l'eau chaude sanitaire et/ou le chauffage), etc.

TRAVAUX INDUITS : remplacement de la toiture, parement des murs extérieurs, habillage des murs intérieurs, remplacement des corniches ou du système d'égouttage, remplacement des sols, assèchement d'une cheminée, etc.

PETITS TRAVAUX ÉCONOMISEURS D'ÉNERGIE : placement d'un thermostat ou de vannes thermostatiques, fermeture du volume protégé, isolation des conduites de chauffage, etc.

TRAVAUX POUR LA PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE : certains peuvent être financés par l'écopack comme l'installation de capteurs solaires thermiques pour l'eau chaude sanitaire et/ou le chauffage et d'autres peuvent être pris en compte pour constituer un bouquet mais ne seront pas financés car ils bénéficient déjà d'un mécanisme d'aide à la production (certificats verts) comme l'installation de panneaux photovoltaïques.

NOMBRE D'ÉCOPACKS EN FONCTION DES TRAVAUX		
	NOMBRE	PROPORTION
Performance énergétique	3.145	57,0%
Travaux induits	1.746	31,6%
Petits travaux économiseurs d'énergie	620	11,2%
Travaux de production d'énergie renouvelable	7	0,1%
Total	5.518	100,0%

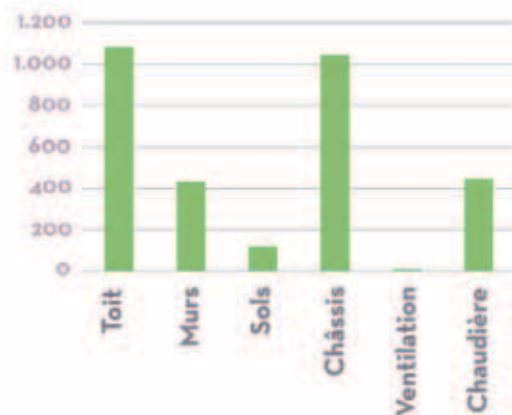
MONTANT DES ÉCOPACKS EN FONCTION DES TRAVAUX		
	MONTANT	PROPORTION
Performance énergétique	16.919.615 €	58,3%
Travaux induits	10.805.046 €	37,2%
Petits travaux économiseurs d'énergie	1.250.857 €	4,3%
Travaux de production d'énergie renouvelable	51.276 €	0,2%
Total	29.026.795 €	100,0%

Les travaux de performance énergétique

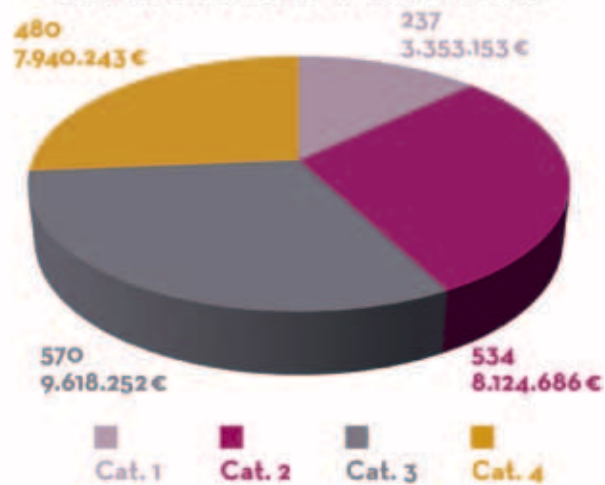
NOMBRE DE TRAVAUX DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE		
	NOMBRE	PROPORTION
Toit	1.085	34,5%
Murs	435	13,8%
Sols	121	3,8%
Châssis	1.045	33,2%
Ventilation	10	0,3%
Chaudières	449	14,3%
Total	3.145	100,0%

MONTANT DES TRAVAUX DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE		
	MONTANT	PROPORTION
Toit	3.987.297 €	23,6%
Murs	1.727.676 €	10,2%
Sols	268.571 €	1,6%
Châssis	7.521.423 €	44,5%
Ventilation	73.084 €	0,4%
Chaudières	3.341.565 €	19,7%
Total	16.919.615 €	100,0%

3.145 TRAVAUX DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE FINANÇÉS PAR LES ÉCOPACKS



ÉCOPACKS CONCLUS SELON LES REVENUS DES EMPRUNTEURS



Les travaux induits

NOMBRE DE TRAVAUX INDUITS		
	NOMBRE	PROPORTION
Toit	775	44,4%
Murs	332	19,0%
Autres	639	36,6%
Total	1.746	100,0%

MONTANT DES TRAVAUX INDUITS		
	NOMBRE	PROPORTION
Toit	8.048.255 €	74,5%
Murs	2.061.968 €	19,1%
Autres	694.823 €	6,4%
Total	10.805.046 €	100,0%

Âge des bénéficiaires de l'écopack

NOMBRE D'ÉCOPACKS EN FONCTION DE L'ÂGE DES BÉNÉFICIAIRES				
ÂGE	BOUQUET A	BOUQUET B	TOTAL	
Moins de 30 ans	41	72	113	6,2%
De 30 à 39 ans	179	320	499	27,4%
De 40 à 49 ans	175	221	396	21,7%
De 50 à 59 ans	161	248	409	22,5%
De 60 à 69 ans	134	165	299	16,4%
De 70 à 79 ans	40	47	87	4,8%
De 80 à 89 ans	8	10	18	1,0%
Total général	738	1083	1821	100,0%

MONTANT MOYEN DES ÉCOPACKS EN FONCTION DE L'ÂGE DES BÉNÉFICIAIRES			
ÂGE	BOUQUET A	BOUQUET B	TOTAL
Moins de 30 ans	12.311 €	17.792 €	15.803 €
De 30 à 39 ans	13.624 €	18.149 €	16.526 €
De 40 à 49 ans	13.099 €	18.762 €	16.260 €
De 50 à 59 ans	12.448 €	17.406 €	15.454 €
De 60 à 69 ans	12.986 €	17.653 €	15.562 €
De 70 à 79 ans	13.465 €	16.897 €	15.319 €
De 80 à 89 ans	13.125 €	15.384 €	14.380 €
Total général	13.040 €	17.925 €	15.945 €

MONTANT DES ÉCOPACKS EN FONCTION DE L'ÂGE DES BÉNÉFICIAIRES			
ÂGE	BOUQUET A	BOUQUET B	TOTAL
Moins de 30 ans	504.743 €	1.281.039 €	1.785.782 €
De 30 à 39 ans	2.438.698 €	5.807.653 €	8.246.351 €
De 40 à 49 ans	2.292.326 €	4.146.460 €	6.438.786 €
De 50 à 59 ans	2.004.110 €	4.316.693 €	6.320.803 €
De 60 à 69 ans	1.740.188 €	2.912.786 €	4.652.974 €
De 70 à 79 ans	538.612 €	794.181 €	1.332.793 €
De 80 à 89 ans	105.001 €	153.844 €	258.845 €
Total général	9.623.678 €	19.412.657 €	29.036.334 €

Sites web utiles

Ecopack

Maison de l'habitat durable

Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie

Société wallonne du logement

Whestia assurances wallonnes du logement

DGO4 (aides logement de la Wallonie)

DGO4 (primes énergie de la Wallonie)

Conseil supérieur du logement

Centre d'étude en habitat durable

Espace Environnement

Easi-wal

Site officiel de la Wallonie

Le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Fonds de réduction du coût global de l'énergie

Site pour calculer sa consommation d'énergie

Commission wallonne pour l'énergie

Credal

Site du notariat belge

Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

Vlaams Woningfonds

Association du logement social

Observatoire du crédit et de l'endettement

Conseil des architectes d'Europe

FSMA

Union professionnelle du crédit

Confédération de la construction

Confédération de la construction wallonne

www.ecopack-wallonie.be

www.maisonhabitatdurable.be

www.flw.be

www.swl.be

www.whestia.be

<http://dgo4.spw.wallonie.be/dgatlp/dgatlp>

<http://energie.wallonie.be>

www.conseilsuperieurlogement.be

www.cehd.be

www.espace-environnement.be

<http://easi.wallonie.be>

www.wallonie.be

<http://mediateur.wallonie.be>

www.frce.be

www.energivores.be

www.cwape.be

www.credal.be

www.notaire.be

www.fondsdulogement.be

www.vmsw.be

www.vlaamswoningfonds.be

www.als-vsh.be

www.observatoire-credit.be

www.ace-cae.eu

www.fsma.be

www.upc-bvk.be

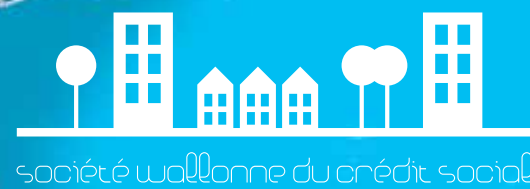
www.confederationconstruction.be

www.ccw.be



Ce rapport est disponible sur www.swcs.be

Toute reproduction même partielle du contenu est interdite sauf avec l'accord préalable de la SWCS.



société wallonne du crédit social

www.swcs.be
0800/25.400