

RAPPORT ANNUEL 2016 DE LA SWCS



LES CHIFFRES CLÉS



2.408
PRÊTS
HYPOTHÉCAIRES

298.056.071 €
PRÊTÉS

123.777 €
MONTANT MOYEN
D'UN PRÊT

63%
DE MOINS
DE 35 ANS

1.849
ÉCOPACKS

2.133
RÉNOPACKS

2.104
PRÊTS À
TEMPÉRAMENT

33.609.982 €
PRÊTÉS

15.974 €
MONTANT MOYEN
D'UN PRÊT

LA SWCS EN QUELQUES DATES CLÉS

2000

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'était en effet la Société régionale wallonne du logement (SRWL devenue depuis SWL) qui, suite à la régionalisation des compétences relatives au logement, 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.

2004

- La SWCS devient SA de droit public.
- 23 guichets du crédit social sont agréés le 1^{er} juillet 2004.
- Un nouveau règlement des prêts entre en vigueur.

2008-2009

- Le chèque-logement est octroyé entre le 1^{er} mars 2008 et le 31 décembre 2009.
- Au 1^{er} janvier 2009, la Région wallonne remplace le prêt jeunes par le prêt tremplin.
- Au 1^{er} septembre 2009, la Région wallonne confie l'écoprêt, prêt à tempérament à 0 % pour les travaux économiseurs d'énergie, à la SWCS et au FLW.

2010

- Habitat pour Tous (HT, HTVert, HT+) est le nouveau règlement des prêts qui regroupe les aides antérieures en un seul produit.
- Le secteur fonctionne en enveloppes fermées.

2012

L'Écopack remplace l'écoprêt, avec la particularité de préfinancer les primes.

2016

- L'Accesspack remplace Habitat pour Tous
- Le Rénopack arrive en complément de l'Écopack.
- Les entités locales du FRCE intègrent le réseau des partenaires de la SWCS. Ce qui porte à 31 le nombre de partenaires de la SWCS.

2017

La plupart des dispositions de la Loi du 22 avril 2016 transposant La Directive européenne du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel entrent en vigueur.



LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Les résultats de l'année 2016 démontrent une nouvelle fois que le crédit social est une réelle alternative au crédit bancaire :

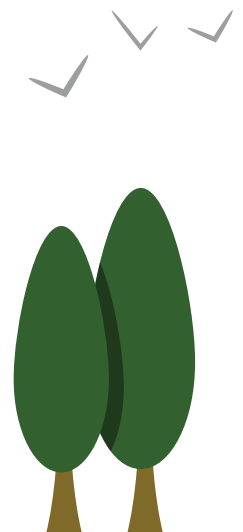
- pour ceux qui n'ont pas de fonds propres : 70% de nos prêts sont octroyés avec une quotité supérieure à 100%
- pour les jeunes : 63% des emprunteurs ont moins de 35 ans
- pour les personnes qui empruntent seules : elles sont 54%, dont un tiers de familles monoparentales

Le crédit social est porté par une équipe de 100 collaborateurs à la SWCS entourée d'un réseau constitué de 22 guichets du crédit social et de 9 entités locales, autant de « partenaires logement » pour des ménages ayant un projet d'acquisition ou de rénovation de leur logement.

C'est avec plaisir et émotion que je vous invite à lire le témoignage de Madame Pelgrims et l'histoire de Madame G. dans les pages qui suivent. Ces deux récits reflètent toute la richesse de notre mission sociale : permettre l'accès à la propriété à ceux qui n'ont pas accès au crédit bancaire et améliorer les conditions de vie de propriétaires précarisés.

Dans un contexte socio-économique compliqué et alors que le secteur bancaire menace de renforcer les conditions d'accès aux prêts hypothécaires, la Société wallonne du crédit social est plus que jamais un instrument essentiel de la politique wallonne du logement et du plan de lutte contre la pauvreté développé par le Gouvernement wallon.

Nathalie Ombelets
Directrice générale



SOMMAIRE

1

CRÉDIT SOCIAL

A. SWCS	8
B. Partenaires du crédit social	12
C. Bilan social	14

2

NOS PRÊTS

Description de nos prêts	16
--------------------------------	----

3

ACTIVITÉ 2016

A. Réalisations marquantes	21
B. Nos partenaires	25
C. Recouvrement des créances	27

4

PERSPECTIVES 2017

Perspectives 2017	29
-------------------------	----

5

PRODUCTION 2016

A. Prêt hypothécaire	32
B. Prêt à tempérament	48
C. Écopacks et Rénopacks	53

ANNEXE

COMPTES ANNUELS

TÉMOIGNAGES

HISTOIRE DE MADAME G.

RACONTÉE PAR STÉPHANIE CRAHAY, EXPERT À LA SWCS



Madame G. a 70 ans, elle est veuve; sa pension s'élève à environ 1175 €.

Sa maison date des années '30. Elle l'a achetée il y a quelques années grâce à un héritage mais n'avait pas les moyens pour la rénover. Le bien n'a plus été entretenu depuis plus de 50 ans. Cela fait plusieurs années que Madame G. vit sans chauffage et que son toit présente d'importantes fuites d'eau.

C'est son entrepreneur, au vu de l'ampleur des travaux à prévoir, qui lui conseille de faire un Écopack/Rénopack.

Lors de la visite de l'expert de la SWCS, son entrepreneur, visiblement impliqué, est présent.

Avec Madame G., ils discutent des travaux de rénovation urgents à réaliser en priorité, des travaux d'isolation intéressants qui permettront de faire diminuer sa facture de gaz, des aménagements possibles pour limiter le volume à chauffer et du coût des travaux.

Madame G., qui a déjà été victime d'escroqueries par le passé et affaiblie psychologiquement, est soulagée de pouvoir bénéficier du soutien et des conseils d'une personne neutre qu'est l'expert de la SWCS.

Les travaux permettront à Madame G. de vivre confortablement dans sa maison. Il est prévu de remplacer et isoler sa toiture, de mettre son installation électrique en conformité, d'isoler ses murs par l'intérieur, d'installer une chaudière et

des radiateurs et de remplacer ses châssis. Le tout pour 29.970 euros.

Grâce à la réactivité de l'entrepreneur et des services de la SWCS, le dossier de demande de prêt est bouclé très rapidement ce qui permet de démarrer les travaux dix jours seulement après la visite de l'expert.

Étant donné les travaux et sur base de ses revenus, Madame G. a droit à 6218 € de primes.

Il est fort probable que Madame G. n'aurait pas eu accès à un crédit bancaire étant donné son âge. Mais si malgré tout, cela avait été possible, sa mensualité aurait été de 276 € par mois (sur base d'un taux de 2%, avec remboursement en 120 mois correspondant à la durée légale étant donné le montant emprunté). En outre, elle aurait dû mener elle-même toutes les démarches pour obtenir les primes.

À la SWCS, pas besoin de se tracasser pour les primes ! Nous les gérons en même temps que la demande de prêt. Et cela se traduit directement au niveau de la mensualité. Madame G. a obtenu son prêt avec une mensualité de 180 € (taux zéro, prise en compte des primes et allongement de la durée de remboursement).



GAËLLE PELGRIMS

MARCINELLE, BÉNÉFICIAIRE D'UN CRÉDIT SOCIAL À LA SWCS



Seule et propriétaire. J'y suis arrivée avec mes appuis personnels et grâce au crédit social. »

Gaëlle a 31 ans, elle est seule, travaille à mi-temps et souhaite devenir propriétaire. Comme beaucoup de personnes seules, elle a essuyé un refus de sa banque, en raison de revenus limités et de l'absence de fonds propres pour financer les frais de notaire. Elle a entendu parler du crédit social via des connaissances. Suite au premier rendez-vous dans un des 22 guichets du crédit social, la machine est lancée, elle trouve la maison de ses rêves, visite le bien 3 fois et 4 mois plus tard signe son acte d'acquisition chez le notaire.

« Dès la première visite, j'ai tout de suite envisagé plein de choses dedans, il y avait du travail : l'électricité, le gîtage, les châssis, la cuisine, la salle de bain. J'avais une idée bien précise de ce que je voulais et l'expert de la SWCS m'a suivie dans mes choix, il m'a conseillé et donné les ordres de priorité dans mes travaux.

Ce n'est pas donné à tout le monde, j'ai injecté des fonds propres pour limiter le montant de mes mensualités, je me suis investie personnellement dans les travaux et j'ai aussi été bien accompagnée par mon entourage.

C'est parfois difficile mais il faut puiser en soi, ça permet de découvrir des forces que l'on a. Récemment, l'expert est repassé pour suivre mes travaux, il s'est dit impressionné de leur état d'avancement ! Il faut dire que j'ai mis la main à la pâte, mon prêt a permis de financer les travaux pour un montant de 16.000€, j'ai fait intervenir des corps de métier mais j'ai aussi fait beaucoup par moi-même, j'ai appris à poser un support d'évier, à jointoyer, à poser un parquet ! Je peux dire qu'aujourd'hui je suis propriétaire grâce à mes appuis personnels et grâce au crédit social.





1. CRÉDIT SOCIAL

A.SWCS

LE CRÉDIT SOCIAL

La Société wallonne du crédit social (SWCS) est un organisme d'intérêt public qui, avec l'aide de ses partenaires (guichets et entités locales), offre un financement alternatif rendant possible l'accès à la propriété d'un logement et sa rénovation dans une perspective d'efficacité énergétique.

LA SWCS OCTROIE 2 TYPES DE PRÊTS
(AGW DU 17/12/2015 ET AM DU 22/01/2016):

- **Les prêts hypothécaires sociaux «Accesspack»** permettent de financer l'achat, la construction ou la rénovation d'un premier logement en Wallonie. Le taux d'intérêt est fixé en fonction des revenus du ménage et du montant sollicité. Le montant du prêt peut s'élever jusqu'à 110 % de la valeur vénale du logement pour couvrir les frais de notaire et les droits d'enregistrement. Les travaux et l'assurance-vie obligatoire peuvent également être financés.
- **Les prêts à tempérament «Écopack» et «Rénopack» 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 de 0 %. Les prêts hypothécaires sociaux sont accordés à des conditions strictes en termes de revenus du ménage et de valeur du logement. Les Écopacks par contre s'adressent à un public beaucoup plus large.

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 reforma le secteur. Depuis 1984, c'était en effet la Société régionale wallonne du logement (SRWL devenue depuis SWL) qui, suite à la régionalisation des compétences relatives au logement, 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.

La SWCS a la forme d'une société anonyme de droit public. Son capital social 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 et de l'habitat durable qui prévoit que la Région doit détenir au moins 75 % du capital de la société.

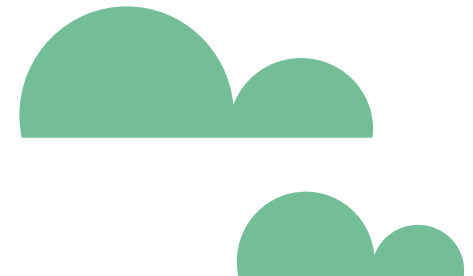
LES MISSIONS DE LA SWCS

Le décret du 15 mai 2003 (M.B. du 1^{er} juillet 2003) modifiant le Code wallon du logement et de l'habitat durable 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;
- Assurer des missions d'opérateur immobilier (décret du 09/02/2012);
- 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.

LES LIGNES DIRECTRICES DU CONTRAT DE GESTION

Conformément à l'article 175.2 § 1 du Code wallon du logement et de l'habitat durable, la SWCS remplit exclusivement des missions de service public et les missions autorisées par le Gouvernement wallon. Dès lors, la Société wallonne de crédit social est soumise au droit administratif et aux procédures administratives en ce qui concerne les relations qu'elle a avec le Gouvernement wallon. Cette relation s'est notamment concrétisée dans un premier contrat de gestion 2007- 2012. Le deuxième contrat a été signé en 2013 et sera d'application jusqu'en 2018.



A.SWCS

La SWCS s'engage à respecter les principes suivants dans l'exercice de ses missions :

- Orientation client;
- Collaboration et démarche partenariale;
- Efficacité et efficience;
- Bonne gouvernance des organes de gestion;
- Ethique et déontologie;
- Transparence et communication;
- Simplification administrative;
- Prospective.

Les réalisations détaillées dans le présent rapport s'inscrivent dans le cadre du contrat de gestion.

LA POLITIQUE DU CRÉDIT SOCIAL EN WALLONIE

En Wallonie, deux organismes sont chargés par le Gouvernement wallon d'accorder les prêts hypothécaires sociaux et les prêts à tempérament à 0%. Il s'agit du Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW) et de la SWCS. Le FLW octroie les mêmes formules de prêts mais à des conditions qui sont adaptées aux familles ayant au moins 3 enfants. Aujourd'hui, la SWCS et le FLW constituent les acteurs essentiels de la politique wallonne en matière d'accès à la propriété et de rénovation des logements.

LE RÉSEAU DE PARTENAIRES DE LA SWCS

Jusqu'au 31 décembre 2014, l'activité de la SWCS était exercée dans toute la Wallonie par l'intermédiaire de 22 guichets du crédit social. Au 1^{er} janvier 2015, le réseau de partenaires de la SWCS s'est étoffé avec l'arrivée des 9 «entités locales» wallonnes.

En effet, suite à la 6^e Réforme de l'Etat, les compétences de Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie (FRCE) ont été régionalisées. La SWCS a été désignée par le Gouvernement wallon afin d'assurer la poursuite des activités des 9 entités locales du FRCE en Région wallonne.

Guichets et entités locales sont les interlocuteurs de proximité des candidats emprunteurs. Ils ont notamment 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.

L'ENTREPRISE DE CRÉDIT

Aussi bien la SWCS que les guichets du crédit social sont soumis en tant qu'entreprises hypothécaires aux dispositions du code de droit économique.

Anciennement inscrits auprès de la FSMA, ils bénéficient depuis novembre 2015 d'un agrément provisoire pour leur permettre de poursuivre leurs activités. Chaque prêteur devra obtenir de la FSMA, un nouvel agrément avant le 30 avril 2017. Cet agrément ne peut être obtenu qu'après avoir obtenu l'accord du SPF Économie quant à la conformité des modèles d'offres et de contrats de prêt utilisés.

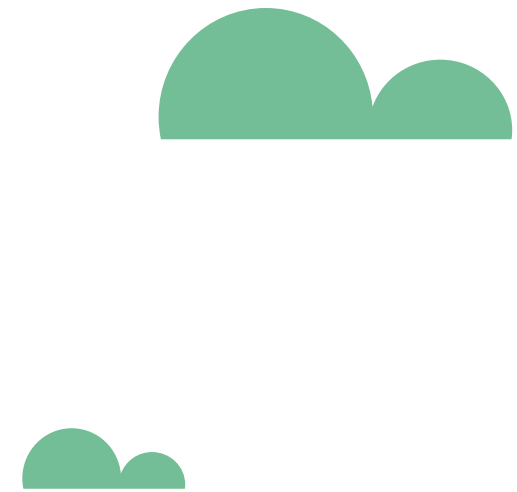
Les contrôles du respect de la réglementation en vigueur en matière de crédit sont exercés par le SPF Économie et se traduisent régulièrement par des inspections sur place tant auprès des guichets que de la SWCS.

Par ailleurs, comme pour les prêts hypothécaires, la SWCS bénéficie d'un agrément provisoire pour pouvoir accorder les prêts à tempérament. Un nouvel agrément définitif devra également être délivré avant le 30 avril 2017.

N° FSMA: 70400

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

N° entreprise RPM: 0473.771.754



LE MINISTRE DE TUTELLE

Le Ministre de tutelle de la SWCS est Pierre-Yves Dermagne en charge des pouvoirs locaux, de la ville et du logement.

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 prennent part aux votes.
- **Le Conseil d'administration**: les membres du Conseil d'administration sont nommés pour un mandat de 5 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 2015 sont reprises dans ce bilan (page 14). Le Conseil d'administration a été renouvelé le 2 octobre 2013.
- **La Direction générale**: la Directrice générale a été désignée le 24 juillet 2008 en tant que mandataire 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. En sa séance du 18 décembre 2014, le Gouvernement wallon a décidé de reconduire le mandat de la Directrice générale.
- **Le Comité de crédit**: le Comité de crédit est institué par le Conseil d'administration. Il lui délègue la gestion et l'administration des dossiers de prêt. Le Comité de crédit dispose d'un pouvoir propre de décision mais agit donc 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 collégalement.

- **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'agrée 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.

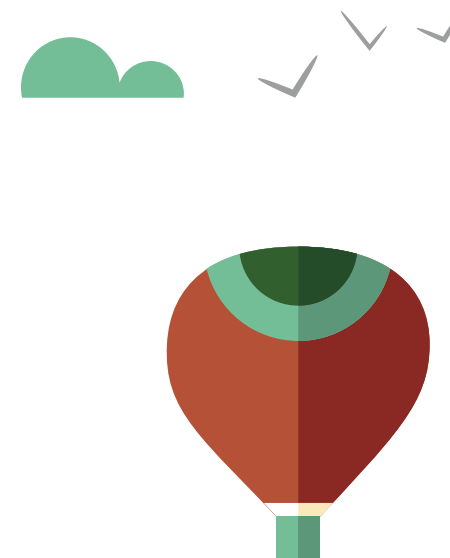
Depuis le 1^{er} novembre 2015, la FSMA a pour nouvelle compétence de contrôler l'accès à la profession de prêteur et d'intermédiaire en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation. Tous les prêteurs et intermédiaires de crédit doivent, dès cette date, demander un agrément ou une inscription auprès de la FSMA. Ils seront en outre soumis à certaines exigences sur le plan de l'honorabilité, de l'aptitude et des connaissances professionnelles. Le SPF Economie reste chargé d'assurer le contrôle de l'octroi de crédits en tant que tel.

- **Le Service Public Fédéral Economie (SPF Economie)**: la SWCS est soumise en tant qu'entreprise hypothécaire aux dispositions du code de droit économique. À ce titre, la SWCS doit obtenir l'accord du SPF Economie quant à la conformité des modèles d'offres et de contrats de prêts utilisés. Les contrôles du respect de la réglementation en vigueur en matière de crédit sont exercés par le SPF Economie et se traduisent régulièrement par des inspections sur place, tant auprès des guichets que de la SWCS.

- **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, des deux commissaires du Gouvernement wallon ainsi que de deux experts externes.

LES AUTRES ACTEURS DU LOGEMENT

- **Le Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW)**: 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



A.SWCS

sociale (agences immobilières sociales, associations de promotion du logement et régies des quartiers). Il s'est aussi vu confier la mission d'octroyer l'Écopack avec la SWCS. www.flw.be

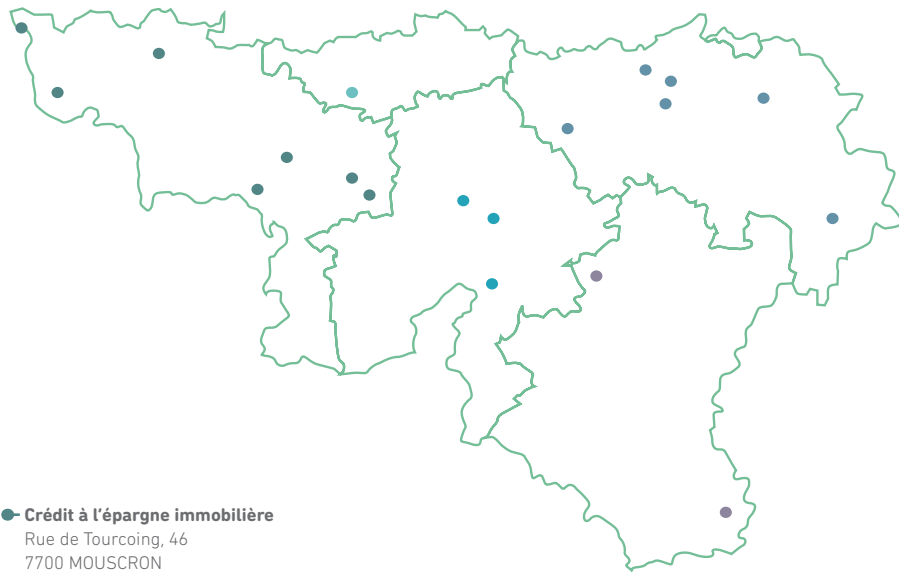
- **Whestia**: Whestia propose des assurances « solde restant dû » pour les prêts hypothécaires sociaux de la SWCS et du FLW, actionnaires de la société au même titre que la SWL et Ethias. Une restructuration majeure de l'activité est prévue en 2017. Ethias a en effet racheté les parts de la SWCS, du FLW et de la SWL en avril 2017.
- **La Société wallonne du Logement (SWL)**: la SWL assure la tutelle, le conseil et l'assistance des 64 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. 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. dgo4.spw.wallonie.be/dgatlp et energie.wallonie.be
- **Le Conseil supérieur du logement (CSL)**: 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 5 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. Des représentants de la SWCS et des guichets du crédit social sont membres du CSL. En 2017, le rôle du Conseil supérieur du logement sera repris par le Conseil économique et social de la Région wallonne par la création du «Pôle Logement».
- **Le Centre d'Études en Habitat Durable (CEHD)**: Le Centre est un opérateur entièrement au service du secteur. Aux côtés des organismes prêteurs, gestionnaires immobiliers ou régulateurs, le CEHD assure le métier indispensable de chercheur et d'organisateur de l'information statistique sur le logement en vue de concevoir et de mettre en oeuvre les politiques innovantes de l'habitat durable en Wallonie. www.cehd.be

- **eWBS**: Depuis juillet 2009, les Gouvernements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles conjuguent leurs efforts en matière de simplification au travers «d'Ensemble Simplifions», un plan d'actions en commun. Depuis février 2013, un pas de plus a été franchi avec la mise en oeuvre de la 1^{ère} administration commune entre les 2 entités fédérées: l'eWBS désormais compétente pour la simplification administrative et l'administration électronique des 2 entités. www.ensemblesimplifions.be
- **L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement**: L'Observatoire a été créé en mars 1994. Il est chargé de l'étude des services financiers offerts aux personnes physiques et notamment du crédit, ainsi que de l'étude et de la prévention du surendettement. La SWCS collabore régulièrement avec les CPAS et les services de médiation de dettes dans le cadre de la gestion des dossiers contentieux. www.observatoire-credit.be
- **Banque du Conseil de l'Europe**: La CEB est une banque multilatérale de développement à vocation exclusivement sociale. En apportant une expertise technique et financière à des projets à fort impact social dans ses pays membres, elle promeut activement la cohésion sociale et renforce l'intégration sociale en Europe. La CEB est un instrument majeur de la politique de solidarité en Europe. Le contrat signé en 2012, entre la SWCS et la CEB a permis de soutenir les activités de l'entreprise en 2013 et 2014. www.coebank.or



B. PARTENAIRES DU CRÉDIT SOCIAL

La Société wallonne du crédit social compte, en Wallonie, 22 guichets agréés et habilités à proposer les prêts Accesspack, Écopack et Rénopack. Certains ont des antennes délocalisées assurant une plus grande proximité pour les candidats emprunteurs. La carte ci-dessous reprend les 22 guichets agréés. Les antennes sont renseignées sur le site de la SWCS (www.swcs.be).



● **Crédit à l'épargne immobilière**

Rue de Tourcoing, 46
7700 MOUSCRON
056/33.17.67
info@cei.mouscron.be

● **Crédissimo Hainaut**

Rue Royale, 85
7500 TOURNAI
069/22.29.65
info@credissimohainaut.be

● **Société terrienne de crédit**

social du Hainaut
Rue Defacqz, 17
7800 ATH
068/84.10.29
info@stcsh.be

● **Le Petit Propriétaire**

Rue St Jacques, 5
7500 TOURNAI
069/22.29.51
petit.proprio@busmail.net

● **Tous Propriétaires**

Rue Albert 1er, 177
6560 ERQUELINNES
071/55.61.61
p.desmet@tousproprietaires.be

● **Le Crédit hypothécaire**

O. Bricoult
Rue de la Station, 232 A
6200 CHÂTELET
071/38.30.43
info@o-bricoult.be

● **La Maison ouvrière de l'arrondissement de Charleroi**

Rue de France, 34
6000 CHARLEROI
071/31.03.87
maisonouvriere@hotmail.com

● **Le Crédit social & Propriétaires réunis**

Grand'Rue, 89
6200 CHÂTELET
071/38.04.26
credit.social.chatelet@skynet.be

● **Building**

Chaussée de Bruxelles, 122
6040 JUMET
071/35.28.12
building@skynet.be

● **La Prévoyance**

Rue Hamoir, 10-12
7100 LA LOUVIÈRE
064/22.11.06
la.prevoyance@skynet.be

● **Le Crédit social de la province du Brabant wallon**

Avenue de Burllet, 1
1400 NIVELLES
067/21.34.94
cred.soc.nivelles@online.be

● **Proxiprêt**

Rue Grande, 1
5100 WIERDE
081/73.37.66
info@proxipret.be

● **La Terrienne du Crédit Social**

Rue Capitaine Jomouton, 44
5100 JAMBES
081/30.02.06
terrienne.namur@skynet.be

● **Habitation Lambotte**

Avenue Cadoux, 14
5500 DINANT
082/22.52.25
habitation.lambotte@busmail.net

● **Crédit social logement**

Chaussée de Heusy, 1-5
4800 VERVIERS
087/33.97.66
csl.verviers@skynet.be

● **Crédissimo**

Rue du Charbonnage, 7 A
4100 SERAING
04/337.50.53
info@credissimo.be

● **L'Ouvrier chez lui**

Rue d'Amérique, 26/01
4500 HUY
085/83.09.70
ocl@hbmhuy.be

● **Le travailleur chez lui**

Rue Sainte Marie, 5
4000 LIÈGE
04/252.40.50
info@satcl.be

● **Terre et foyer**

Avenue du Roi
Baudouin, 29
4432 ANS-ALLEUR
04/247.34.66
info@terreetfoyer.be

● **Société de crédit pour habitations sociales**

Rue des Arsilliers, 26
4960 MALMEDY
080/33.06.25
schs.malmedy@skynet.be

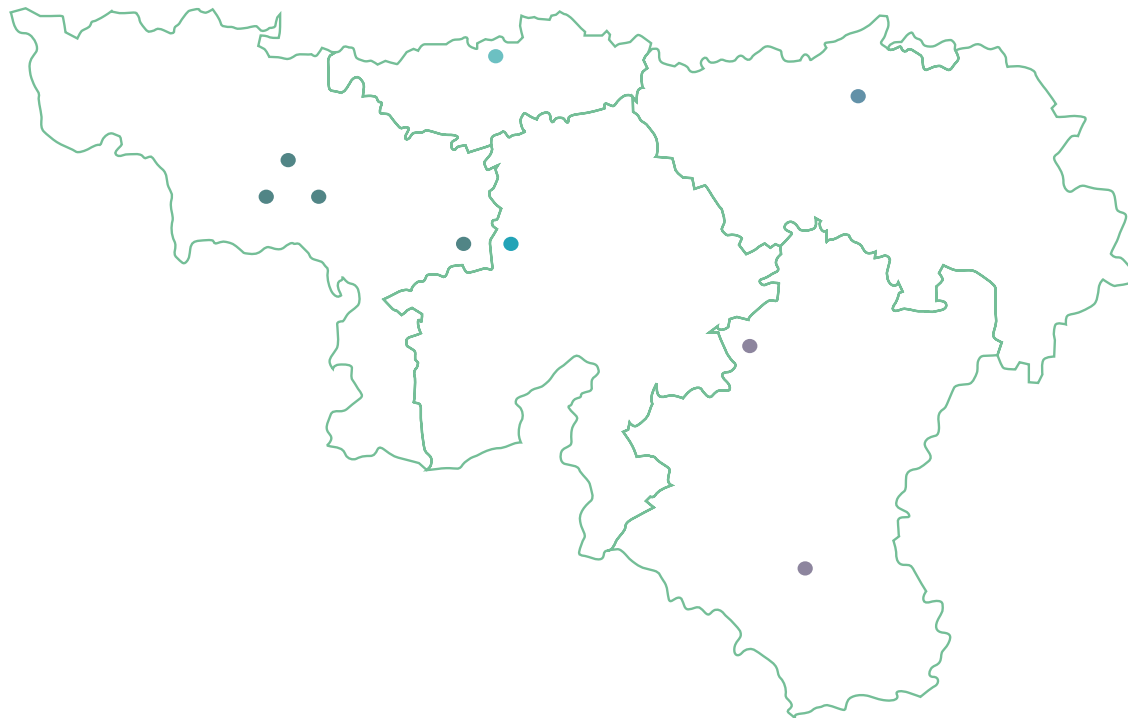
● **Crédit social du Luxembourg**

Rue Général Molitor, 22
6700 ARLON
063/23.26.74
v.pypaert@creditsocial-lux.be

● **La Terrienne du Luxembourg**

Rue Porte-Haut, 21
6900 MARCHE-EN-FAMENNE
084/32.21.02
terlux1307@gmail.com

B. PARTENAIRES DU CRÉDIT SOCIAL



● **FRCE Soignies**

Place Verte, 32
7060 SOIGNIES
067/34.74.22
didier.clement@soignies.be

● **CPAS de La Louvière**

Chaussée de Jolimont, 263
7100 HAINE-SAINT-PIERRE
064/88.52.79
ppe@lalouviere-cpas.be

● **Maison de l'Énergie de Mons***

Rue de Bouzanton, 6
7000 MONS
065/84.72.11
maisonenergie@cpas.mons.be

● **Maison de l'Énergie de Charleroi**

Boulevard Joseph II, 64
6000 CHARLEROI
071/20.71.60
yves.peigneur@cpascharleroi.be

● **Service Énergie du CPAS de Sambreville**

Avenue Franklin Roosevelt, 14
5060 SAMBREVILLE
071/26.60.36
energieCPAS@sambreville.be

● **Énergie Brabant Wallon***

Place Henri Berger, 13
1300 WAVRE
010/24.44.08
sophie.vanderstichele@energiebw.be

● **Liège Énergie**

Maison de l'Habitat de la Ville de Liège
Rue Léopold, 37
4000 LIÈGE
04/221.56.40
info@liege-energie.be

● **Cellule Développement Durable**

Grand Rue, 1
6800 LIBRAMONT
063/21.26.62
ecopack@province-luxembourg.be

● **Famenne-Énergie**

Rue Saint-Laurent, 14
6900 MARCHE-EN-FAMENNE
084/24.48.81
info@famenne-energie.be



* arrêtent leur activité en 2017

C.BILAN SOCIAL

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Fin 2016, la SWCS comptait 107 collaborateurs, répartis comme suit :

- 96 agents contractuels et 11 statutaires ;
- 97 temps pleins et 10 temps partiels ;
- 67 femmes et 40 hommes.

Le secteur du crédit social, ce sont aussi 22 guichets agréés par la SWCS ainsi que 9 entités locales (dont 2 arrêteront leur activité en 2017).

Au total, près de 270 personnes, au sein de la SWCS et du réseau de partenaires, se mobilisent pour permettre aux ménages wallons d'accéder à la propriété, de rénover leur logement ou encore d'en améliorer la performance énergétique.

Les départs et arrivées en 2016

- 9 personnes ont quitté la SWCS ;
- 10 personnes ont fait leur entrée.

FORMATIONS DES AGENTS

Au total, 396 jours de formation ont été organisés en 2016, soit plus du double par rapport à 2015, parmi lesquels on retiendra :

- Dans le cadre de l'agrément FSMA : les principes généraux de l'intermédiation de crédit, le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire
- Formation SOFIA : gestion des primes
- Fiscalité du crédit hypothécaire
- Marchés publics : base et passation
- Mindmapping : base
- Contrôle interne et gestion des risques
- Excel 2010 Base
- Améliorez vos écrits professionnels
- Initiation à la gestion des processus
- Les clés pour réussir un accueil de qualité
- Secourisme : recyclage

Dans le cadre du projet RAM (responsabilisation - amélioration - management) : la grille des compétences, la gestion du temps, les contrats d'activité, formateur interne

RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Les membres du Conseil d'administration de la SWCS sont nommés pour un mandat de 5 ans renouvelable et sont révoqués par le Gouvernement wallon.

Le Conseil d'administration a été renouvelé en septembre 2013. En application du décret du 12 février 2004 relatif au statut de l'administrateur public, la rémunération nette perçue en 2016 par chaque administrateur et commissaire du Gouvernement wallon est reprise dans le tableau ci-dessous :

Nom	Fonction au CA	Rémunération nette
Basilio Napoli	Président	9822,91
Sébastien Deschamps	Vice-Président	5083,18
Laurence Barbaix	Administratrice	4179,18
Ornella Cencig	Administratrice	3138,96
Jean-Michel Degraeve	Administrateur (fin de mandat le 31/01/2016)	315,97
Caroline Desalle	Administratrice (fin de mandat le 31/12/2016)	649,58
Régis Doyen	Administrateur	5421,81
Renaud Duquesne	Administrateur	1741,10
Florence Giet	Administratrice	4112,86
Siegfried Köttgen	Administrateur	4086,35
Sylvie Marique	Administratrice	1754,43
Stéphane Marnette	Administrateur (début de mandat le 01/03/2016)	1296,30
Bernard Monnier	Administrateur	4021,14
Corinne Verhaeghe	Administratrice	2709,77
Michel Grégoire	Administrateur avec voix consultative	0
Rim Ben Achour	Commissaire du Gouvernement	3401,29
Christine Cornez	Commissaire du Gouvernement	5519,35



2. NOS PRÊTS

DESCRIPTION DE NOS PRÊTS

1. Qu'est-ce que l'Accesspack?

L'Accesspack est un crédit hypothécaire à taux débiteur fixe et qui vous permet d'acheter, de construire et/ou de rénover votre logement et / ou de rembourser un prêt hypothécaire ayant servi à de telles fins. Le taux d'intérêt est fonction du revenu imposable globalement (RIG) du ménage tel que défini dans l'Arrêté ministériel du 22 janvier 2016.

La durée du crédit s'échelonne entre 5 et 30 ans, le crédit devant être totalement remboursé à l'âge de 75 ans. Elle peut être fixée par la société prêteuse en fonction notamment du type de logement, de la capacité de remboursement tenant compte des charges financières existantes et futures, de l'âge du demandeur et du but du crédit sollicité.

1.1. Conditions pour bénéficier du prêt?

Pour en bénéficier, le demandeur doit :

- Avoir au maximum 2 enfants à charge. Au-delà, veuillez-vous adresser au Fonds du Logement de Wallonie;
- Être âgé d'au moins 18 ans et avoir remboursé le prêt sollicité avant votre 76^{ème} anniversaire;
- Être domicilié en Belgique et ne pas être plein propriétaire ou usufruitier d'un autre logement;
- Avoir bénéficié, au cours de l'avant-dernière année qui précède celle de la demande de crédit, de revenus imposables globalement inférieurs ou égaux à 51.300 euros;
- Disposer d'une capacité financière suffisante pour faire face à l'ensemble de vos charges de remboursement;
- Occuper personnellement le bien pendant toute la durée du prêt;
- Souscrire une assurance solde restant dû auprès de la compagnie de votre choix agréée par la FSMA et pour autant que les dispositions du contrat d'assurance soient acceptées préalablement par la SWCS ou le partenaire;
- Constituer une hypothèque sur le bien en premier rang;
- Céder la partie cessible de votre rémunération pour le cas où vous ne respecteriez pas vos obligations de remboursement.

Et l'habitation doit:

- Être située en Wallonie;
- Avoir fait l'objet d'une expertise réalisée par un expert de la SWCS ;
- Être salubre et disposer d'une installation électrique conforme, le cas échéant après la réalisation des travaux;
- Avoir une valeur vénale inférieure ou égale à 205.000 euros (majorés de 35% dans les communes à forte pression immobilière);
- Être utilisée à des fins privées. Une utilisation professionnelle de l'habitation ne peut être autorisée que si la surface professionnelle n'excède pas 20% de la surface habitable;
- Être couverte par une assurance incendie auprès de la compagnie de votre choix agréée par la FSMA et pour autant que les dispositions du contrat d'assurance soient acceptées préalablement par la SWCS ou le partenaire.

1.2. Type de remboursement?

Le prêt Accesspack est amorti par mensualités constantes. Les intérêts débiteurs sont calculés sur le solde restant dû.

1.3. Exemple de prêt Accesspack

Il est précisé que les montants mentionnés dans l'exemple ci-après sont repris à titre indicatif.

Un couple, sans personne à charge, souhaite emprunter une somme de 120.000€ pour acheter une maison. Les revenus imposables globalement du couple (RIG) s'élèvent à 24.000€. La durée du prêt est de 25 ans et le taux d'intérêt est de 2,30 % (taux annuel fixe).

Pour pouvoir emprunter, le couple devra contracter une assurance solde restant dû ainsi qu'une assurance incendie auprès de la compagnie de son choix ainsi que constituer une hypothèque sur le bien à acquérir.

Une cotisation au Fonds de solidarité est déduite du montant du prêt, conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 avril 2009, déterminant les conditions auxquelles la garantie de bonne fin de la région est accordée.



DESCRIPTION DE NOS PRÊTS

Le couple contracte une assurance solde restant dû pour un montant de 2.854,08 € (prime unique) et les frais d'acte de crédit (frais de notaire) s'élèvent à 3.140,50 €, lesquels coûts sont assumés par le couple au moyen de fonds propres. Le montant de la prime d'assurance incendie n'est pas encore connu au moment où le couple sollicite un prêt auprès de la SWCS.

Quel sera le coût total du crédit, le montant total dû par le couple? À quel TAEG (taux annuel effectif global) ?

Montant en capital du crédit?

Montant en capital du crédit?	120.000€
Durée du crédit?	300 mois (25 ans)
Taux d'intérêts?	2,30%
Mensualités du crédit?	524,93€/mois
Montant total des intérêts?	37.478,16€
Frais de dossier?	25,00€
Frais d'expertise?	260,00€
Prime unique d'assurance vie?	2.854,08€
Contribution de solidarité?	240,00€
Frais d'acte de crédit?	3.140,50€
Coût total du crédit? <small>(montant des intérêts + frais de dossier + frais d'expertise + prime d'assurance vie + contribution de solidarité + frais de notaire)</small>	43.997,74€
Montant total dû par les emprunteurs? <small>(tel que défini par le Code de droit économique)</small>	163.997,74€
TAEG?	2,81%

N.B.: il n'a pas été tenu compte pour le calcul du coût total du crédit de la prime d'assurance incendie à prendre en charge par les emprunteurs.

2. Qu'est-ce que le Rénopack et l'Écopack ?

Le Rénopack et l'Écopack sont des prêts à tempérament sans intérêt d'une durée maximale de 15 ans, d'un montant maximum de 30.000€ et destinés aux travaux de rénovation et/ou économiseurs d'énergie tels que repris ci-dessous.

La durée du crédit est fixée par la société prêteuse après évaluation de la capacité de remboursement compte tenu des charges financières existantes et à venir, le crédit devant être totalement remboursé à l'âge de 80 ans.

Les travaux des Rénopacks et Écopacks concernent le logement que vous occupez effectivement. Ils peuvent, selon le cas, générer des primes (Arrêté du Gouvernement wallon du 26 mars 2015 instaurant un régime de primes aux particuliers favorisant les économies d'énergie et la rénovation des logements).

Si le Rénopack et/ou l'Écopack sont combinés à un Accesspack, alors le prêt sera hypothécaire et la durée maximale pourra aller jusqu'à 30 ans. Ce type de prêt est appelé «Prêt mixte».

Les primes perçues seront affectées au remboursement anticipé partiel du prêt.

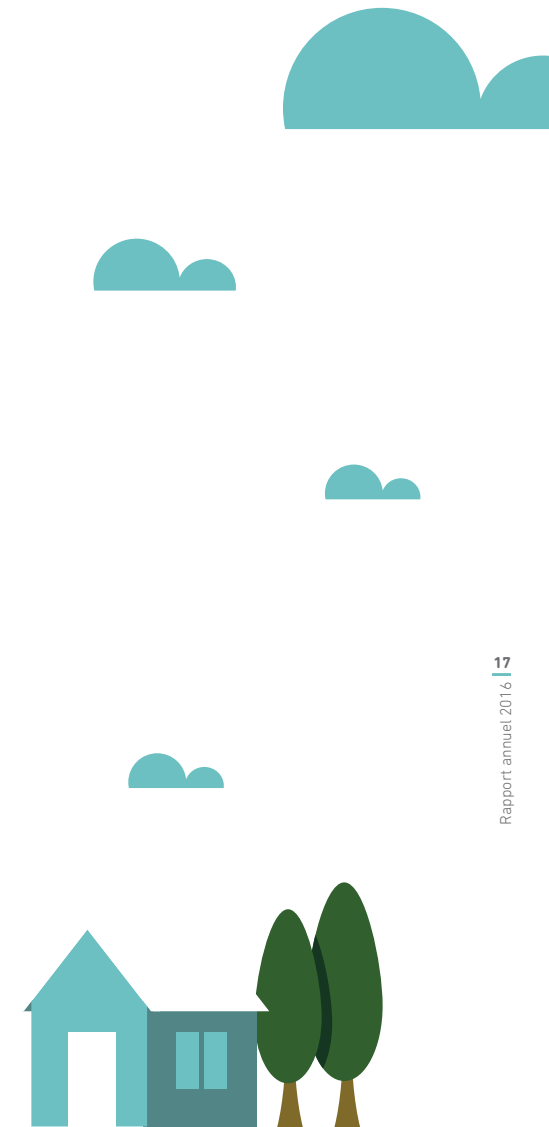
2.1. Quels sont les travaux finançables par l'Écopack et le Rénopack?

Les travaux concernant le Rénopack :

- Installation électrique
- Remplacement des châssis défectueux
- Remplacement du toit
- Appropriation de la charpente
- Remplacement des corniches et descentes d'eau pluviale
- Assèchement des murs
- Renforcement ou démolition/reconstruction des murs
- Elimination de la mэрule ou du radon
- Remplacement des supports des aires de circulation (sols)

Les travaux concernant l'Écopack :

- Isolation du toit, des murs, des sols
- Installation d'une chaudière à condensation au gaz naturel, d'une chaudière biomasse
- Installation d'une pompe à chaleur (pour l'eau chaude sanitaire et/ou le chauffage)
- Installation d'un chauffe-eau solaire
- Réalisation d'un audit énergétique
- Installation d'une chaudière à condensation au mazout (sans prime)



DESCRIPTION DE NOS PRÊTS

- Fermeture du volume protégé (sans prime)
- Placement d'un poêle à pellets (sans prime et également pour les locataires)

2.2. Critères et personnes devant réaliser les travaux ?

Les travaux doivent respecter les critères techniques définis par la réglementation wallonne d'octroi des primes énergie/rénovation et doivent être réalisés dans un délai de 2 ans par un entrepreneur enregistré à la Banque Carrefour des Entreprises, sauf l'isolation du toit qui peut être réalisée en main d'œuvre personnelle.

2.3. Conditions pour bénéficier du prêt ?

Pour en bénéficier, le demandeur doit :

- Avoir maximum 2 enfants à charge ou avoir un prêt en cours à la SWCS. A défaut, veuillez-vous adresser au Fonds du Logement de Wallonie ;
- Être âgé d'au moins 18 ans et avoir remboursé le prêt sollicité avant votre 81^e anniversaire¹;
- Être propriétaire ou détenir un droit réel sur l'habitation et occuper effectivement le bien pendant la durée du crédit² (sauf pour le placement d'un poêle à pellets, vous pouvez être locataire);
- Avoir bénéficié, au cours de l'avant-dernière année qui précède celle de la demande de crédit, de revenus imposables globalement inférieurs ou égaux à 93.000 euros ;
- Disposer d'une capacité financière suffisante pour faire face à l'ensemble de vos charges de remboursement;
- Céder la partie cessible de votre rémunération pour le cas où vous ne respecteriez pas vos obligations de remboursement.

Et l'habitation doit :

- Être située en Wallonie ;
- Être occupée en tant que logement depuis au minimum 10 ans d'occupation. Si cette occupation remonte à 20 ans, les travaux peuvent ouvrir le droit à une prime ;

- Être salubre et disposer d'une installation électrique conforme, le cas échéant après la réalisation de travaux.

2.4. Type de remboursement?

Les prêts Rénopack et Écopack sont amortis par mensualités constantes.

2.5. Exemple de prêt à tempérament.

Il est précisé que les montants mentionnés dans l'exemple ci-après sont repris à titre indicatif.

Un ménage avec 2 enfants souhaite rénover son habitation en remplaçant et en isolant sa toiture. Le coût des travaux est de 8.310 € (selon les devis récoltés). Les revenus imposables globalement (RIG) du ménage sont de 36.500 €. Le montant des primes est de 1.375 € (en fonction de la composition du ménage et des revenus - voir conditions des primes wallonnes sur energie.wallonie.be ou au numéro vert 1718).

Quel sera le coût total du crédit, le montant total dû par le couple? À quel TAEG (taux annuel effectif global) ?

Montant en capital du crédit?

Durée initiale du crédit?

Taux d'intérêt débiteur?

Mensualités du crédit?

Montant des primes?

Durée du crédit après validation des primes sur base des travaux réalisés et des factures finales?*

Coût total du crédit?

Montant total dû?
(tel que défini par le Code de droit économique)

TAEG?

8.310€
101 mois (8 ans et 5 mois)
0%
82,56€ pendant 100 mois et 54€ le dernier mois
1.375€
84 mois (7 ans)
0€
6.935€ (8.310€ - 1.375€)
0%

* La validation des primes réduit la durée de votre crédit, la mensualité restant la même.

1. Si prêt mixte, 76^{ème} anniversaire

DESCRIPTION DE NOS PRÊTS

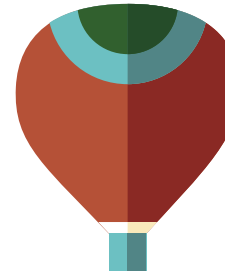
2.6.Exemple de prêt mixte (prêt Accesspack et Rénopack/Écopack):

Il est précisé que les montants mentionnés dans l'exemple ci-après sont repris à titre indicatif.

Le même couple que dans l'exemple 1.3 (p.16 Exemple Accesspack) souhaite toujours emprunter une somme de 120.000 €, mais une partie de ce montant, soit 10.000 €, doit servir à financer des travaux rentrant dans les conditions pour l'obtention d'un prêt Rénopack/Écopack.

Les mêmes primes d'assurance et frais sont dus comme pour l'exemple du prêt Accesspack, l'hypothèque garantissant à la fois le prêt Accesspack et le Réno/Écopack.

Quel sera le coût total du crédit? Quel sera le montant total dû par le couple? À quel TAEG (taux annuel effectif global)?



	ACCESSPACK	RÉNO/ÉCOPACK
Capital emprunté ?	110.000€	10.000€
Durée du crédit ?	300 mois	180 mois
Taux d'intérêts ?	2,30%	0,00%
Mensualité ?	481,18€/mois	55,56€/mois
Montant total des intérêts ?	34.354,98€	0€
Frais de dossier ?	25€	0€
Frais d'expertise ?	260€	0€
Contribution de solidarité ?	240€	0€
Prime unique d'assurance vie ?	2.616,24€	237,84€
Frais d'acte de crédit ?	2.878,79€	261,71€
Coût total du crédit ? (montant des intérêts + frais de dossier + frais d'expertise + prime d'assurance vie + contribution de solidarité + frais de notaire)	40.612,85€	499,55€
Montant total dû ? (tel que défini par le Code de droit économique)	150.612,85€	10.499,55€
TAEG?	2,84%	0,69%



N.B. : il n'a pas été tenu compte pour le calcul du coût total du crédit de la prime d'assurance incendie à prendre en charge par les emprunteurs.



3. ACTIVITÉ 2016



A. RÉALISATIONS MARQUANTES

1. 2016 marquée par l'arrivée d'un nouveau règlement des prêts

En 2016, 4512 contrats (ancienne et nouvelle réglementation, prêts hypothécaires ou à tempérament) ont été signés pour un montant total de 331.666.053 € :

- 2.408 prêts hypothécaires pour un montant total de 298.056.071 € et
- 2.104 prêts à tempérament pour 33.609.982 €.

Le montant moyen d'un prêt hypothécaire, en 2016, était de 123.777 € (120.453 € en 2015) alors que celui d'un prêt à tempérament s'élevait à 15.974 € (16.810 € en 2015).

Prêts hypothécaires

L'Accesspack a remplacé Habitat pour Tous au 1er janvier 2016.

Cependant, 711 prêts de type Habitat pour Tous ont encore été octroyés en 2016 étant donné que la demande avait été introduite en 2015.

L'Accesspack peut être combiné à un prêt à taux zéro de type Écopack ou Rénopack. On compte 575 formules mixtes en 2016.

2.210 ménages sont devenus propriétaires de leur logement grâce au crédit social en 2016. Une des missions de la SWCS est d'offrir un financement alternatif rendant possible l'accès à la propriété à des personnes qui ne rentrent pas dans les critères du secteur bancaire classique. À ces 2.210 dossiers, il faut également ajouter 198 actes qui concernent : la rénovation, le rachat de parts indivises, etc.

La SWCS a donc pu aider, en 2016, 2.408 ménages à concrétiser leur projet de vie pour un montant total de 298.056.071 €. Le taux moyen était de 2,47 %, alors qu'il s'élevait à 2,61% en 2015 et à 3,33 % en 2014.

Les chiffres 2016 sont détaillés à partir de la page 32 de ce rapport.

Écopacks et Rénopacks

Depuis le 1er janvier 2016, le Rénopack complète l'Écopack qui a en outre été aménagé. Ainsi, les « bouquets » de travaux ne sont plus imposés.

166 Écopacks ont été signés sous l'ancienne réglementation car la demande avait été introduite en 2015.

Sous la nouvelle réglementation, on compte 1938 prêts à tempérament dont 1191 combinant un Rénopack et un Écopack et 575 prêts hypothécaires (combinés à un Accesspack) dont 279 combinant un Rénopack et un Écopack.

6744 travaux ont été réalisés, dont principalement des travaux d'isolation et d'étanchéité.

L'Écopack permet de réaliser des économies d'énergie importantes et le Rénopack de rénover durablement son logement.

Les chiffres 2016 sont détaillés à partir de la page 48 de ce rapport.

2. Une priorité : la satisfaction de nos clients

La SWCS est, depuis de nombreuses années, attentive à la qualité de ses services, elle organise régulièrement des enquêtes auprès de ses emprunteurs.

En 2016, elle a organisé deux enquêtes.

La première a été menée auprès des emprunteurs ayant bénéficié d'un prêt à tempérament pour des travaux de rénovation. La seconde, se voulait innovante et a été menée auprès de candidats emprunteurs dont le dossier ne s'est pas concrétisé, que ce soit suite au refus de financement notre Comité de crédit ou suite à la décision du candidat. Cette enquête devait nous apporter un éclairage nouveau sur l'appréciation de l'accueil et de l'information délivrée pendant la phase d'instruction du dossier.

La satisfaction des emprunteurs par rapport aux prêts à tempérament

La première enquête menée auprès de nos emprunteurs a été réalisée de juillet à septembre 2016.

253 personnes ont été contactées par téléphone.

La synthèse des résultats montre que, d'une manière générale, les personnes qui ont bénéficié de nos prêts à tempérament sont très satisfaites du partenaire de la SWCS qui s'est occupé de la concrétisation de leur dossier. La note moyenne de satisfaction concernant la qualité de traitement du dossier est de 8,5/10.



A. RÉALISATIONS MARQUANTES

90% des personnes interrogées donnent une note supérieure à 8/10.

Trois éléments de satisfaction sont principalement mis en avant par nos emprunteurs :

- les contacts,
- la qualité de l'information délivrée et
- les délais.

La perception des candidats emprunteurs dont la demande de prêt à tempérament n'a pas abouti

La seconde enquête menée auprès des candidats emprunteurs dont le dossier n'a pas abouti s'est déroulée en août et septembre 2016. 41 personnes ont été interrogées.

Cette enquête nous a permis d'identifier pourquoi le candidat a souhaité arrêter les démarches pour obtenir le prêt. Deux éléments ont été mis en avant : l'obligation du recours à des entreprises agréées pour certains travaux, le préfinancement des primes.

Cette enquête a également mis en lumière les éléments suivants :

- 0% des personnes n'ont pas pu réaliser leurs travaux faute de ce financement.
- La note moyenne de satisfaction concernant qualité des contacts avec les partenaires est de 8,1/10.
- 78% des personnes interrogées nous recommanderaient à leurs connaissances.

3. L'accompagnement au bout du fil avant, pendant et après le prêt

De 100 à 150 appels par jour, c'est le nombre de contacts téléphoniques pris en charge par nos conseillers du call center qui sont le lien entre les candidats emprunteurs ou les emprunteurs et nos services internes.

Parce qu'il est plus facile d'expliquer sa demande oralement que par écrit, surtout dans les domaines liés au logement, la SWCS a développé cet outil d'information et de conseil depuis 2009.

« Le contact humain est très important pour nos candidats emprunteurs et emprunteurs, que ce soit pour orienter le candidat dans ses recherches, expliquer les démarches administratives, remplir des do-

cuments, ou informer sur les procédures en cas d'accident de parcours pendant le remboursement du prêt. Nous avons une mission sociale et il est parfois plus facile de faire passer un message avec un simple coup de fil que par courrier. Par exemple, on nous demande souvent des informations sur la procédure d'obtention d'un prêt. Il n'est pas rare de passer du temps avec un candidat pour lui expliquer pourquoi ce n'est pas le moment pour lui de réaliser un prêt et qu'il est préférable d'attendre avant de devenir propriétaire. Il arrive également de partager le bonheur de nos emprunteurs qui nous demandent de confirmer qu'ils viennent bien d'effectuer le dernier versement et qu'ils sont à présent pleinement propriétaires de leur habitation ! Notre vocation est d'être aux côtés des candidats emprunteurs et des emprunteurs avant, pendant et après la signature du prêt ».

Maria, conseillère au 078/158.008.

En 2016, le call center a traité plus de 27.000 appels (appels entrants et sortants).

4. Le crédit social, c'est bien plus qu'un crédit

Nombreux sont nos emprunteurs qui, en contractant un crédit social se réjouissent de ne pas être qu'un dossier, une affaire de plus.

Dès ses premiers contacts en agence, le candidat emprunteur bénéficie de conseils qui vont au-delà de la simple analyse financière. Il est ainsi rapidement sensibilisé aux besoins de rénovation éventuels, aux charges inhérentes à la propriété et aux implications dues à ce nouveau statut.

Vient ensuite la visite de l'expert sur place qui va permettre un échange visant à éclairer l'emprunteur sur son investissement. La qualité de l'immeuble, les travaux à réaliser, les rénovations à anticiper, les questions énergétiques sont autant de points d'attention qui seront abordés au cours de la petite heure que dure la visite.



A. RÉALISATIONS MARQUANTES

Ce n'est pas tout, l'expert va aider le candidat emprunteur à optimiser son budget et à bénéficier le cas échéant de nos produits à taux zéro intégrant immédiatement les primes correspondant aux travaux prévus.

Les devis seront discutés et critiqués tant en termes de contenu (montants, conditions de vente, ...) que de solutions proposées.

Ce sont en tout plus ou moins deux heures en moyenne qui sont ainsi consacrées par l'expert pour accompagner techniquement le candidat emprunteur au moment de l'instruction de son prêt.

L'expert fournira encore une assistance lors de la réalisation du chantier par ses contacts réguliers et ses visites sur place.

En 2016, nos 23 experts ont réalisé 5.045 expertises, traité environ 3.898 demandes de fonds et introduit 9.221 primes.

5. Des moyens indispensables pour mener nos activités : des liquidités financières et une informatique performante

Le financement de nos prêts hypothécaires

L'année 2016 a encore été marquée par un volume important de remboursements anticipés. En effet, les taux très bas pratiqués sur le marché ont incité de nombreux emprunteurs à revoir les conditions de leur prêt hypothécaire. La liquidité générée par ces remboursements anticipés a été utilisée pour financer l'activité 2016, sans avoir recours aux marchés des capitaux

Par ailleurs, les billets de trésorerie émis par la SWCS présentent un intérêt particulier pour les investisseurs institutionnels qui recherchent du papier de qualité et évitent par la même occasion le coût de dépôt de leur trésorerie auprès des banques. Étant donné le niveau de taux sur le marché, la SWCS se finance désormais à taux négatifs sur ses programmes de billets de trésorerie court terme.

L'informatique au service de nos activités

La Direction informatique, toujours soucieuse d'offrir aux agents un matériel de qualité et à la pointe de la technologie, a entrepris de remplacer l'ensemble du parc informatique. Les agents ont donc ainsi été équipés de PC portables fonctionnant sous Windows 10. Les portables facilitent la mobilité des agents et répondent également à la demande croissante de télétravail. Seuls l'espace info-conseil et certains agents de la Direction informatique ont conservé de tout nouveaux PC fixes.

Pour plus de clarté et d'efficacité, le Helpdesk a été repensé. Suite à un sondage et à des groupes de travail en interne, celui-ci a été simplifié. Et désormais, la Direction informatique s'engage sur une intervention dans les 2 heures et une résolution dans les 8 heures pour les incidents ne permettant pas la réalisation des objectifs métiers.

La Direction informatique a également repris la gestion technique du site web de la SWCS, qui était jusque-là confiée à une société externe.

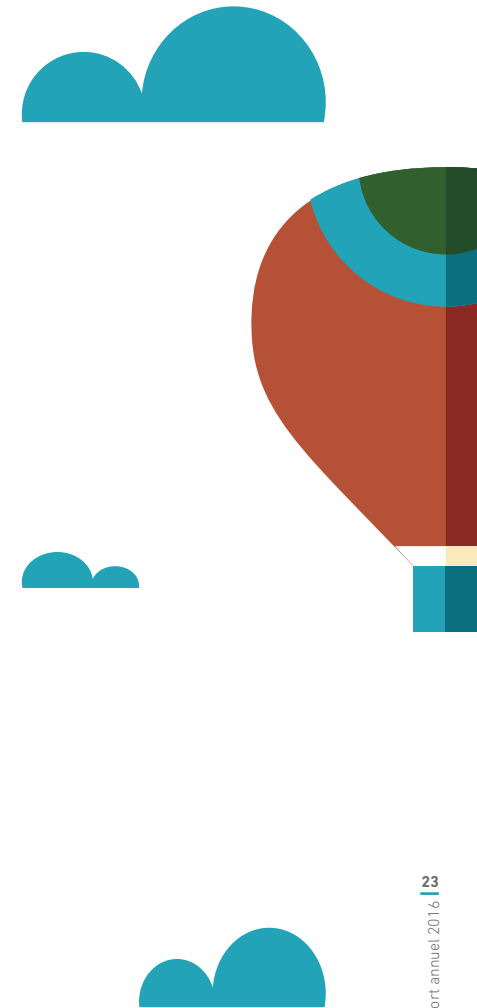
Depuis octobre, notre site est gouverné en interne et celui-ci a été entièrement rebâti dans un nouveau langage plus sécurisé.

Afin de communiquer de manière proactive et cohérente avec les emprunteurs et candidats emprunteurs de la SWCS, la Direction informatique a commencé le développement d'une application Smartphone et d'un système de notification par mail leur permettant de suivre l'évolution de leur prêt et de recevoir les informations et documents nécessaires. Ce projet aboutira en 2017.

Dans le but de sécuriser les données sensibles et d'offrir un service performant, la Direction informatique a entrepris l'installation de nouveaux Firewall et le remplacement de l'infrastructure se concrétisera elle aussi en 2017.

L'anticipation étant toujours au centre des préoccupations de la Direction, la mise en conformité au RGPD (Réglementation Européenne relative à la Protection des Données) de tous les outils et documents informatisés prévue pour mai 2018 a d'ores et déjà commencé.

Enfin, en évolution perpétuelle, les simulateurs et applicatifs métiers ont, cette année encore, fait l'objet de nombreuses mises à jour et adaptations.



A. RÉALISATIONS MARQUANTES

6. Des activités sécurisées et maîtrisées : audit, sécurité de l'information et marchés publics

L'audit interne

S'inspirant de la loi du 17 décembre 2008 instituant notamment un Comité d'audit dans les sociétés cotées et dans les entreprises financières, la SWCS a mis en place en 2010 un Comité d'audit dans le même but.

Dans la foulée, la société a également mis sur pied une cellule indépendante, l'audit interne, chargée d'identifier les risques inhérents à l'activité du secteur, de les analyser pour émettre ensuite des recommandations en vue de réduire les risques, de les éviter ou de les accepter.

Garant de cette indépendance, le Comité d'audit s'est réuni sept fois en 2016, afin de coordonner les activités du service d'audit interne de la société. Quatre administrateurs de la SWCS, deux commissaires du Gouvernement wallon, deux experts externes et la directrice générale de la SWCS composent ce Comité, dont la mission première est de gérer de manière efficace les risques auxquels la société est confrontée et de mettre fin aux éventuels dysfonctionnements ou abus.

L'auditeur interne a, quant à lui, pour mission de concrétiser le plan d'audit approuvé par le Comité d'audit. Les missions d'audit couvrent les processus du secteur, y compris la gouvernance et génèrent des recommandations visant à améliorer le système de contrôle interne de la société.

La sécurité de l'information

La SWCS poursuit un renforcement global de la sécurité de l'information et se prépare déjà à une intensification de la cybercriminalité. Une

démarche transversale de préparation aux incidents de sécurité est progressivement intégrée. L'accent est également placé sur l'obligation de mise en conformité pour 2018 du nouveau règlement européen sur la protection des données. La SWCS travaille dès à présent sur la protection des traitements réalisés à partir des données personnelles de ses emprunteurs et de ses travailleurs. Une nouvelle fonction de délégué à la protection des données vient également renforcer les compétences internes nécessaires.

Les marchés publics

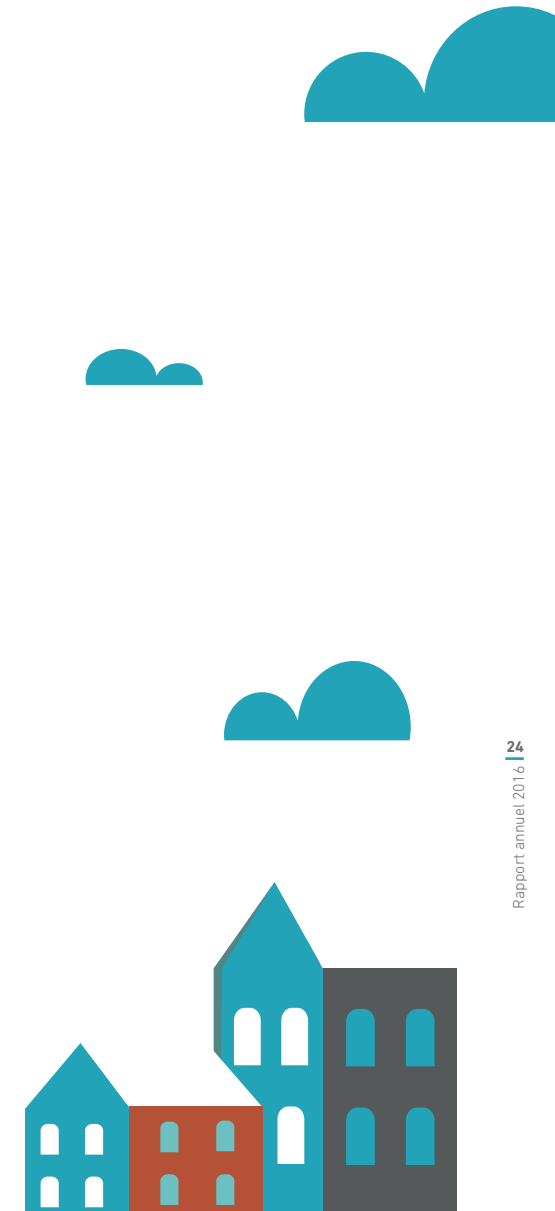
Les deux grands marchés emblématiques de 2016 furent sans nul doute le renouvellement des marchés relatifs au portefeuille d'assurance de la SWCS, ainsi que celui des services de maintenance de notre siège social. Ces deux cahiers des charges, très techniques, ont été considérablement étoffés par rapport à leurs versions antérieures.

Au niveau de la maintenance, un volet spécifique consacré à l'exploitation URE (Utilisation Rationnelle de l'Energie) du bâtiment, a par ailleurs été intégré dans un souci d'éviter un maximum le gaspillage d'énergie.

En 2016, avec la réforme de la législation applicable, la Cellule Marché Public a également suivi plusieurs formations en vue d'anticiper le changement législatif et d'adapter sa pratique à la nouvelle loi.

Bien entendu, de nombreux autres marchés ont été passés en collaboration soutenue avec les autres services de la SWCS ; on citera entre autre une étude acoustique pour améliorer le confort de travail de notre call center, divers marchés de travaux destinés à la rénovation de notre patrimoine immobilier, le renouvellement du marché de gardiennage, la mise en conformité de notre Active directory, ou encore l'élaboration d'un plan stratégique marketing.

On dénombre ainsi un total de 41 marchés publics référencés en 2016.



B. NOS PARTENAIRES

1. Les guichets du crédit social

L'activité de la Société wallonne du crédit social est relayée dans toute la Wallonie par 22 Guichets du crédit social dont elle en assure la tutelle ; il n'y a pas de lien hiérarchique entre la Société wallonne du crédit social et les Guichets du crédit social (qui sont des structures juridiques autonomes) mais bien une relation fonctionnelle.

Les Guichets du crédit social sont l'interlocuteur de proximité pour les candidats emprunteurs ; leur principale mission consiste à renseigner et à accompagner les candidats emprunteurs tout au long des étapes liées à la constitution de leur dossier de prêt.

Les Guichets du crédit social peuvent agir, soit dans un rôle de courtier, pour la SWCS, soit dans un rôle de prêteur pour les candidats emprunteurs.

Dans le cadre de leur activité de courtier, les Guichets du crédit social servent d'intermédiaire entre la Société wallonne du crédit social et les candidats emprunteurs.

Les guichets du crédit social distribuent exclusivement les produits de la SWCS, que ce soit les prêts hypothécaires ou les prêts à tempérament.

Le Gouvernement wallon a adopté en sa séance du 17 décembre 2015 les arrêtés portant sur :

- Le règlement général relatif à l'agrément des guichets et fixant les procédures en matière de sanction en exécution de l'article 178.1 du Code wallon du Logement et de l'Habitat durable ;
- L'approbation des normes de gestion et de fonctionnement à destination des guichets du crédit social en application de l'article 175.2, §3, 7° du Code wallon du Logement et de l'Habitat durable.

La révision de l'AGW du 13 décembre 2012 portant sur les normes de gestion et de fonctionnement des guichets était indispensable pour que la réforme des prêts (Accesspack, Écopack et Rénopack) puisse entrer en vigueur le 1er janvier 2016.

L'adoption des deux arrêtés a permis en outre de :

- rationaliser les deux textes fondateurs de l'activité des guichets (agrément d'une part, normes de l'autre) et augmenter leur lisibilité ;
- intégrer l'évolution de la législation sur le crédit ;
- créer un système plus simple, plus souple et plus dynamique ;

- développer une approche « analyse des risques » plutôt que sanctionnante : les ratios d'agrément ne sont plus des critères absolus sur base desquels l'agrément est octroyé ou retiré mais des indicateurs à analyser de façon dynamique et contextualisée.

Agrément des guichets par la SWCS

La situation est la suivante :

- 14 guichets ont eu un agrément définitif en 2014 ;
- les 8 autres guichets qui avaient un agrément provisoire se sont vu octroyer un agrément définitif au 31 septembre 2016.

De ce fait, à l'heure actuelle, tous les guichets sont agréés définitivement, sous réserve de continuer à respecter les textes en vigueur.

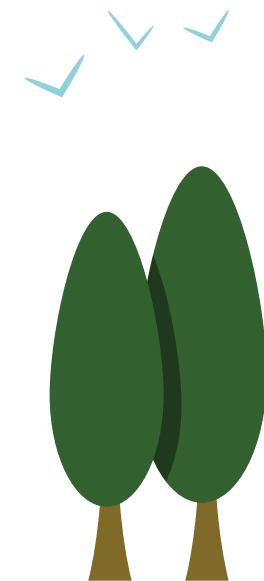
2. Les entités locales

Dans le cadre de la 6ème Réforme de l'Etat, il a été décidé de régionaliser le Fonds de Réduction du coût global de l'Energie (FRCE) par le biais d'un transfert aux Régions des droits et obligations. Le FRCE a été dissout au 01/01/2015 et les droits et obligations de ce dernier ont été transférés aux Régions depuis le 1er juillet 2014

Dans le cadre de ses missions, le FRCE avait conclu des conventions de collaboration avec les entités locales (32 au total : 9 en Région wallonne, 2 en Région Bruxelles Capitale et 21 en Région flamande). En vertu de ces conventions, le FRCE mettait à disposition des entités locales une ligne de crédit qui leur permettait d'octroyer à leur tour des prêts. Cette ligne de crédit était financée par le biais d'un crédit octroyé par la Trésorerie – Agence fédérale de la Dette au FRCE.

Le 30/04/2015, le Gouvernement wallon a pris un arrêté allouant à la SWCS une subvention afin d'assurer les activités du FRCE.

Depuis le 01/01/2016, dans le cadre de la redéfinition et de la rationalisation complète des dispositifs d'aide aux citoyens, la logique des prêts à des fins d'économie d'énergie et de rénovation des logements a été recentrée autour du dispositif Écopack-Rénopack, approuvé par



B. NOS PARTENAIRES

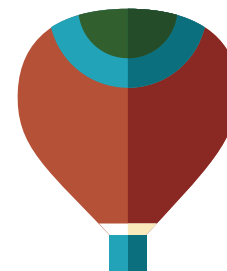
le Gouvernement le 17/12/2015, qui consacre l'octroi de ces prêts uniquement par la SWCS et le FLW.

Dans ce contexte, les activités des entités locales ont dû évoluer d'une mission de prêteur vers celle de courtier afin de préparer les dossiers de demandes de prêt pour le compte de la SWCS et du Fonds du Logement (FLW), tout en se concentrant sur le volet « accompagnement social » des demandeurs.

Les entités locales ont désormais pour mission d'aider tous les citoyens, en particulier les personnes précarisées, à constituer un dossier complet, intégrant différentes solutions, parmi lesquelles les prêts de type Écopack-Rénopack, permettant de maximaliser l'efficacité des investissements projetés, tout en tenant compte de la capacité contributive de chacun.

Le renforcement du rôle d'accompagnement social des entités locales est également prévu dans le Plan wallon de lutte contre la pauvreté, approuvé le 10/09/2015 par le Gouvernement.

En effet, l'expertise des entités locales, qui travaillent en partenariat étroits avec les CPAS, est précieuse afin de donner aux populations précarisées un maximum de chance de pouvoir réaliser des travaux d'économie d'énergie et de rénovation de leur logement. Dans cette perspective, les entités locales identifient et utilisent toutes les aides et autres incitants (fédéraux, régionaux, provinciaux et communaux) qui permettraient aux personnes les plus précarisées de financer des investissements économiseurs d'énergie et de rénovation dans leur logement afin de diminuer leurs consommations et leurs dépenses énergétiques.



C. RECOUVREMENT DES CRÉANCES

En 2016, l'encours global de la SWCS comportait 34.507 prêts pour 1.125.755.746 €.

Il était composé de la façon suivante : 16.876 prêts à tempérament pour 123.928.641 € et 17.516 prêts hypothécaires pour 1.003.047.539 €. La part des prêts à tempérament dans l'encours est sans cesse grandissante en nombre de dossiers (passant de 36 % en 2015 à 49 % en 2016) en raison notamment de l'intégration, au 1^{er} janvier 2016, des prêts économiseurs d'énergie octroyés par le FRCE, dans le portefeuille des prêts de la SWCS.

Le taux de contentieux de la SWCS s'élevait à 2,18% contre 2,39% en 2015 (0,6% pour les prêts à tempérament et 3,67% pour les prêts hypothécaires). La qualité du portefeuille de la SWCS est considérée comme tout à fait acceptable compte tenu de la fragilité financière de son public ainsi que du contexte économique difficile.

Les dossiers contentieux

Les dossiers sont considérés comme contentieux lorsqu'ils présentent 3 échéances cumulées de retard. Un parmi les nombreux défis de la SWCS est de contenir (voir de diminuer) le portefeuille contentieux.

L'analyse confirme que le portefeuille des prêts hypothécaires de la SWCS, composé d'une proportion de plus en plus importante des prêts de catégorie 1 (revenus précaires), soit 82%, particulièrement exposée, se fragilise malgré tout puisque le taux de contentieux passe de 3,56% à 3,67% en deux ans. Cette tendance doit toutefois être nuancée dans la mesure où la qualité du portefeuille se mesure sur le nombre de prêts en cours et que celui-ci a diminué en 2016 notamment en raison de la vague de refinancements au profit du secteur bancaire, suite aux taux particulièrement intéressants pratiqués par ce dernier.

Les actions spécifiques

La SWCS n'a de cesse d'intensifier ses actions spécifiques, développées depuis plusieurs années, afin de prévenir et de traiter efficacement les dossiers considérés comme contentieux :

- une équipe de professionnels est au service des débiteurs pour les conscientiser, les conseiller au mieux et les accompagner lorsqu'ils

font face à des difficultés de paiement ou autres (privilégiant le contact direct par téléphone ou lors d'un entretien) ;

- des contacts personnalisés avec les débiteurs sont assurés régulièrement afin de leur fournir des recommandations judicieuses qui leur éviteront de se retrouver dans des situations financières et/ou sociales inextricables et pénibles. Le cas échéant, les débiteurs sont convoqués à la SWCS préalablement à la mise en œuvre de la procédure en recouvrement ou encore, une visite à domicile est convenue avec eux, en partenariat avec un expert immobilier de la SWCS, chargé par exemple d'actualiser la liste des démarches à entreprendre pour rendre le bien salubre ;
- La SWCS privilégie toujours l'apurement amiable des arriérés par l'octroi de facilités de paiement pour autant que les débiteurs manifestent concrètement leur bonne volonté à vouloir régulariser leur situation. Au 31 décembre 2016, 743 dossiers sont en cours de régularisation par le respect scrupuleux d'un plan d'apurement ;
- Un accompagnement social individualisé est assuré dans les cas plus fragiles et ce , parfois dès la décision d'octroi du crédit, pour dresser le bilan de la situation et rechercher la meilleure solution ;
- La SWCS travaille en collaboration avec les 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.

En résumé, le défi du recouvrement à la SWCS est de veiller à l'équilibre entre une gestion financière rigoureuse des créances et l'accomplissement de la mission sociale de la SWCS visant à mettre tout en œuvre pour permettre aux personnes de conserver la propriété de leur logement.



4. PERSPECTIVES 2017



La législation sur le crédit hypothécaire évolue vers une plus grande protection du consommateur

La loi du 19 avril 2014 portant insertion du livre VII « Services de paiement et de crédit » dans le Code de droit économique a intégré des dispositions régissant l'accès à l'activité des prêteurs et des intermédiaires de crédit. Une disposition transitoire précise que les prêteurs en crédit hypothécaire qui, le 1er novembre 2015, sont régulièrement inscrits par la FSMA comme entreprises hypothécaires reçoivent un agrément provisoire les autorisant à poursuivre l'exercice de leur activité. C'était le cas de la SWCS.

Ces prêteurs disposant d'un agrément provisoire sont tenus d'introduire une demande d'agrément définitif auprès de la FSMA pour le 30 avril 2017 au plus tard. Cette demande se fait « en ligne » et, à l'appui de celle-ci, le prêteur doit produire nombre de documents et renseignements au sujet notamment de son organisation interne, de ses processus de gestion des prêts, des documents utilisés (offres et contrats de crédits ayant reçu l'approbation préalable du SPF économie), mais sont également abordés, ses logiciels de gestion, de conservation de données et de sécurité, ses règles de comptabilité et financement, son organisation de l'audit interne etc... Parmi les conditions d'agrément, le prêteur doit fournir la preuve de la connaissance professionnelle des personnes en contact avec le public ainsi que du ou des responsables de distribution désignés en son sein. Cette preuve consiste en un certificat de réussite d'examens agréés par la FSMA. Une obligation de recyclage est prévue pour les personnes responsables de distribution.

Ainsi, ont été organisées, à l'attention du personnel de la SWCS et des guichets, plusieurs séances de formation et la SWCS s'est vue reconnaître par FEBELFIN, en tant que « centre d'examens agréé ».

La SWCS obtenu son agrément définitif le 07 juin 2017.

Par ailleurs, la loi de **transposition de la Directive européenne** sur les crédits à la consommation et les crédits hypothécaires adoptée le 22 avril 2016, est entrée en vigueur le 1er décembre 2016 pour la partie

crédit à la consommation et le 01 avril 2017 pour les prêts hypothécaires. Cette loi poursuit différents buts dont celui de protéger davantage le consommateur par une meilleure information.

Cette protection se traduit notamment par des règles à respecter en matière de publicité et par l'élaboration de nouveaux documents tels que l'ESIS et le calcul d'un TAEG pour les prêts hypothécaires, comparables à ce qui est prévu dans le cadre des prêts à la consommation. Ces nouveaux documents modifient fondamentalement le processus du cheminement d'une demande de prêt puisque la loi impose désormais la signature de l'offre par les candidats emprunteurs et qu'elle considère cette signature comme la conclusion du contrat de prêt, avec communication du contrat tel que signé à la Centrale des crédits aux particuliers.

En outre, aux fins de protéger davantage le consommateur, la loi édicte des normes générales de comportement des prêteurs et intermédiaires de crédit et prévoit des sanctions en cas de manquements. Parmi ces normes de comportement, citons l'obligation générale d'agir de manière honnête, professionnelle, équitable, et transparente en tenant compte des intérêts du consommateur, le devoir d'investigation, le devoir de conseil, le devoir d'abstention, le devoir d'information, etc.

Les nouvelles obligations incombant aux prêteurs sont soumises aux contrôles du SPF Economie ainsi qu'à un régime de sanctions.

Marketing, nouvelle cellule « réclamations » et « MySWCS » : la SWCS développe ses outils au service des emprunteurs et candidats emprunteurs

Fin 2016, la SWCS a lancé un vaste projet de définition de sa stratégie marketing. L'objectif est d'une part de définir la meilleure stratégie pour toucher son public cible et d'autre part de positionner la SWCS dans son environnement.

Un **diagnostic de marketing socio-économique** a été réalisé durant le dernier trimestre 2016, il a permis à la SWCS de cartographier son environnement pertinent et d'évaluer le rôle d'informateur ou de prescripteur de chaque partenaire, d'analyser les pratiques marketing

PERSPECTIVES 2017

des principaux fournisseurs de crédit, de recenser le point de vue des principaux partenaires internes et externes tant sur les difficultés majeures qu'ils identifient que sur leurs suggestions.

Suite à ce diagnostic, la SWCS travaille en 2017 à l'élaboration des **axes et objectifs stratégiques du plan marketing.**

Ce plan sera articulé autour de thématiques majeures : la mobilisation du personnel de la SWCS et de ses partenaires dans la promotion des produits, l'animation d'un réseau de prescripteurs, les stratégies de communication par cibles, la veille stratégique et l'innovation de nos produits.

Environ 50 personnes sont mobilisées pour définir la nouvelle stratégie marketing de la SWCS, les actions qui découleront de cette stratégie seront menées dans les 3 ans à venir.

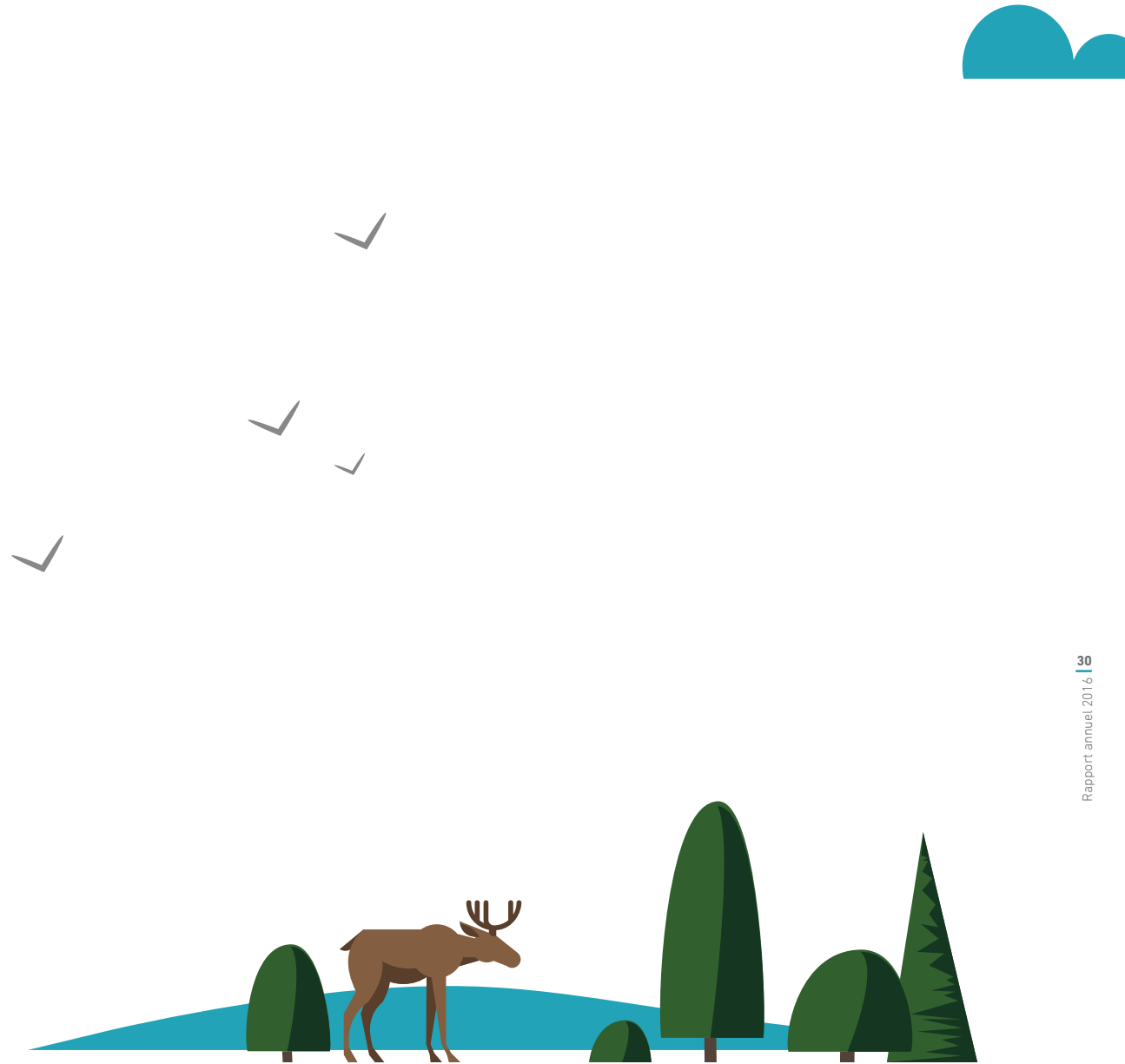
Cellule réclamations

Une cellule destinée à gérer les réclamations est mise sur pied le 1er janvier 2017. Dans la foulée, une convention de collaboration avec le Médiateur de la Région wallonne est signée.

MySWCS

MySWCS est destiné à informer les emprunteurs :

- en amont de leur prêt : un mail d'information leur est adressé au fur et à mesure de l'avancement de l'instruction de leur demande de prêt
- en aval de leur prêt : une application (IOS et android) est mise à la disposition des emprunteurs grâce à laquelle ils ont accès aux informations utiles relatives à leur prêt : montant de la prochaine mensualité, retard éventuel, solde des sommes disponibles pour les travaux, document de demande de fonds, copie de l'acte, du tableau d'amortissement, ...





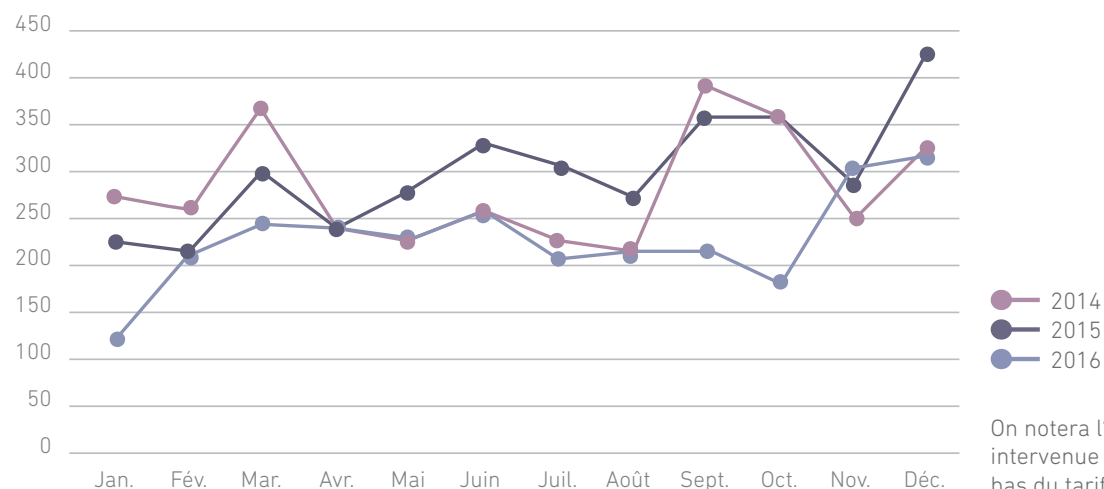
5. PRODUCTION 2016

A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

1. Évolution mensuelle

2016	Dossiers immatriculés		Offres		Actes	
	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant
Janvier	111	13.185.670 €	184	22.041.841 €	200	23.716.269 €
Février	200	24.385.811 €	165	19.483.405 €	235	28.270.551 €
Mars	234	28.459.082 €	176	21.476.136 €	240	28.600.241 €
Avril	237	29.326.368 €	223	28.027.539 €	163	19.950.760 €
Mai	224	27.652.526 €	220	27.973.321 €	174	21.652.471 €
Juin	242	29.904.274 €	244	29.759.869 €	225	28.081.475 €
Juillet	198	24.741.776 €	164	20.830.450 €	181	22.514.308 €
Août	202	26.070.462 €	210	26.517.129 €	168	20.243.928 €
Septembre	204	25.781.045 €	176	22.249.530 €	210	26.245.774 €
Octobre	179	22.667.750 €	186	24.458.698 €	199	26.040.018 €
Novembre	295	39.115.236 €	224	28.149.649 €	182	23.395.885 €
Décembre	306	40.962.194 €	209	27.462.005 €	231	29.345.037 €
Total	2632	332.252.195 €	2381	298.429.571 €	2408	298.056.716 €

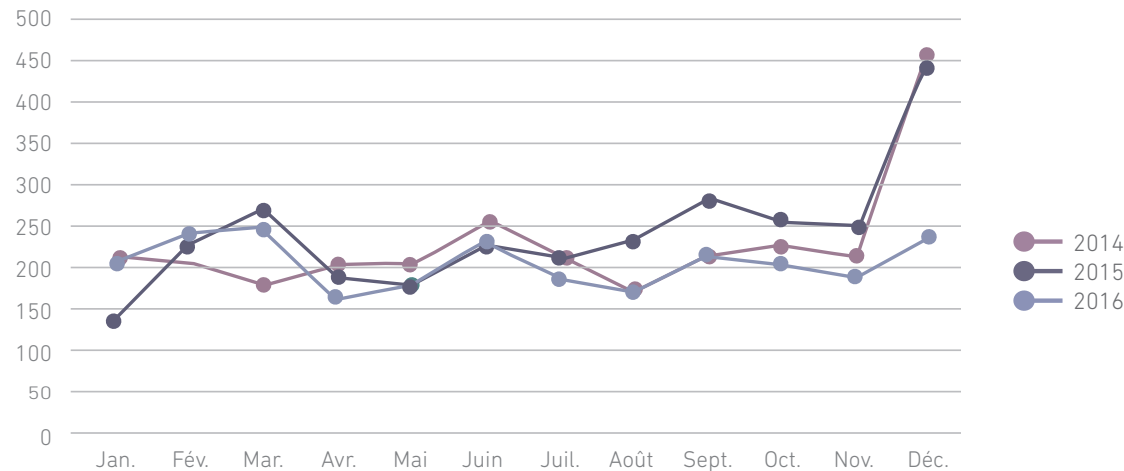
Immatriculations 2014 / 2015 / 2016



On notera l'impact sur les demandes de prêt de la baisse des taux intervenue le 1^{er} novembre 2016. Depuis cette date, le taux le plus bas du tarif s'élève à 1%.

A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Actes 2014 / 2015 / 2016



2014 et 2015 ont été marquées par un nombre important d'actes signés en décembre. C'est le résultat de l'anticipation de changements : l'introduction de la TVA sur les frais de notaire au 1^{er} janvier 2015 et la fin du bonus logement au 1^{er} janvier 2016.

2. Évolution annuelle des offres et des actes

	Offres		Actes	
	Nb	Montant	Nb	Montant
2007	3965	348.799.476 €	3849	331.300.330 €
2008	4993	499.064.732 €	4738	467.248.857 €
2009	5416	582.889.148 €	5693	613.702.846 €
2010	3276	327.592.888 €	2632	261.116.040 €
2011	3467	359.586.722 €	3663	381.603.062 €
2012	2967	316.542.780 €	2725	286.422.920 €
2013	3086	342.949.774 €	3101	347.689.962 €
2014	2779	313.749.863 €	2675	299.704.054 €
2015	3011	362.490.147 €	2815	339.074.189 €
2016	2381	298.429.571 €	2408	298.056.716 €

La baisse de la production enregistrée en 2016 est essentiellement due aux taux pratiqués durant les 10 premiers mois de l'année. Ces taux étaient considérés comme anormalement élevés par rapport à ceux pratiqués sur le marché. La SWCS n'avait pas d'autre choix que de pratiquer ces taux en raison de son « taux passif » impacté l'afflux de remboursements anticipés.

A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

3. Actes par catégorie de revenus

Rappel :

Jusqu'au 31 décembre 2015, il y avait 3 catégories de revenus correspondant aux revenus précaires, modestes et moyens du Code wallon du logement et de l'habitat durable. Depuis le nouveau règlement, de nouvelles « classes de revenus » ont été définies :

Ancien système		Nouveau système	
	RIG du ménage		RIG du ménage
Cat. 1	< 18.700,00 €	Cat. 1	< 21.900,00 €
Cat. 2	18.700,01 > 34.200,00 €	Cat. 2	21.900,01 > 31.100,00 €
Cat. 3	34.200,01 > 51.300,00 €	Cat. 3	31.100,01 > 41.100,00 €
		Cat. 4	41.100,01 > 51.300,00 €

3.1. Habitat pour Tous

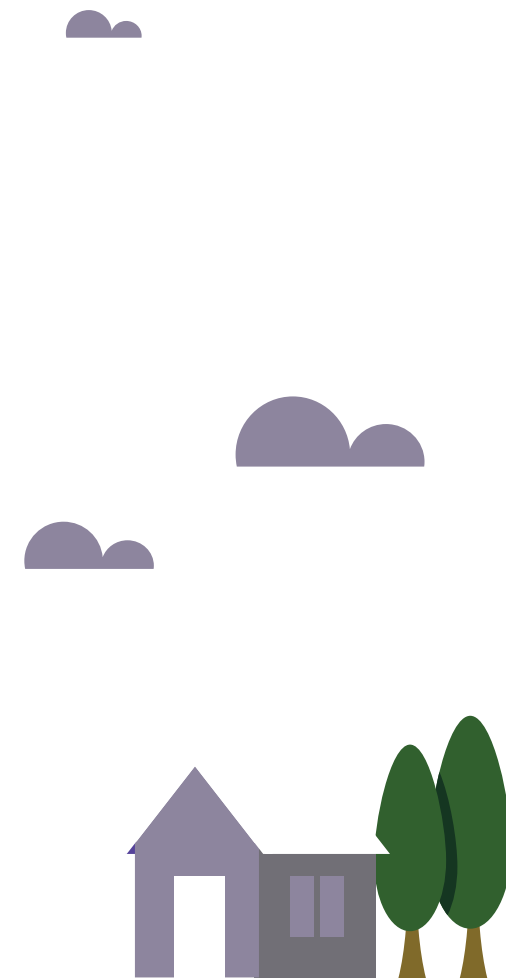
Catégorie	Nombre de prêts		Montants prêtés	
C1	275	38,7%	27.117.609 €	32,1%
C2	364	51,2%	46.259.722 €	54,7%
C3	72	10,1%	11.228.774 €	13,3%
Total	711	100,0%	84.606.105 €	100,0%

3.2. Accesspack

Catégorie	Nombre de prêts		Montants prêtés	
C1	791	70,5%	93.676.044 €	66,3%
C2	215	19,2%	29.354.784 €	20,8%
C3	86	7,7%	13.207.228 €	9,3%
C4	30	2,7%	5.104.213 €	3,6%
Total	1122	100,0%	141.342.269 €	100,0%

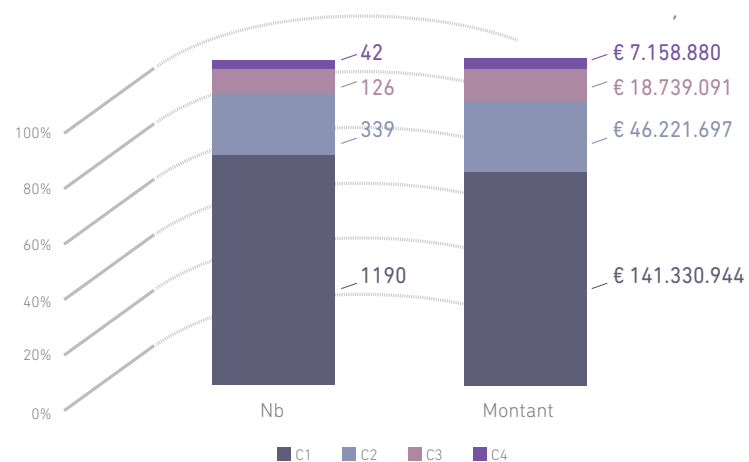
3.3. Prêts mixtes (Accesspack + Éco/Réno)

Catégorie	Nombre de prêts		Montants prêtés	
C1	399	69,4%	47.654.900 €	66,1%
C2	124	21,6%	16.866.913 €	23,4%
C3	40	7,0%	5.531.863 €	7,7%
C4	12	2,1%	2.054.667 €	2,8%
Total	575	100,0%	72.108.342 €	100,0%



A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Répartition des Accesspacks et prêts mixtes par catégorie



4. Actes par guichet et type de prêt

Guichet	Habitat pour Tous	Accesspack	Prêts mixtes	Total
1003	3	4	0	7
CS BW	499.970 €	535.436 €	0 €	1.035.406 €
1101	26	32	20	78
Building	2.879.744 €	3.443.060 €	2.171.290 €	8.494.093 €
1102 - Crédit à l'ép. immob.	13	15	22	50
	1.449.023 €	1.778.975 €	2.889.819 €	6.117.817 €
1104 - Maison ouvrière Ch.	17	31	23	71
	1.688.079 €	3.365.815 €	2.568.324 €	7.622.218 €
1105	62	27	31	120
Credissimo Ht	7.174.725 €	3.165.873 €	4.015.538 €	14.356.136 €
1106	32	20	12	64
La Prévoyance	3.654.686 €	2.579.507 €	1.404.064 €	7.638.257 €
1108	25	51	35	111
Bricoult	3.023.190 €	6.340.655 €	4.058.549 €	13.422.395 €
1109 - CS et Pts propr.réunis	37	78	46	161
	3.918.945 €	8.869.076 €	5.164.565 €	17.952.586 €

A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

4. Actes par guichet et type de prêt (suite)

Guichet	Habitat pour Tous	Accesspack	Prêts mixtes	Total
1111 - Le petit propriétaire	16 1.870.964 €	35 4.674.424 €	15 1.908.922 €	66 8.454.310 €
1115 - Tous propriétaires	39 4.953.450 €	61 6.614.224 €	68 7.754.230 €	168 19.321.905 €
1116 - Soc.terr. CS Hainaut	59 6.109.022 €	78 8.929.622 €	47 5.845.688 €	184 20.884.332 €
1201 Credissimo	130 16.768.206 €	185 25.439.965 €	57 7.564.979 €	372 49.773.150 €
1202 - CS Logement	7 902.096 €	29 3.407.162 €	8 1.358.134 €	44 5.667.392 €
1203 - L'Ouvrier chez lui	11 1.225.723 €	20 2.479.573 €	5 749.661 €	36 4.454.958 €
1206 TCL	79 9.458.433 €	180 22.495.003 €	72 9.330.087 €	331 41.283.522 €
1207 - Soc. Cr. habitations soc.	15 2.297.339 €	45 6.493.604 €	7 1.000.160 €	67 9.791.102 €
1208 - Terre et Foyer	24 3.066.227 €	19 2.696.763 €	9 991.207 €	52 6.754.197 €
1303 CS Lux.	34 3.926.660 €	71 9.140.789 €	22 2.791.168 €	127 15.858.617 €
1307 - Terr. Du Luxembourg	21 2.728.086 €	33 4.296.223 €	8 1.023.470 €	62 8.047.779 €
1403 Lambotte	20 2.363.959 €	48 6.617.769 €	33 4.550.927 €	101 13.532.655 €
1406 Proxiprêt	24 2.941.115 €	33 4.453.100 €	25 3.507.967 €	82 10.902.181 €
1408 - Terr. Du crédit social	16 1.614.539 €	25 3.377.060 €	10 1.459.593 €	51 6.451.192 €
9999 - SWCS	1 91.924 €	2 148.593 €	0 0 €	3 240.516 €
Total	711 84.606.105 €	1122 141.342.269 €	575 72.108.342 €	2408 298.056.716 €

A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

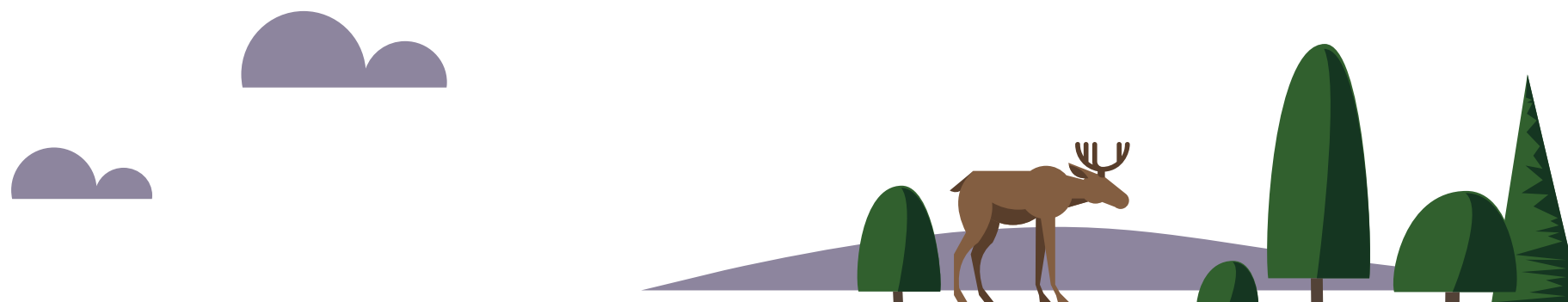
5. Actes par guichet et catégorie (sur 1697 prêts de type Accesspack ou prêt mixte)

Guichet	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Catégorie 4	Total
1003	4				4
CS BW	535.436 €				535.436 €
1101	48	3	1		52
Building	5.133.409 €	361.131 €	119.810 €		5.614.349 €
1102 - Crédit à l'ép. immob.	24 2.862.383 €	10 1.344.811 €	2 303.500 €	1 158.100 €	37 4.668.794 €
1104 - Maison ouvrière Ch.	46 4.960.255 €	7 933.875 €	0	1 40.009 €	54 5.934.139 €
1105	34	19	3	2	58
Credissimo Ht	3.840.944 €	2.583.138 €	377.484 €	379.845 €	7.181.411 €
1106	28	3	1	0	32
La Prévoyance	3.476.394 €	380.328 €	126.848 €		3.983.570 €
1108	61	21	3	1	86
Bricoult	6.974.712 €	2.796.905 €	437.022 €	190.566 €	10.399.205 €
1109 - CS et Pts propr.réunis	91 9.905.748 €	23 2.697.789 €	9 1.273.583 €	1 156.521 €	124 14.033.641 €
1111 - Le petit propriétaire	30 3.717.607 €	16 2.313.428 €	4 552.311 €	0	50 6.583.346 €
1115 - Tous propriétaires	90 9.612.248 €	23 2.735.688 €	10 1.266.239 €	6 754.279 €	129 14.368.455 €
1116 - Soc.terr. CS Hainaut	96 11.041.831 €	19 2.354.145 €	9 1.239.764 €	1 139.570 €	125 14.775.310 €
1201	165	46	19	12	242
Credissimo	21.138.432 €	6.449.412 €	3.196.270 €	2.220.830 €	33.004.944 €
1202 - CS Logement	22 2.871.360 €	10 1.327.859 €	4 342.803 €	1 223.275 €	37 4.765.296 €
1203 - L'Ouvrier chez lui	22 2.795.817 €	3 433.418 €	0	0	25 3.229.234 €
1206	180	51	17	4	252
TCL	21.368.055 €	7.288.361 €	2.442.184 €	726.489 €	31.825.090 €

A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

5. Actes par guichet et catégorie (sur 1697 prêts de type Accesspack ou prêt mixte) (suite)

Guichet	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Catégorie 4	Total
1207 - Soc. Cr. habitations soc.	31 4.176.170 €	10 1.424.409 €	8 1.374.067 €	3 519.118 €	52 7.493.764 €
1208 - Terre et Foyer	14 1.618.061 €	9 1.338.287 €	4 521.230 €	1 210.391 €	28 3.687.970 €
1303 CS Lux.	65 7.783.731 €	20 3.028.510 €	6 779.134 €	2 340.582 €	93 11.931.957 €
1307 - Ter. Du Luxembourg	24 2.989.307 €	10 1.244.089 €	7 1.086.296 €	0	41 5.319.693 €
1403 Lambotte	47 5.806.788 €	18 2.617.798 €	12 2.017.934 €	4 726.175 €	81 11.168.696 €
1406 Proxiprêt	41 5.121.925 €	11 1.701.014 €	5 953.535 €	1 184.592 €	58 7.961.067 €
1408 - Terr. Du crédit social	26 3.469.810 €	6 849.230 €	2 329.078 €	1 188.535 €	35 4.836.653 €
9999 SWCS	1 130.521 €	1 18.072 €			2 148.593 €
Total	1190 141.330.943 €	339 46.221.697 €	126 18.739.091 €	42 7.158.880 €	1697 213.450.611 €



A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

6. PROPORTION DE PRÊTS MIXTES DANS LES GUICHETS

Nom Guichet	Nb prêts mixtes / Nb total prêts
1003 – Crédit Social Province BW	0,0%
1101 – Building S.A.	38,5%
1102 – Crédit à L'Épargne Immobilière	59,5%
1104 – La Maison Ouvrière de Char.	42,6%
1105 – CREDISSIMO Hainaut	53,4%
1106 – La Prévoyance S.A.	37,5%
1108 – Le Crédit Hypoth.O.Bricoult	40,7%
1109 – Le Créd.Social & les P.P Réunis	37,1%
1111 – Le Petit Propriétaire S.A.	30,0%
1115 – Tous Propriétaires S.A.	52,7%
1116 – Soc. Terr. Crédit soc. Hainaut	37,6%
1201 – Credissimo S.A.	23,6%
1202 – Crédit Social Logement	21,6%
1203 – L'Ouvrier Chez Lui	20,0%
1206 – Le Travailleur chez lui S.A.	28,6%
1207 – Soc.de Crédit pour Habit.Soc.	13,5%
1208 – Terre et Foyer S.C.	32,1%
1303 – Crédit Social du Luxembourg	23,7%
1307 – Terrienne du Luxembourg	19,5%
1403 – Habitation Lambotte S.A.	40,7%
1406 – PROXIPRET S.A.	43,1%
1408 – La Terrienne du Crédit Social	28,6%
9999 – SWCS	0,0%
Total	33,9%



A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

7A. Évolution annuelle de la production des guichets en volume absolu

Nom Guichet	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1003 – Crédit Social Province BW	8.450.476 €	11.651.538 €	3.020.215 €	3.816.029 €	2.391.079 €	6.312.790 €	4.217.215 €	3.390.220 €	1.035.406 €
1101 – Building S.A.	8.574.252 €	9.560.366 €	4.704.297 €	6.863.441 €	8.115.775 €	9.401.241 €	7.834.377 €	8.803.478 €	8.494.093 €
1102 – Crédit à L'Épargne Immobilière	11.101.077 €	17.923.350 €	6.910.107 €	10.603.882 €	7.932.379 €	10.874.497 €	10.080.310 €	7.838.282 €	6.117.817 €
1104 – La Maison Ouvrière de Char.	12.853.816 €	16.273.606 €	9.072.660 €	12.004.439 €	8.987.104 €	12.114.442 €	6.778.032 €	9.301.477 €	7.622.218 €
1105 – CREDISSIMO Hainaut	15.931.570 €	30.736.729 €	12.926.815 €	17.776.422 €	12.480.321 €	13.854.965 €	13.590.460 €	15.615.010 €	14.356.136 €
1106 – La Prévoyance S.A.	9.713.870 €	10.013.180 €	5.099.086 €	9.821.235 €	8.291.642 €	11.610.370 €	9.863.472 €	9.857.499 €	7.638.257 €
1108 – Le Crédit Hypoth.O.Bricoult	15.975.977 €	19.185.560 €	12.352.851 €	15.869.468 €	13.360.953 €	14.639.840 €	14.404.500 €	14.637.250 €	13.422.395 €
1109 – Le Créd.Social & les P.P Réunis	26.115.934 €	32.749.650 €	15.970.708 €	21.277.719 €	18.497.997 €	18.465.371 €	16.277.566 €	17.558.362 €	17.952.586 €
1111 – Le Petit Propriétaire S.A.	8.805.691 €	11.770.227 €	4.806.043 €	7.852.654 €	5.950.776 €	9.582.097 €	7.698.440 €	8.427.012 €	8.454.310 €
1112 – Notre Maison S.A.	14.873.169 €	11.892.896 €	5.472.974 €	6.764.646 €	3.953.264 €	84.208 €	/	/	/
1115 – Tous Propriétaires S.A.	22.284.845 €	31.147.839 €	18.704.618 €	23.894.568 €	19.381.913 €	17.505.617 €	17.644.220 €	23.975.031 €	19.321.905 €
1116 – Soc. Terr. Crédit soc. Hainaut	23.290.561 €	40.886.649 €	17.773.373 €	25.044.690 €	18.497.974 €	23.401.252 €	19.375.500 €	20.216.404 €	20.884.332 €
1201 – Credissimo S.A.	89.194.186 €	119.525.327 €	46.194.864 €	70.571.135 €	50.387.685 €	56.523.639 €	46.472.152 €	61.513.848 €	49.773.150 €
1202 – Crédit Social Logement	13.700.457 €	14.779.407 €	7.466.981 €	10.545.898 €	7.921.115 €	11.642.053 €	7.846.116 €	8.682.567 €	5.667.392 €
1203 – L'Ouvrier Chez Lui	9.219.101 €	8.269.947 €	4.389.007 €	7.608.463 €	7.840.634 €	9.410.337 €	8.187.814 €	7.000.566 €	4.454.958 €
1206 – Le Travailleur chez lui S.A.	88.597.296 €	113.476.316 €	28.888.522 €	51.932.133 €	25.995.731 €	46.292.728 €	36.708.086 €	47.774.935 €	41.283.522 €
1207 – Soc.de Crédit pour Habit.Soc.	6.822.162 €	8.532.562 €	3.928.254 €	8.584.668 €	7.902.317 €	10.205.476 €	9.947.123 €	7.711.609 €	9.791.102 €
1208 – Terre et Foyer S.C.	10.959.871 €	14.510.113 €	4.105.638 €	6.922.386 €	8.094.814 €	9.139.500 €	7.649.312 €	6.376.564 €	6.754.197 €
1303 – Crédit Social du Luxembourg	14.215.140 €	19.225.698 €	11.784.597 €	13.142.417 €	12.150.160 €	10.492.178 €	13.218.268 €	16.526.907 €	15.858.617 €
1307 – Terrienne du Luxembourg	7.716.042 €	11.545.954 €	6.018.843 €	10.846.799 €	9.175.704 €	11.847.045 €	9.975.103 €	10.546.862 €	8.047.779 €
1403 – Habitation Lambotte S.A.	16.283.568 €	13.533.839 €	9.989.848 €	13.617.843 €	11.686.200 €	10.894.897 €	10.695.746 €	10.140.912 €	13.532.655 €
1406 – PROXIPRET S.A.	17.880.896 €	24.290.038 €	10.879.004 €	13.502.670 €	9.739.306 €	12.656.281 €	11.161.412 €	11.459.631 €	10.902.181 €
1408 – La Terrienne du Crédit Social	14.444.717 €	21.511.667 €	10.656.736 €	11.676.669 €	7.310.793 €	10.128.830 €	9.469.751 €	10.739.882 €	6.451.192 €
9999 – SWCS	244.184 €	710.387 €	0 €	1.062.789 €	377.286 €	610.306 €	609.079 €	979.882 €	240.516 €
Total	467.248.858 €	613.702.846 €	261.116.040 €	381.603.062 €	286.422.920 €	347.689.962 €	299.704.054 €	339.074.189 €	298.056.716 €

A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

7B. Évolution de la part relative des guichets dans la production annuelle

Nom Guichet	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1003 – Crédit Social Province Brabant W	1,8%	1,9%	1,2%	1,0%	0,8%	1,8%	1,4%	1,0%	0,3%
1101 – Building S.A.	1,8%	1,6%	1,8%	1,8%	2,8%	2,7%	2,6%	2,6%	2,8%
1102 – Crédit à L'Épargne Immobilière	2,4%	2,9%	2,6%	2,8%	2,8%	3,1%	3,4%	2,3%	2,1%
1104 – La Maison Ouvrière de Char.	2,8%	2,7%	3,5%	3,1%	3,1%	3,5%	2,3%	2,7%	2,6%
1105 – CREDISSIMO Hainaut	3,4%	5,0%	5,0%	4,7%	4,4%	4,0%	4,5%	4,6%	4,8%
1106 – La Prévoyance S.A.	2,1%	1,6%	2,0%	2,6%	2,9%	3,3%	3,3%	2,9%	2,6%
1108 – Le Crédit Hypoth.O.Bricoult	3,4%	3,1%	4,7%	4,2%	4,7%	4,2%	4,8%	4,3%	4,5%
1109 – Le Créd.Social & les P.P Réunis	5,6%	5,3%	6,1%	5,6%	6,5%	5,3%	5,4%	5,2%	6,0%
1111 – Le Petit Propriétaire S.A.	1,9%	1,9%	1,8%	2,1%	2,1%	2,8%	2,6%	2,5%	2,8%
1112 – Notre Maison S.A.	3,2%	1,9%	2,1%	1,8%	1,4%	0,0%	/	/	/
1115 – Tous Propriétaires S.A.	4,8%	5,1%	7,2%	6,3%	6,8%	5,0%	5,9%	7,1%	6,5%
1116 – Soc. Terr. Crédit soc. Hainaut	5,0%	6,7%	6,8%	6,6%	6,5%	6,7%	6,5%	6,0%	7,0%
1201 – Credissimo S.A.	19,1%	19,5%	17,7%	18,5%	17,6%	16,3%	15,5%	18,1%	16,7%
1202 – Crédit Social Logement	2,9%	2,4%	2,9%	2,8%	2,8%	3,3%	2,6%	2,6%	1,9%
1203 – L'Ouvrier Chez Lui	2,0%	1,3%	1,7%	2,0%	2,7%	2,7%	2,7%	2,1%	1,5%
1206 – Le Travailleur chez lui S.A.	19,0%	18,5%	11,1%	13,6%	9,1%	13,3%	12,2%	14,1%	13,9%
1207 – Soc.de Crédit pour Habit.Soc.	1,5%	1,4%	1,5%	2,2%	2,8%	2,9%	3,3%	2,3%	3,3%
1208 – Terre et Foyer S.C.	2,3%	2,4%	1,6%	1,8%	2,8%	2,6%	2,6%	1,9%	2,3%
1303 – Crédit Social du Luxembourg	3,0%	3,1%	4,5%	3,4%	4,2%	3,0%	4,4%	4,9%	5,3%
1307 – Terrienne du Luxembourg	1,7%	1,9%	2,3%	2,8%	3,2%	3,4%	3,3%	3,1%	2,7%
1403 – Habitation Lambotte S.A.	3,5%	2,2%	3,8%	3,6%	4,1%	3,1%	3,6%	3,0%	4,5%
1406 – PROXIPRET S.A.	3,8%	4,0%	4,2%	3,5%	3,4%	3,6%	3,7%	3,4%	3,7%
1408 – La Terrienne du Crédit Social	3,1%	3,5%	4,1%	3,1%	2,6%	2,9%	3,2%	3,2%	2,2%
9999 – SWCS	0,1%	0,1%	0,0%	0,3%	0,1%	0,2%	0,2%	0,3%	0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

8. Actes par type d'activité du guichet (courtier / prêteur)

8.1. Habitat pour Tous

Catégorie	Courtier	Prêteur	Total
1	172 16.862.436 €	103 10.255.173 €	275 27.117.609 €
2	67 8.435.398 €	297 37.824.324 €	364 46.259.722 €
3	11 1.845.579 €	61 9.383.195 €	72 11.228.774 €
	250	461	711
Total	35,2% 27.143.413 €	64,8% 57.462.692 €	100,0% 84.606.105 €
	32,1%	67,9%	100,0%



8.2. Accesspack

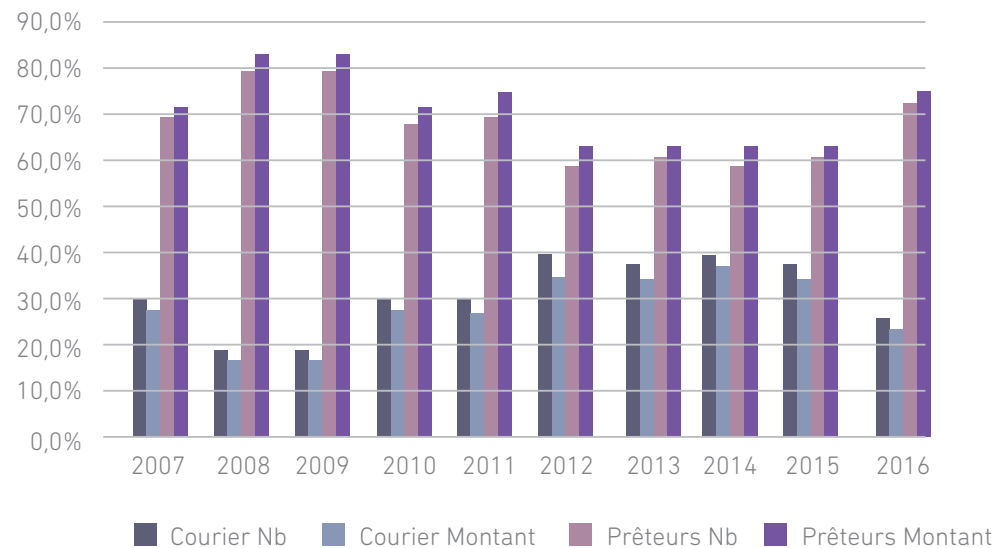
Catégorie	Courtier	Prêteur	Total
1	205 24.039.766 €	586 69.636.278 €	791 93.676.044 €
2	28 3.516.836 €	187 25.837.948 €	215 29.354.784 €
3	12 1.867.269 €	74 11.339.959 €	86 13.207.228 €
4	4 801.184 €	26 4.303.029 €	30 5.104.213 €
	249	873	1122
Total	22,2% 30.225.055 €	77,8% 111.117.214 €	100,0% 141.342.269 €
	21,4%	78,6%	100,0%

8.3. Prêts mixtes

Catégorie	Courtier	Prêteur	Total
1	113 13.361.262 €	286 34.293.638 €	399 47.654.900 €
2	14 1.977.418 €	110 14.889.495 €	124 16.866.913 €
3	7 1.037.164 €	33 4.494.699 €	40 5.531.863 €
4	3 508.510 €	9 1.546.157 €	12 2.054.667 €
	137	438	575
Total	23,8% 16.884.353 €	76,2% 55.223.989 €	100,0% 72.108.342 €
	23,4%	76,6%	100,0%

A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

9. Évolution annuelle de la répartition des actes par type d'activité du guichet



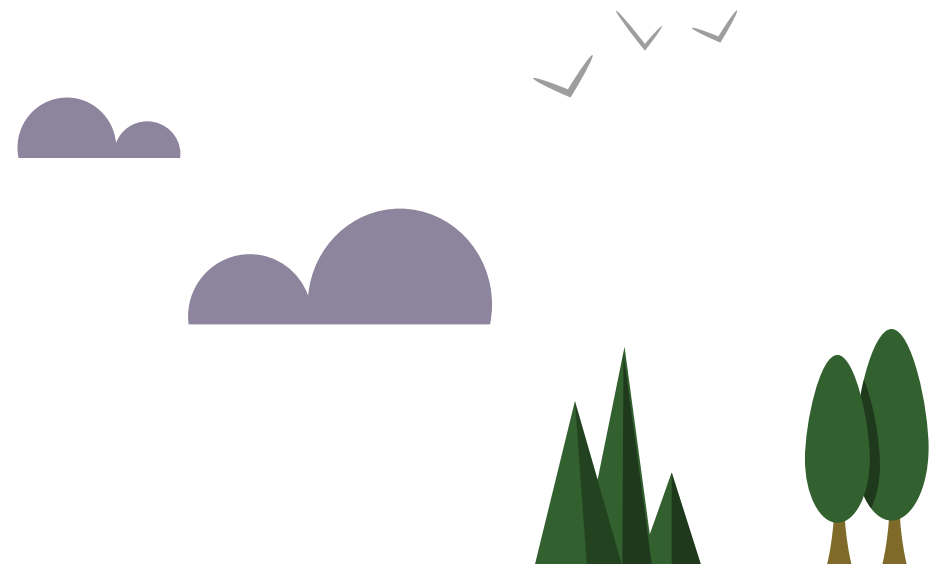
La diminution entre 2011 et 2014 de la proportion de dossiers traités « en prêteur » par les guichets est essentiellement due au guichet Credissimo d'abord, Credissimo Hainaut ensuite qui, pour une question de ratios d'agrément, sont passés du statut « prêteur » au statut « courtier » dans le courant de l'année 2012. Progressivement, ces guichets sont redevenus prêteurs. En 2016, la proportion de guichets agissant en tant que prêteurs a fortement augmenté suite à la volonté des guichets de se recomposer un portefeuille fortement érodé en raison des nombreux remboursements anticipés.

10. Actes avec ASRD Whestia

2010 : 82,1%
 2011 : 76,5%
 2012 : 75,2%
 2013 : 77,8%
 2014 : 77,9%
 2015 : 75,2%
 2016 : 46,7%

La proportion de prêts conclus avec une assurance solde restant dû conclue chez Whestia a connu une diminution drastique en 2016 sous l'effet conjugué des éléments suivants :

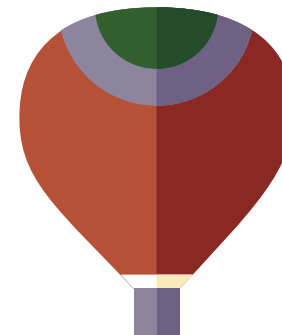
- Suppression du taux préférentiel en cas d'ASRD Whestia, suite à la réforme des prêts
- Tarif pratiqué par Whestia de moins en moins concurrentiel (du moins jusqu'au 1^{er} août 2016)
- Offensive de sociétés d'assurance concurrentes
- Incertitudes quant à l'avenir de la société



A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

11. Actes par but de prêt

Buts	
Acquisition	237
Acquisition + travaux	1847
Acquisition d'un logement social	8
Acquisition d'un logement social + travaux	99
Construction	18
Construction d'un logement social	1
Droits de succession + travaux	1
Rachat de parts indivises	12
Rachat de parts indivises + travaux	44
Remb. de créance	2
Remb. de créance + rachat parts indivises	17
Remb. de créance + rachat parts indivises + trav.	21
Remb. de créance + travaux	12
Remb. de créance du secteur	4
Remb. de créance secteur + rachat parts indivises	14
Remb. de créance secteur + rachat parts indivises + trav.	12
Remb. de créance secteur + travaux	6
Travaux	53
Total	2408

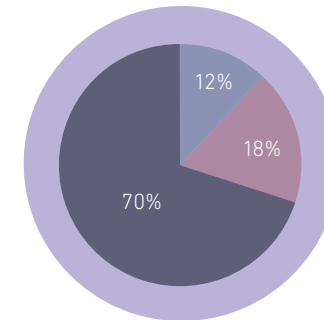


A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

12. Actes par quotité empruntée

a. Tous les actes (2408)

< 70%	De 70 à 79%	De 80 à 89%	De 90 à 99%	≥ 100%	Total
212	69	115	331	1681	2408
8,8%	2,9%	4,8%	13,7%	69,8%	100%



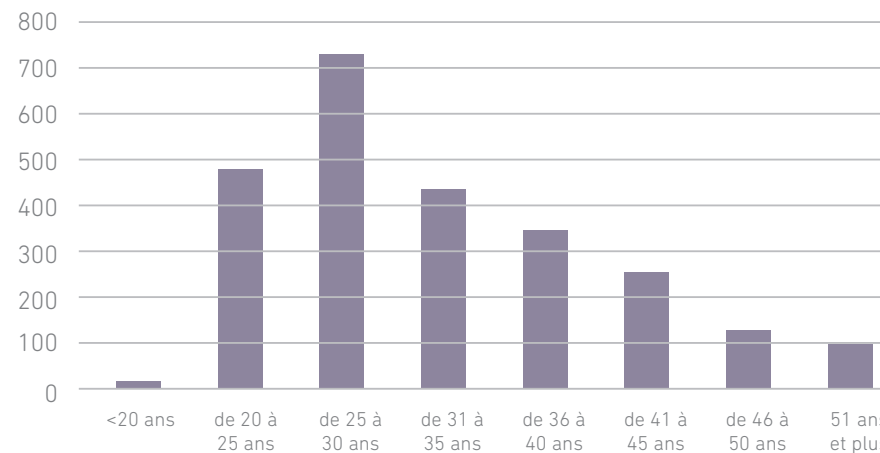
■ <80% ■ de 80 à 99 ■ ≥ 100%

b. Les Accesspacks et les prêts mixtes (1697)

	C1	C2	C3	C4	Total
< 80%	13,4%	5,3%	7,9%	4,8%	11,1%
De 80 à 99%	20,0%	13,3%	4,0%	7,1%	17,1%
≥ 100%	66,6%	81,4%	88,1%	88,1%	71,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

13. Actes par âge du 1^{er} emprunteur

< 20 ans	2
de 20 à 25 ans	448
de 25 à 30 ans	724
de 31 à 35 ans	434
de 36 à 40 ans	324
de 41 à 45 ans	248
de 46 à 50 ans	129
51 ans et plus	99
Total	2408



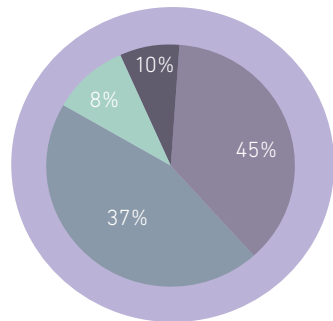
A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

14. Actes par durée du prêt

Durée	Nb prêts	%
Moins 20 ans	113	4,7%
De 20 à 24 ans	183	7,6%
De + de 24 à 30 ans	2112	87,7%
Total	2408	100%

Comme l'année dernière, plus de 85% des prêts sont octroyés pour minimum 25 ans.

15. Actes par province



BW	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total
10	1075	899	190	234	2408

■ BW ■ Hainaut ■ Liège ■ Luxembourg ■ Namur

16. Actes par commune

Commune	Nb prêts
CHARLEROI	246
LIÈGE	180
SERAING	137
CHÂTELET	66
HERSTAL	64
MONS	55
FLÉMALLE	52
LA LOUVIÈRE	52
MOUSCRON	45
TOURNAI	39
SAINT-NICOLAS	33
BINCHE	33

Commune	Nb prêts
GRÂCE-HOLLOGNE	31
VERVIERS	29
BOUSSU	27
COURCELLES	27
COLFONTAINE	26
QUAREGNON	25
PÉRUWELZ	25
FRAMERIES	23

Le top 20 des communes globalise 50% de la production.



A. PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

17. Actes sur fonds propres des guichets

Cette information ne concerne que l'activité « prêteur » des guichets.

Avances SWCS	Fonds propres	Total
217.043.672 €	6.760.222 €	223.803.894 €
97,0 %	3,0 %	100,0 %

Les guichets ont prêté avec leur trésorerie propre un peu plus que l'année dernière (2,1%) mais moins que les années précédentes (la moyenne tourne autour de 5%).

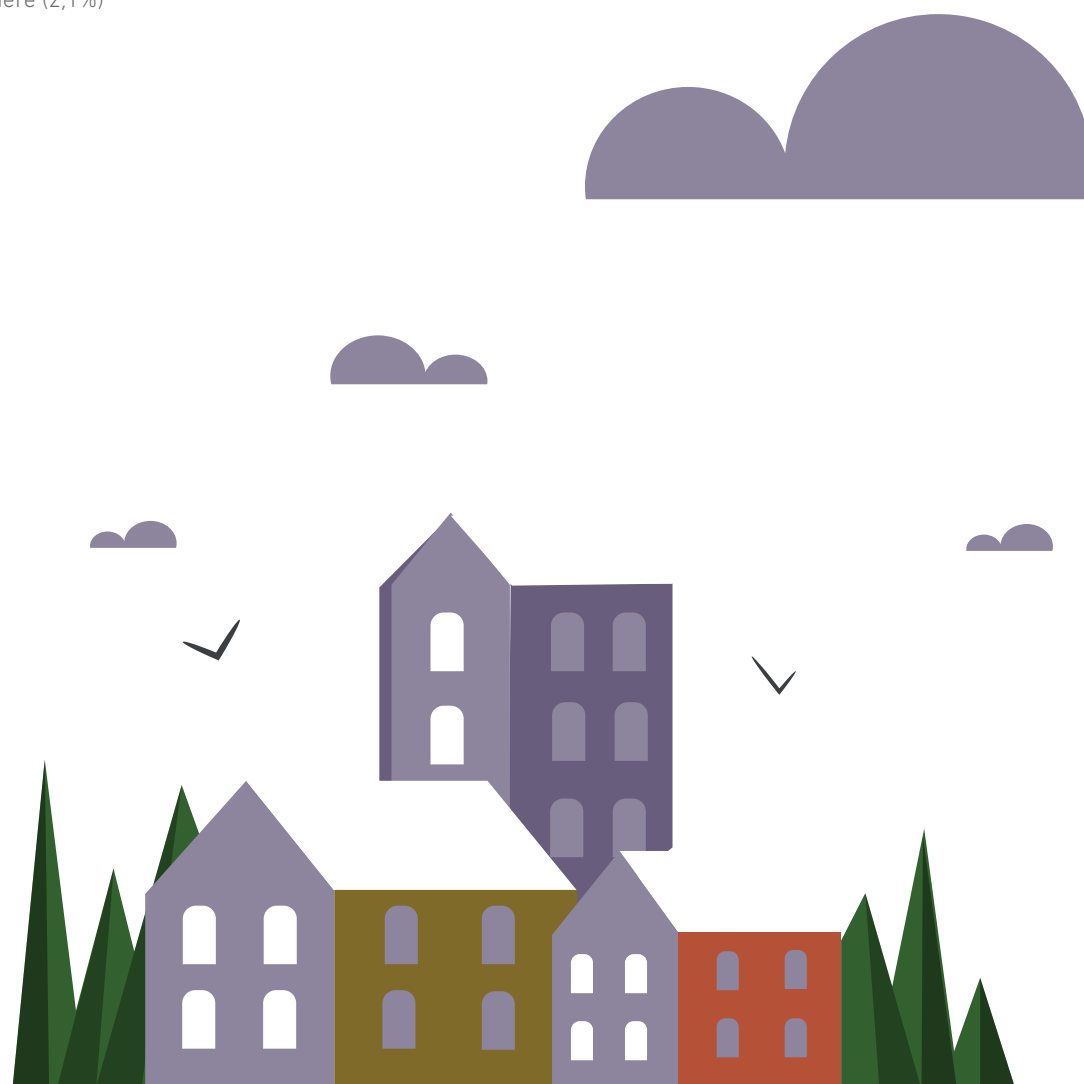
18. Montant moyen prêté

	Montant moyen
2010	99.208 €
2011	104.178 €
2012	105.109 €
2013	112.122 €
2014	116.060 €
2015	120.453 €
2016	123.778 €

Le montant moyen prêté augmente d'année en année.

19. Taux moyen des prêts

	taux moyen
2010	3,90%
2011	3,72%
2012	3,69%
2013	3,49%
2014	3,33%
2015	2,61%
2016	2,47%

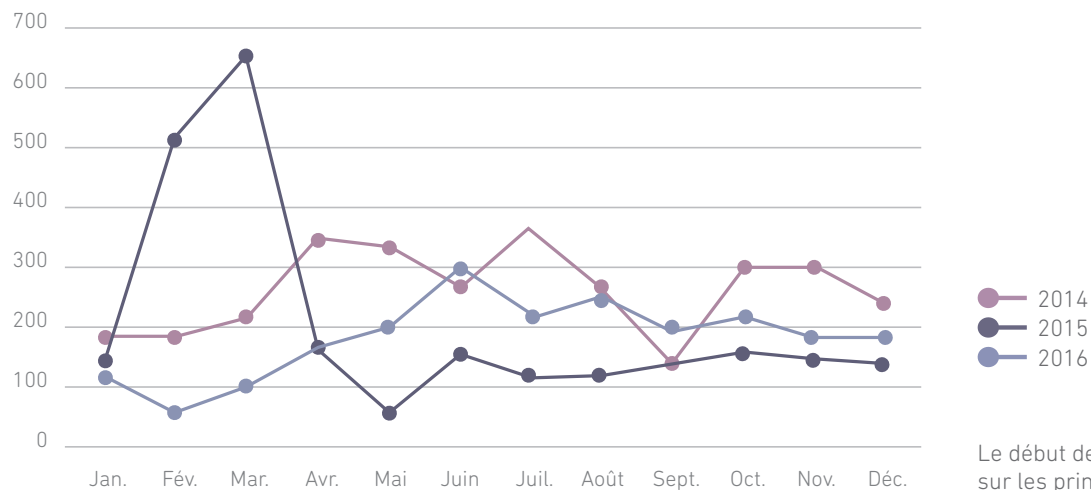


B. PRÊTS À TEMPÉRAMENT

1. Évolution mensuelle des contrats signés

2016	Écopacks (réglementation 2012)		Écopacks et Rénopacks (nouv. réglementation)		Total	
	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant
Janvier	102	1.642.338 €			102	1.642.338 €
Février	52	854.940 €	2	35.422 €	54	890.362 €
Mars	10	178.990 €	88	1.234.850 €	98	1.413.840 €
Avril	1	30.000 €	154	2.515.453 €	155	2.545.453 €
Mai			198	3.276.869 €	198	3.276.869 €
Juin			293	4.436.768 €	293	4.436.768 €
Juillet	1	20.670 €	209	3.582.373 €	210	3.603.043 €
Août			244	3.854.539 €	244	3.854.539 €
Septembre			189	3.024.670 €	189	3.024.670 €
Octobre			205	3.185.416 €	205	3.185.416 €
Novembre			176	2.839.564 €	176	2.839.564 €
Décembre			180	2.897.120 €	180	2.897.120 €
Total	166	2.726.938 €	1938	30.883.044 €	2104	33.609.982 €

Contrats signés 2014 / 2015 / 2016



Le début de l'année 2015 avait été marqué par le moratoire sur les primes.

B. PRÊTS À TEMPÉRAMENT

2. Évolution annuelle des contrats

	Nb	Montants
2012	5518	29.026.795 €
2013	3522	58.435.430 €
2014	3043	53.678.984 €
2015	2389	40.160.275 €
2016	2104	33.609.982 €

Les données ci-après portent sur les 1938 contrats signés sous la nouvelle réglementation

3. Contrats par catégorie de revenus

Catégorie	Nombre de prêts		Montants prêtés	
C1	541	28%	7.531.706 €	24%
C2	435	22%	6.659.883 €	22%
C3	383	20%	6.247.523 €	20%
C4	579	30%	10.443.933 €	34%
Total	1938	100%	30.883.044 €	100%

4. Contrats selon l'intermédiaire de crédit

Intermédiaire	Nb		Montant
Guichets	1496	77,2%	24.654.551 €
Entités locales	442	22,8%	6.228.493 €
Total	1938	100%	30.883.044 €

B. PRÊTS À TEMPÉRAMENT

RAPPORT ANNUEL
2016

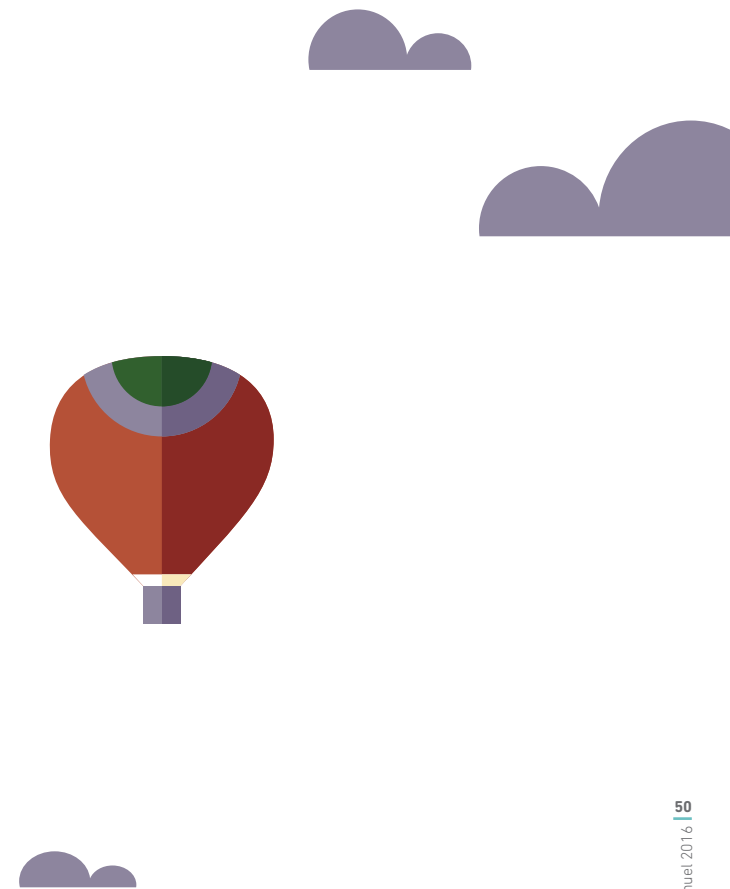
4.1. Production par entité locale

Entité locale	Nombre	Montant
1050 – Energie Brabant wallon	25	429.730 €
1150 – Entité locale FRCE Soignies	72	969.405 €
1151 – Maison de l'énergie de Mons	79	1.210.227 €
1152 – Maison de l'énergie de Charleroi	62	747.759 €
1153 – CPAS de La Louvière	55	612.874 €
1250 – Liège énergie	70	1.008.737 €
1350 – Province du Luxembourg	44	728.475 €
1351 – Famenne Energie	13	232.973 €
1450 – CPAS de Sambreville	22	288.314 €
Total général	442	6.228.493 €

4.2. Production par guichet

Guichet	Nombre	Montant
1003 – Crédit Social Province Brabant W	81	1.557.950 €
1101 – Building S.A.	36	514.407 €
1102 – Crédit à L'Epargne Immobilière	49	643.911 €
1104 – La Maison Ouvrière de Char.	27	447.702 €
1105 – CREDISSIMO Hainaut	36	644.369 €
1106 – La Prévoyance S.A.	82	1.227.322 €
1108 – Le Crédit Hypoth.O.Bricoult	59	933.745 €
1109 – Le Créd.Social & les P.P Réunis	61	981.303 €
1111 – Le Petit propriétaire S.A.	27	518.529 €
1115 – Tous Propriétaires S.A.	66	1.006.974 €
1116 – Soc. Terr. Crédit soc. Hainaut	98	1.840.845 €
1201 – Credissimo S.A.	124	1.814.050 €
1202 – Crédit Social Logement	140	2.344.475 €
1203 – L'Ouvrier Chez Lui	89	1.453.147 €
1206 – Le Travailleur chez lui S.A.	106	1.527.639 €
1207 – Soc.de Crédit pour Habit.Soc.	25	408.365 €

>>



B. PRÊTS À TEMPÉRAMENT

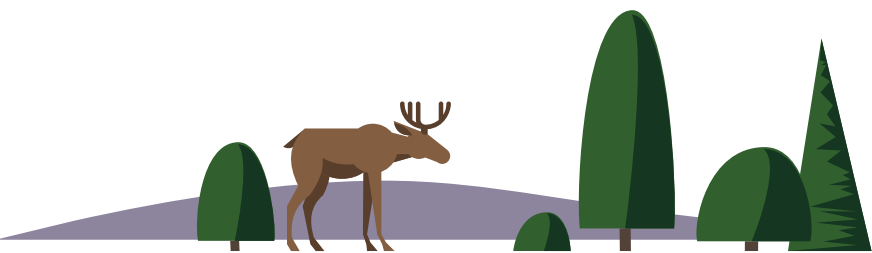
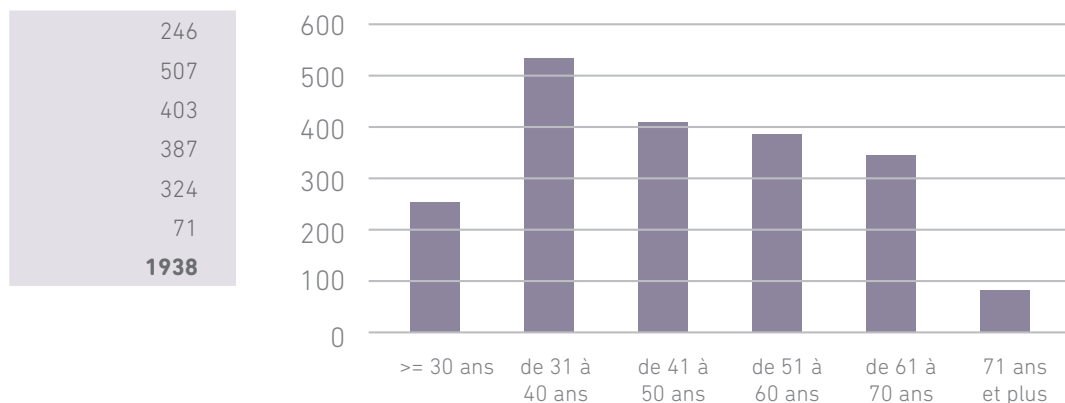
4.2. Production par guichet (suite)

Guichet	Nombre	Montant
1208 – Terre et Foyer S.C.	73	1.186.176 €
1303 – Crédit Social du Luxembourg	66	1.175.808 €
1307 – Terrienne du Luxembourg	61	1.119.521 €
1403 – Habitation Lambotte S.A.	71	1.271.613 €
1406 – PROXIPRET S.A.	54	896.757 €
1408 – La Terrienne du Crédit Social	57	1.011.668 €
9999 – SWCS	8	128.274 €
Total général	1496	24.654.551 €



5. Contrats par âge du 1^{er} emprunteur

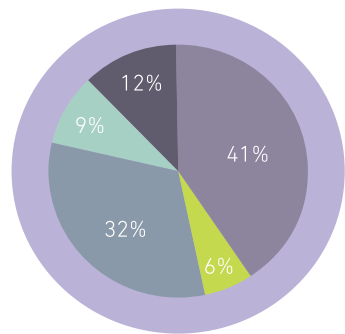
30 ans ou moins	246
de 31 à 40 ans	507
de 41 à 50 ans	403
de 51 à 60 ans	387
de 61 à 70 ans	324
71 ans et plus	71
Total	1938



B. PRÊTS À TEMPÉRAMENT

6. Contrats par province

BW	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total
105	802	622	171	238	1938



■ BW
 ■ Hainaut
 ■ Liège
 ■ Luxembourg
 ■ Namur

7. Contrats par commune

Commune	Nb prêts
CHARLEROI	157
LIÈGE	124
LA LOUVIÈRE	71
MONS	61
VERVIERS	48
SOIGNIES	47
NAMUR	45
SERAING	43
TOURNAI	35
FLÉMALLE	28
MOUSCRON	27
SAMBREVILLE	26

Commune	Nb prêts
COURCELLES	25
MANAGE	19
BRAINE-LE-COMTE	18
FRAMERIES	18
HERSTAL	17
ANS	17
ATH	16
MARCHE-EN-FAMENNE	23



C. ÉCOPACKS ET RÉNOPACKS

1. Résultats globaux

	PAT	PH	Total
Nb	1938	575	2513
Montant prêté	30.883.044 €	7.109.103 €	37.992.147 €

2. Prêts à tempérament

	Rénopack	Écopack	Éco/Rénopack	Total
Nb	408	339	1191	1938
€ prêtés	4.505.164 €	3.506.229 €	22.871.651 €	30.883.044 €
Primes réno	264.477 €		1.834.354 €	2.098.832 €
Primes éco	- €	274.684 €	1.065.083 €	1.339.767 €

2.1. Répartition des montants par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Nb	541	435	383	579	1938
	27,9%	22,4%	19,8%	29,9%	100,0%
€ prêtés	7.531.706 €	6.659.883 €	6.247.523 €	10.443.933 €	30.883.044 €
Primes réno	872.484 €	508.246 €	356.673 €	361.428 €	2.098.832 €
Primes éco	543.250 €	327.748 €	221.776 €	246.993 €	1.339.767 €

2.2. Montants moyens par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Nb	541	435	383	579	1938
€ prêtés	13.922 €	15.310 €	16.312 €	18.038 €	15.936 €
Primes réno	2.006 €	1.404 €	1.097 €	763 €	1.315 €
Primes éco	1.266 €	934 €	742 €	549 €	876 €

C. ÉCOPACKS ET RÉNOPACKS

2.3. Répartition des prêts par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Rénopack	113	84	83	128	408
Écopack	104	73	57	105	339
Éco/Rénopack	324	278	243	346	1191
Total	541	435	383	579	1938



3. Prêts hypothécaires

	Rénopack	Écopack	Éco/Rénopack	Total
Nb	255	41	279	575
Montant prêté	1.826.724 €	275.013 €	5.007.365 €	7.109.103 €
Primes réno	248.457 €	0	539.900 €	788.358 €
Primes éco	0 €	21.620 €	231.122 €	252.742 €



3.1. Répartition des montants par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Nb	399	124	40	12	575
	69,4%	21,6%	7,0%	2,1%	100,0%
€ prêtés	4.878.698 €	1.462.050 €	527.115 €	241.240 €	7.109.103 €
Primes réno	630.542 €	118.116 €	30.874 €	8.827 €	788.358 €
Primes éco	197.481 €	40.655 €	9.657 €	4.949 €	252.742 €



C. ÉCOPACKS ET RÉNOPACKS

3.2. Montants moyens par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Nb	399	124	40	12	575
€ prêtés	12.227 €	11.791 €	13.178 €	20.103 €	12.364 €
Primes réno	1.704 €	1.018 €	834 €	802 €	1.476 €
Primes éco	919 €	549 €	439 €	495 €	787 €

3.3. Répartition des prêts par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Rénopack	185	50	18	2	255
Écopack	29	8	3	1	41
Éco/Rénopack	185	66	19	9	279
Total	399	124	40	12	575



C. ÉCOPACKS ET RÉNOPACKS

4. Travaux

Postes travaux	Nb	Montant travaux	Montant primes estimées
Audit énergétique - Forfait	5	2.900 €	1.650 €
Chauffage - Chaudière Biomasse - Forfait	19	215.967 €	29.560 €
Chauffage - Chaudière gaz naturel à condensation - Forfait	326	2.229.487 €	143.730 €
Chauffage - Chaudière mazout à condensation	129	1.313.281 €	- €
Chauffage - Poêle à pellets	115	438.095 €	- €
Chauffage - Pompe à chaleur chauffage ou combinée - Forfait	1	9.705 €	1.760 €
Chauffage - Pompe à chaleur ECS - Forfait	13	47.426 €	10.638 €
Chauffe-eau solaire - Forfait	6	44.563 €	18.757 €
Étanchéité - Assèchement des murs (ascensionnelle)	59	154.678 €	15.163 €
Étanchéité - Assèchement des murs (infiltration) - m ²	101	524.574 €	72.682 €
Étanchéité - Remplacement de la couverture de toiture - m ²	1071	10.213.898 €	1.217.659 €
Étanchéité - Remplacement des dispositifs de collecte des eaux pluviales - Forfait	979	1.644.096 €	371.625 €
Étanchéité - Remplacement des menuiseries extérieures - m ² (U<=1,8 W/m ² K)	1300	9.036.651 €	536.117 €
Fermeture du volume protégé	33	65.498 €	- €
Isolation de toiture par demandeur R>4,5m ² K/W - m ²	117	178.752 €	38.378 €
Isolation de Toiture par entrepreneur R>4,5m ² K/W - m ²	1145	4.858.030 €	811.160 €
Isolation des murs par la coulisse R>1,5m ² K/W - m ²	44	107.658 €	34.025 €
Isolation des murs par l'extérieur R>3,5m ² K/W - m ²	299	2.906.751 €	409.309 €
Isolation des murs par l'intérieur R>2m ² K/W - m ²	60	176.278 €	35.821 €
Isolation du sol par le dessous (cave) R>=3,5m ² K/W - m ²	17	38.921 €	14.435 €
Isolation du sol par le dessus (dalle) R>=2m ² K/W - m ²	38	168.536 €	34.139 €
Menuiseries extérieures	1	30.000 €	600 €
Sécurité - Mise en conformité de l'installation électrique - Forfait	513	2.347.961 €	370.792 €
Sols - Remplacement des supports des aires de circulation - m ²	18	86.166 €	13.794 €
Stabilité - Appropriation de la charpente - Forfait	321	777.593 €	266.778 €
Stabilité - Elimination de la mэрule ou champignon aux effets analogues - Forfait	1	1.908 €	750 €
Stabilité - Murs instables: Renforcement - démolition - reconstruction - m ²	13	52.054 €	3.306 €
Total général	6744	37.671.425 €	4.452.627 €



ANNEXE : COMPTES ANNUELS



Téléchargez séparément les comptes annuels 2016 de la SWCS :
www.swcs.be/publication/publications/