

RAPPORT ANNUEL 2017 DE LA SWCS



société wallonne du crédit social

WWW.SWCS.BE

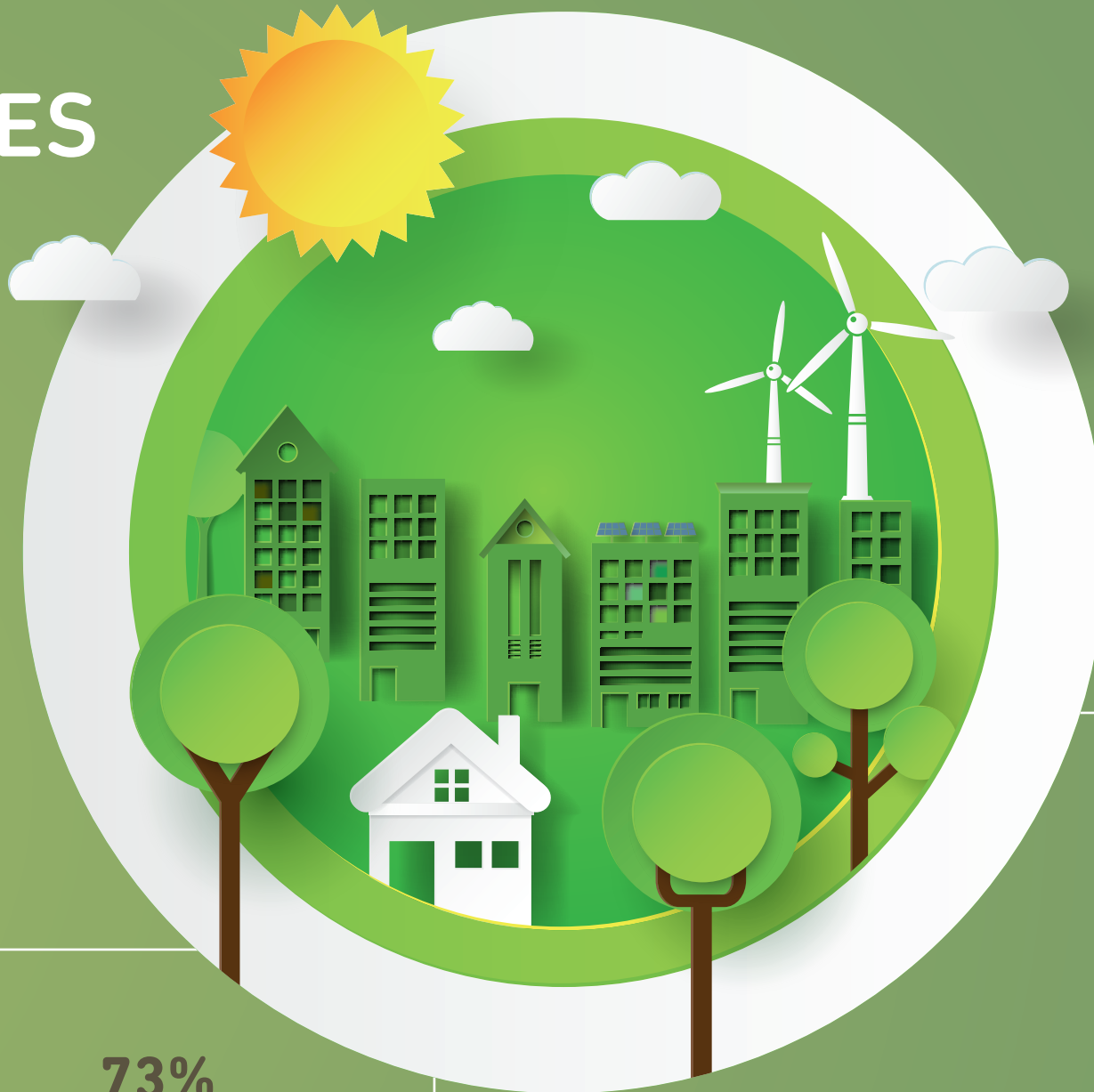


RAPPORT ANNUEL 2017 - SWCS

I. INTRODUCTION



LES CHIFFRES CLÉS



2.944

CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES

404.070.228 €

PRÊTÉS

137.252 €

MONTANT MOYEN
D'UN PRÊT

62%

DE MOINS
DE 35 ANS

73%

QUOTITÉ SUPÉRIEURE
À 100%

2.237

PRÊTS À TEMPÉRAMENT

35.659.051 €

PRÊTÉS

15.941 €

MONTANT MOYEN
D'UN PRÊT

2.170

ÉCOPACKS

2.474

RÉNOPACKS

LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Je dédie ce rapport annuel à l'ensemble des collaborateurs de la SWCS, des guichets et des entités locales qui ont vécu une année 2017 remplie de défis qu'ils ont relevés avec enthousiasme et professionnalisme.

2017 a été l'année de la transition vers la nouvelle législation en matière de crédit hypothécaire et de crédit à la consommation. Cela s'est traduit pour les équipes en formations, en examen d'aptitude professionnelle, en nouvelles procédures de travail, en nouveaux documents à utiliser et en nouvelles obligations et contraintes à respecter dans le traitement des demandes de prêt.

Malgré ces changements majeurs dans la façon de travailler au quotidien, toutes et tous ont poursuivi avec toujours la même ardeur notre mission sociale essentielle.

Ainsi, en 2017, 5181 ménages ont réalisé leur projet d'acquisition et/ou de rénovation grâce à la SWCS et ses partenaires, c'est une augmentation de 15% !



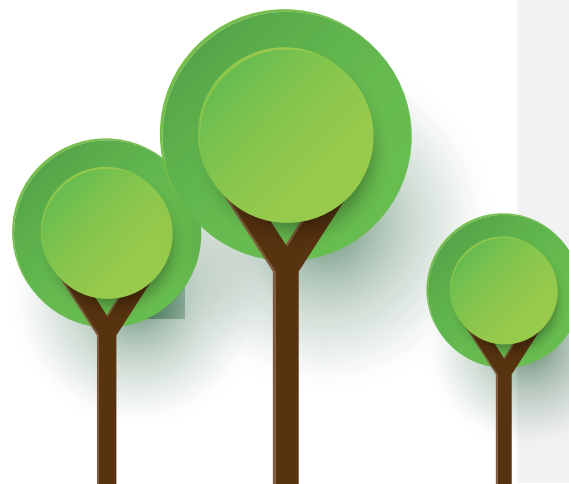
LE CRÉDIT SOCIAL CONFIRME SON POSITIONNEMENT D'ALTERNATIVE AU SECTEUR BANCAIRE

Pour ceux qui n'ont pas de fonds propres : 73% des prêts sont octroyés avec une quotité supérieure à 100%

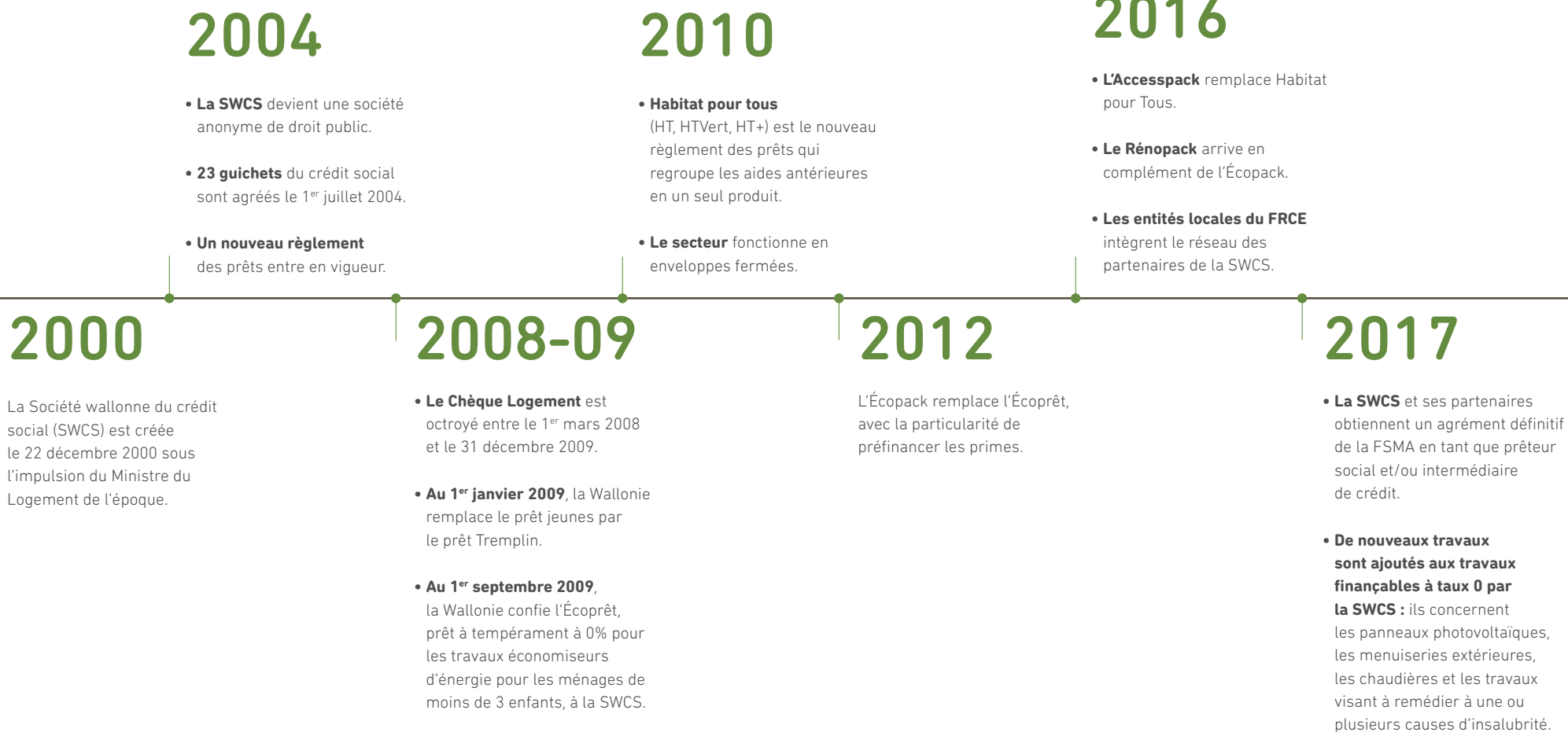
Pour les jeunes : 62% des emprunteurs ont moins de 35 ans

Pour les personnes empruntant seules : elles sont 57% dont 35% de familles monoparentales

Le crédit social permet aussi d'étaler son crédit hypothécaire sur une durée de 30 ans. En 2017, c'est le cas pour près de 70% de nos emprunteurs.



LA SWCS EN QUELQUES DATES



QUELQUES TÉMOIGNAGES

JULIE ET RUDY,
24 ET 25 ANS, TOURNAI

« LE CRÉDIT SOCIAL, JE TROUVE CELA TRÈS BIEN POUR
LES JEUNES QUI DÉBUTENT. »

Julie et Rudy, 2 jeunes travailleurs, ont mis un peu d'argent de côté et souhaitent acheter leur maison dans la région de Tournai. Ils se tournent alors vers leur banque pour le prêt.

« Quand je suis allée voir ma banque, le responsable m'a dit qu'il fallait avancer presque la totalité des frais de notaire, ce qui était impossible dans notre situation. Je pensais alors ne plus pouvoir acheter. J'ai ensuite entendu parler du crédit social grâce à la belle-mère de mon compagnon qui avait déjà un prêt à la SWCS. Elle m'a expliqué les démarches et les avantages du crédit social. Je suis tout de suite allée faire une simulation dans l'un des 22 guichets du crédit social. »

Après 2 simulations, le couple a pu obtenir le montant nécessaire à l'achat de sa maison.

« Quand je vois la mensualité du prêt que nous remboursons, je me rends compte qu'on payait presque la même chose pour louer un petit appartement ! »

Aujourd'hui, Julie et Rudy sont heureux propriétaires de leur maison.

LAURENCE,
53 ANS, PÉRONNES-LEZ-BINCHE

« JE LE CONSEILLE (LE PRÊT À LA SWCS) À TOUT LE MONDE,
NOTAMMENT À MES JEUNES COLLÈGUES ! CELA EN VAUT
VRAIMENT LA PEINE. »

Laurence est locataire d'une maison sociale. L'année dernière, la société propriétaire de sa maison décide de la mettre en vente en lui laissant la priorité pour l'achat.

À priori, elle se dit qu'en étant seule et travaillant à 4/5ème temps, aucune banque n'acceptera de lui octroyer un prêt. L'une de ses collègues lui conseille alors d'aller se renseigner à la SWCS. Peu optimiste, elle frappe à la porte d'un guichet du crédit social et expose sa situation. Ayant déjà un prêt en cours pour sa voiture et donc des moyens plus limités, l'agent lui recommande de rembourser d'abord ce prêt et de revenir ensuite.

Quelques mois plus tard, après avoir remboursé son prêt voiture grâce à ses proches, elle reprend contact avec l'un des partenaires de la SWCS. La procédure est lancée : « Les employés du guichet ont été géniaux, j'ai été très bien conseillée et suivie : ils me contactaient régulièrement pour me motiver à remplir les papiers car je suis très lente pour l'administratif. Tout s'est enchaîné, du mois d'avril au mois d'octobre, j'ai apporté mes papiers et, depuis le mois de novembre, je suis propriétaire ! », nous confie-t-elle fièrement.

MARIE,
40 ANS, MERBES-LE-CHÂTEAU

« JE SUIS VRAIMENT CONTENTE DU GUICHET DE
LA SWCS, LES AGENTS SONT TOUJOURS PRÉSENTS POUR
ME CONSEILLER. »

Marie, qui a un enfant à charge, a fait appel à la SWCS pour l'achat de sa maison il y a une quinzaine d'années. Elle a d'abord consulté les banques : « Les banques me demandaient un montant de base beaucoup plus élevé et, à ce moment-là, mon ex-mari était sans emploi. » Ne remplissant pas les conditions du secteur bancaire, elle s'est donc tournée vers la SWCS et a obtenu un premier prêt avec son mari.

En 2017, après une séparation difficile avec son conjoint, Marie a dû se résoudre à racheter son prêt. Elle s'est à nouveau rendue au guichet du crédit social qui l'avait aidée la première fois. En plus du rachat du prêt pour sa maison, Marie souhaite réaliser quelques travaux : « Mon ex-mari avait abîmé l'intérieur de la maison et je n'avais pas les sous pour pouvoir installer le chauffage central, il faisait à peine 5 degrés dans la maison ! Par chance, le guichet m'a également parlé du prêt à 0%. »

Marie, cette fois-ci seule et travaillant sous un régime de mi-temps médical, a signé 2 actes de prêt. L'un pour récupérer sa maison et l'autre pour faire les travaux nécessaires afin d'y vivre dans des conditions plus confortables.

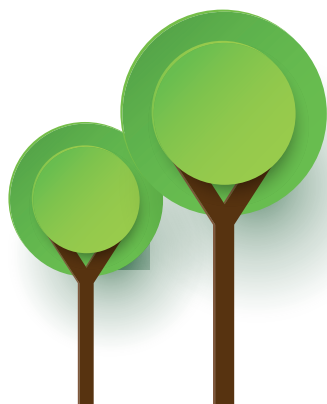


CLAIRE,
66 ANS, PALISEUL

Claire déménage à Paliseul en 2007 avec sa fille de 43 ans souffrant d'un handicap. Sa maison nécessite quelques travaux : la mise en conformité de l'électricité et le remplacement des châssis qui étaient en mauvais état. Elle obtient un premier prêt en banque pour réaliser les travaux avec son compagnon. Après le départ de celui-ci avec l'argent du prêt, Claire doit alors rembourser le prêt seule. Elle finit par s'acquitter de son prêt avec l'aide du CPAS mais les travaux n'ont toujours pas été effectués.

En 2017, au vu de sa situation de personne isolée avec peu de revenus, le CPAS lui conseille le prêt à 0% de la SWCS pour effectuer les travaux. Elle prend alors contact l'entité locale de sa région pour obtenir le prêt : « L'agent de l'entité locale a tout de suite compris ma situation. Il a été très serviable. Toutes les démarches se sont enchaînées et j'ai pu signer mon prêt et enfin entamer les travaux.»

Les travaux sont en cours et Claire continue à appeler régulièrement les agents de l'entité locale pour les tenir au courant du suivi du chantier.



HISTOIRE DE MARC ET NADIA,
39 ET 37 ANS, RACONTÉE PAR CHRISTOPHE
WYNANT DU GUICHET DE LA LOUVIÈRE

Marc et Nadia sont venus nous voir une première fois fin 2016. Ils avaient fait le tour des enseignes bancaires louviéroises. Malgré des fonds propres leur permettant de payer une partie des frais de notaire, le prêt a été refusé au vu de la précarité de leur situation financière et leur état de santé. En effet, tous deux perçoivent des indemnités de mutuelle pour des pathologies nécessitant un traitement long et onéreux, ce qui explique la frilosité des organismes bancaires classiques. Sur base de conseils de leurs proches, ils poussent la porte de notre guichet.

Le projet proposé consistait en l'achat d'une ruine, la démolition de celle-ci et la construction d'un clé sur porte. Si, d'un point de vue financier, le Comité de crédit validait le projet d'emprunt, il en était tout autre pour le projet immobilier. C'est de concert avec 2 experts SWCS que nous avons réussi à convaincre les candidats emprunteurs de renoncer à ce projet qui présentait trop de zones d'ombre et donc de risques pour être viable.

Quelques mois après, ils ont à nouveau poussé la porte de notre guichet avec un tout nouveau projet. Il s'agissait d'un gros œuvre fermé. Avec l'aide de l'expert, ils ont pu finaliser le volet travaux. Le nouveau dossier ainsi constitué a été validé et les emprunteurs ont fêté leur premier Noël en famille dans leur nouvelle et très belle maison.

« Sans les interventions et explications des experts de la SWCS et des agents du guichet, nous n'aurions jamais pu concrétiser ce projet.» **Marc.**

HISTOIRE DE CHANTAL, 67 ANS,
RACONTÉE PAR CHRISTINE DERENNE DE
L'ENTITÉ LOCALE DE FAMENNE

Chantal a acquis un chalet dans une Zone d'habitat permanent à Somme-Leuze. Elle perçoit une pension et vit avec son mari à charge. Il s'avère que le chalet n'est nullement isolé et que les installations en eau et en électricité sont défectueuses. Alertés par l'assistante sociale du CPAS de Somme-Leuze quant aux conditions de vie précaires du couple, nous avons reçu Chantal pour l'aider dans ses démarches.

Après avoir visité le logement et reçu les rapports des techniciens, nous avons pu constater que des travaux pourraient fortement améliorer le logement. Nous avons alors entamé, avec Chantal, un examen approfondi de son budget annuel vérifiant que les économies réalisées permettraient le financement partiel du prêt. Nous avons vérifié les factures d'eau et d'électricité du couple et négocié afin que Chantal puisse bénéficier d'un tarif préférentiel. Nous avons accompagné Chantal pendant toutes les étapes du prêt et des travaux. D'abord, en vue de l'obtention du prêt : pour réunir les documents nécessaires, choisir des entrepreneurs tenant compte du rapport qualité/prix et de la disponibilité de ceux-ci par exemple. Mais aussi, après l'obtention du prêt: en assurant la coordination du chantier, son suivi et en contactant régulièrement Chantal et les entrepreneurs.

Aujourd'hui, les travaux arrivent à leur fin. Chantal et son mari pourront profiter d'un logement rénové et d'une importante économie sur leur facture d'énergie.

« Je suis très reconnaissante de l'accompagnement que j'ai reçu et de tout ce qu'on a pu mettre en œuvre pour améliorer mon logement. Je tiens en particulier à souligner la gentillesse du personnel de l'entité locale de Famenne. Je recommande leur service à mon entourage.» **Chantal.**





RAPPORT ANNUEL 2017 - SWCS

II. LE CRÉDIT SOCIAL



LA SWCS

La SWCS est une unité d'administration publique (UAP) 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 31 mai 2017 et A.M. du 22 janvier 2016):

- **Les crédits 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. Le montant du prêt peut excéder 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 de prêts sans intérêt pour réaliser des travaux économeurs d'énergie ou de rénovation avec préfinancement des primes.

Les crédits hypothécaires sociaux sont accordés à des conditions strictes en termes de revenus du ménage et de valeur du logement. Les Écopacks et Rénopacks, 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 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.

Le 31 décembre 2004, la Wallonie a racheté les parts détenues par la Société Wallonne du Logement (SWL) pour se conformer aux dispositions du Code wallon du logement et de l'habitat durable qui prévoit que la Wallonie doit détenir au moins 75 % du capital de la société.

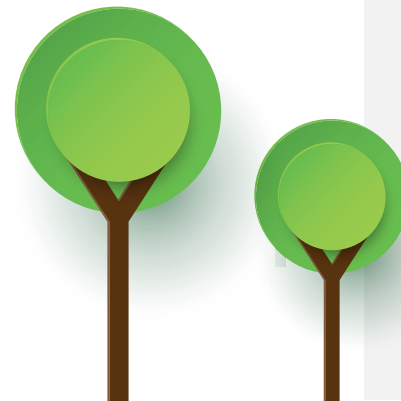
La SWCS a la forme d'une société anonyme de droit public. **Son capital social s'élève à 15.775.043,77 € représenté par 63.100 actions dont 63.099 détenues par la Wallonie et une par l'Association du logement social (ALS).**

2000

La SWCS a été créée le 22 décembre 2000 sous l'impulsion du Ministre du logement de l'époque qui réforma le secteur.

15 M

De capital social représenté par 63.100 actions.



LE CRÉDIT SOCIAL

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 9 février 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^{er}, 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 SWCS 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 reste d'application jusqu'en 2018.

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.

L'ENTREPRISE DE CRÉDIT

Aussi bien la SWCS que les guichets du crédit social et les entités locales, qui sont les partenaires de proximité de la SWCS, sont soumis aux dispositions du Code de droit économique.

Depuis le 1^{er} novembre 2015, tout prêteur et intermédiaire de crédit doit obtenir un agrément de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) pour pouvoir exercer. Cet agrément ne peut être obtenu qu'après avoir reçu l'accord du SPF Economie 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 Economie et se traduisent régulièrement par des inspections sur place tant auprès des guichets et entités que de la SWCS.

La SWCS a été reconnue définitivement en tant que prêteur social dans le cadre des crédits hypothécaires et des prêts à tempérament en juin 2017.

Fin 2017, tous les guichets ont également obtenu leur agrément en tant que prêteur social dans le cadre des crédits hypothécaires.

Les guichets et les entités locales ont aussi reçu l'agrément en tant qu'intermédiaire de crédit dans le cadre des prêts à tempérament. Les guichets en leur qualité d'agent lié car ils agissent sous la responsabilité entière d'un seul prêteur, la SWCS, et les entités locales en tant que courtiers car elles travaillent tant avec la SWCS qu'avec le Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie.



La SWCS a été créée le 22 décembre 2000 sous l'impulsion du Ministre du logement de l'époque qui réforma le secteur.

	Crédit hypothécaire	Prêt à tempérament
SWCS	Prêteur social	Prêteur social
Guichets	Prêteur social	Intermédiaire – agent lié
Entités locales	/	Intermédiaire – courtier

FSMA : 70400

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

N° entreprise RPM : 0473.771.754

LE BILAN SOCIAL

DE LA SWCS

Au 31 décembre 2017, la SWCS comptait **108 agents**, répartis comme suit :

97

agents contractuels
et 11 statutaires ;

106

temps pleins et
2 temps partiels ;

71

femmes et
37 hommes.

Le secteur du crédit social, ce sont aussi **22 guichets agréés par la SWCS** ainsi que **7 entités locales**.

Au total, près de **250 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 2017

3

personnes ont
quitté la SWCS

4

personnes ont
fait leur entrée



Depuis 2010, la SWCS s'inscrit dans une démarche de réintégration en engageant ponctuellement des prestataires de peines judiciaires alternatives. **En 2017, 293 heures ont été prestées** à la SWCS dans le cadre de ces peines de travail.





Soutien à la réintégration

La SWCS s'inscrit, depuis 2010, dans une démarche sociétale ayant pour objectif de participer à la réintégration de personnes ayant été condamnées par un tribunal à des mesures judiciaires alternatives. En collaboration avec le service des mesures judiciaires alternatives de la Ville de Charleroi, la SWCS accueille régulièrement des citoyens en son sein pour qu'ils puissent exécuter leur peine de travail. En 2017, 293 heures ont été prestées à la SWCS dans le cadre de ces peines de travail.

Plan Bien-être

Le Gouvernement wallon a adopté son premier Plan Bien-être en juillet 2016 en mettant en avant le fait que le travail doit contribuer à l'épanouissement personnel du travailleur. Ce plan est constitué autour de 9 axes thématiques et 4 actions transversales :

Axes thématiques :

- La prévention et la lutte contre le stress et la prévention et la gestion du burnout
- La prévention et gestion des assuétudes
- La prévention et la lutte contre l'absentéisme
- L'encouragement de la cohésion d'équipe
- Le développement du télétravail et du Nwow (nouvelles façons de travailler)
- L'encouragement de l'alimentation saine
- La promotion des activités physiques et culturelles

- L'aménagement fonctionnel des fins de carrière
- La promotion du développement professionnel

Actions transversales :

- Réaliser une analyse des risques psychosociaux ;
- Offrir un accompagnement à la hiérarchie, aux équipes et aux agents dans la gestion de certaines problématiques (stress, burnout, conflit, absentéisme, dysfonctionnements, accompagnement des fins de carrière ...);
- Développer des formations en matière de bien-être au travail ;
- Offrir des perspectives de carrière notamment en termes de mobilité.

En juin 2017, la SWCS a concrétisé sa participation au Plan Bien-être en présentant sa déclaration d'intention. Dans ce cadre, plusieurs actions ont été menées en 2017, parmi lesquelles les plus significatives sont la réalisation d'une analyse de risques psychosociaux pour l'ensemble du personnel, l'inscription du personnel encadrant à des ateliers de sensibilisation au bien-être, la mise en place d'une procédure de réintégration des travailleurs absents de longue durée, l'aménagement d'un bureau partagé, le soutien de la collaboration transversale et le partage du savoir-faire, la coupure des accès à distance aux serveurs informatiques entre 22h et 6h ou encore la mise en conformité des espaces de travail.

Formation des agents

Toujours soucieuse d'assurer un service de qualité aux candidats emprunteurs et emprunteurs, la SWCS encourage la formation continue de ses agents. Le personnel a suivi, au total, 473,5 jours de formation en 2017, soit une augmentation de 20% par rapport à 2016. Parmi les formations suivies, on retiendra :

- Formation interne dans le cadre de l'examen d'intermédiation en crédits
- Gestion téléphonique des débiteurs en difficulté de paiement
- Réussir le changement : outils et méthodes
- Formation des fonctionnaires wallons de 1ère ligne et des agents de terrain en contact avec des personnes vivant en situation de précarité
- Comptabilité : formation de base



Le rapport d'étonnement

La SWCS a mis en place un rapport d'étonnement en octobre 2017 à destination des nouveaux engagés. Ce rapport a pour objectif de mettre en avant l'importance de la créativité dans l'entreprise, d'aiguiser la curiosité et la capacité d'étonnement des nouveaux entrants et de profiter de leur regard neuf pour découvrir de nouvelles idées. Dans les 100 jours de son engagement, le nouveau collaborateur est invité à rédiger ce rapport. Après réception du rapport complété par les ressources humaines, un entretien est fixé pour discuter de son contenu. Les bénéficiaires de cette procédure sont partagés : le répondant se sent valorisé au travers de sa créativité, de ses questions et de ses suggestions et la SWCS s'enrichit d'un flux permanent de nouvelles idées. Depuis le lancement du rapport d'étonnement, 4 nouveaux engagés ont été consultés.

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 2017 par chaque administrateur et commissaire du Gouvernement wallon est reprise dans le tableau ci-dessous :

Nom	Fonction	Date de fin/début de mandat	Rémunération
Napoli Basilio	Président		15.569,31€
Deschamps Sébastien	Vice-Président		9.519,97€
Barbaix Laurence	Administratrice		3.677,55€
Cencig Ornella	Administratrice	début 26/01/2017	3.263,52€
De Roeck Gaëlle	Administratrice	fin 31/08/2017	3.263,53€
Doyen Régis	Administrateur		6.949,23€
Duquesne Renaud	Administrateur	fin 30/09/2017	4.075,36€
Giet Florence	Administratrice		1.623,65€
Kotten Siegfried	Administrateur		4.911,53€
Marique Sylvie	Administratrice		1.233,97€
Marnette Stéphane	Administrateur		2.451,70€
Monnier Bernard	Administrateur		7.355,14€
Verhaeghe Corinne	Administratrice		3.296,01€
Michel Grégoire	Administrateur avec voix consultative		0€
Ben Achour Rim	Commissaire du Gouvernement wallon	fin 31/08/2017	0€
Cornez Christine	Commissaire du Gouvernement wallon	fin 30/09/2017	6.113,05€
Mayerus Jean-François	Commissaire du Gouvernement wallon	début 01/09/2017	2.070,15€
Voisin Séverine	Commissaire du Gouvernement wallon	début 01/10/2017	828,06€
TOTAL			76.201,73€

LES PARTENAIRES DU CRÉDIT SOCIAL

Les guichets du crédit social

L'activité de la SWCS 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 SWCS 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 intermédiaires de crédit sont des intermédiaires entre la SWCS et l'emprunteur tandis que les guichets prêteurs octroient eux-mêmes les crédits aux emprunteurs, 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 intermédiaires de crédit ou prêteurs, ils doivent dans tous les cas appliquer la même réglementation et ils sont tenus de proposer exclusivement les prêts de la SWCS.

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

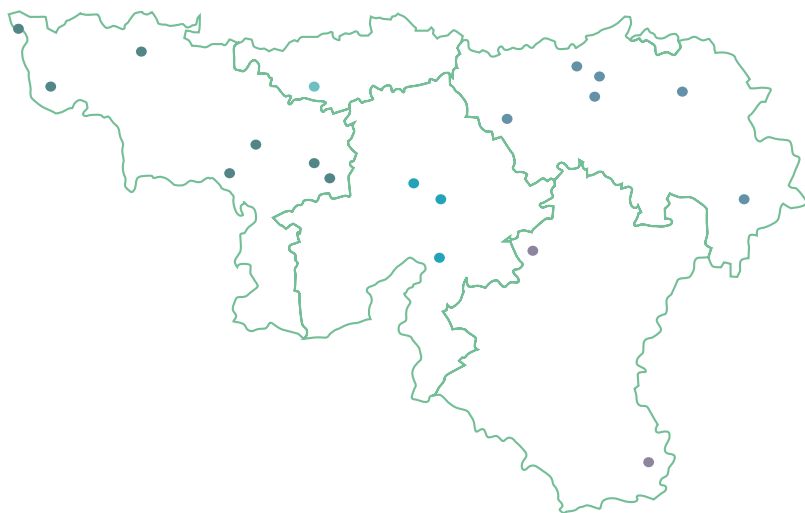
- Le règlement général relatif à l'agrément des guichets et fixant les procédures en matière de sanction en exécution de l'article 178.1 du Code wallon du logement et de l'habitat durable.
- L'approbation des normes de gestion et de fonctionnement à destination des guichets du crédit social en application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

Depuis septembre 2016, tous les guichets sont agréés par la SWCS, sous réserve de continuer à respecter les textes en vigueur.



LES PARTENAIRES DU CRÉDIT SOCIAL

La carte ci-dessous reprend les 22 guichets du crédit social. Certains ont des antennes délocalisées assurant une plus grande proximité pour les candidats emprunteurs. 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**

société 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 1^{er} 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 Burlet, 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**

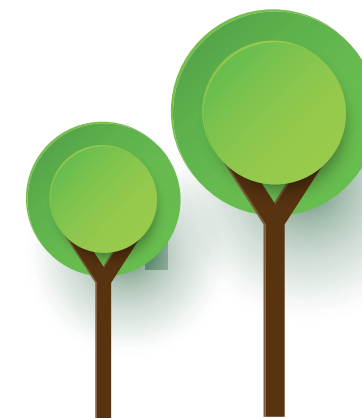
Rue d'Amérique, 26/01
4500 HUY
085/83.09.70
ocl@hbmhuy.be

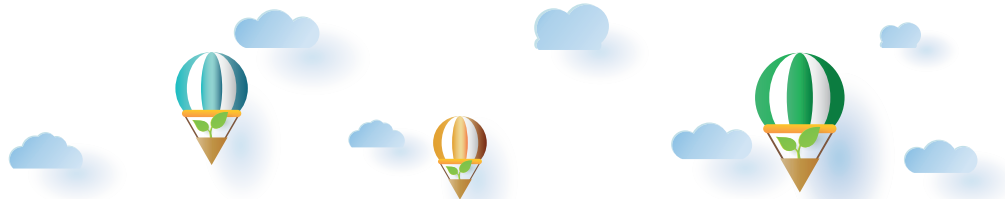
● **Crédit social du Luxembourg**

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





Les entités locales

Dans le cadre de la 6ème Réforme de l'État, il a été décidé de régionaliser le Fonds de Réduction du coût global de l'Énergie (FRCE) par le biais d'un transfert aux Régions des droits et obligations. Le FRCE a été dissout au 1^{er} janvier 2015 et les droits et obligations de ce dernier ont été transférés aux Régions depuis le 1^{er} 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 Wallonie, 2 en Région de 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 avril 2015, le Gouvernement wallon a adopté un arrêté allouant à la SWCS une subvention afin d'assurer les activités du FRCE.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, dans le cadre de la re-définition 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 le Gouvernement le 17 décembre 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

FLW, tout en se concentrant sur le volet « accompagnement social » des demandeurs.

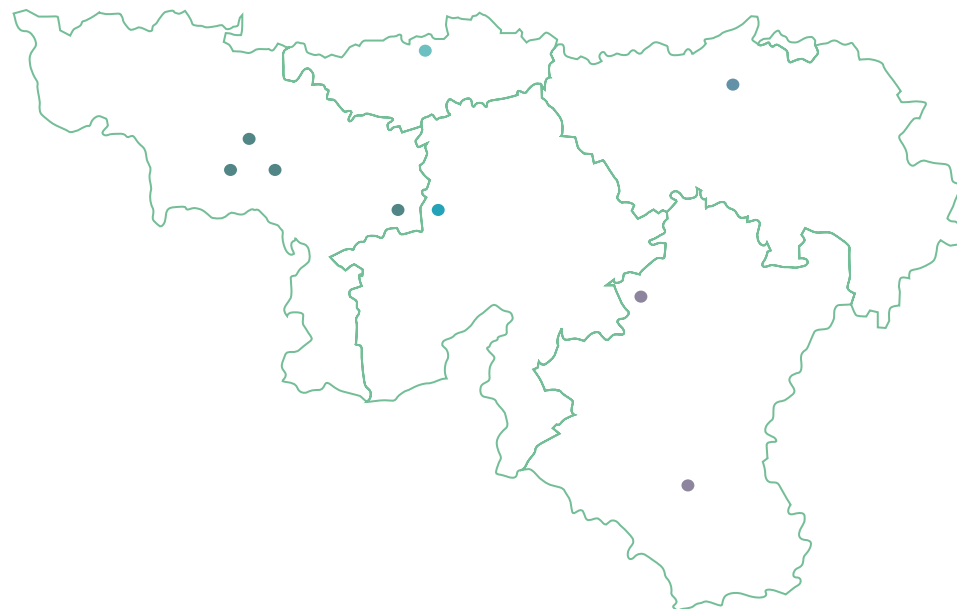
Les entités locales ont désormais pour mission d'aider tous les citoyens, en particulier les personnes précarisées, à constituer un dossier complet, intégrant différentes solutions, parmi lesquelles les prêts de type Écopack/Rénopack, permettant de maximaliser l'efficacité des investissements projetés, 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 du Gouvernement wallon.

En effet, l'expertise des entités locales, qui travaillent en partenariat étroit 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.

Ci-dessous, la carte des coordonnées des 7 entités locales partenaires de la SWCS (2 ont cessé leurs activités en 2017).



● 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 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

● 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-Energie

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

L'ENVIRONNEMENT DE LA SWCS



La politique du crédit social en Wallonie

En Wallonie, 2 organismes sont chargés par le Gouvernement wallon d'accorder les prêts Accesspack, Rénopack et Écopack. 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.

La Ministre de tutelle

La Ministre de tutelle de la SWCS est Valérie De Bue en charge des Pouvoirs locaux, du Logement et des Infrastructures sportives. Elle a succédé à Pierre-Yves Dermagne en juillet 2017.

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 2017 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 2 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.
- **L'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA)** : la FSMA a pour mission d'assurer la surveillance des marchés financiers et des sociétés cotées, d'agrèer et de contrôler certaines catégories d'établissements financiers, de veiller au respect des règles de conduite par les intermédiaires financiers, de superviser la commer-

cialisation 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 sont 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** : 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 4 administrateurs de la SWCS, des 2 commissaires du Gouvernement wallon ainsi que de 2 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 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 crédits hypothécaires sociaux de la SWCS et du FLW. La SWCS et le FLW étaient actionnaires de la société au même titre que la SWL et Ethias jusqu'en avril 2017. Suite à une restructuration majeure de l'activité, Ethias a racheté toutes les parts. Par conséquent, Whestia est devenue une marque commerciale d'Ethias. www.whestia.be
- **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 2 départements dont l'un gère l'octroi des aides au logement et l'autre l'octroi des primes énergie. spw.wallonie.be/dgo4 et energie.wallonie.be
- **Le Pôle Logement :** en 2017, le «Pôle Logement» remplace le Conseil supérieur du Logement. Il s'agit d'un organe consulta-

tif chargé de remettre des avis, de formuler des observations, des suggestions, des propositions ou des recommandations en matière de Logement, à la demande du Gouvernement wallon ou d'initiative. 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, unités d'administration publique,...), pouvoirs locaux (communes, CPAS, provinces), représentants de la société civile (architectes, notaires, propriétaires, locataires,...) et universités. Des représentants de la SWCS et des guichets du crédit social sont membres du Pôle Logement. www.cesw.be/Pole-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 de chercheur et d'organisateur de l'information statistique sur le logement en vue de concevoir et de mettre en œuvre 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 création de la première administration commune entre les 2 entités fédérées : l'eWBS est depuis lors 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.org





RAPPORT ANNUEL 2017 - SWCS

III. LES PRÊTS DE LA SWCS



QU'EST-CE QUE L'ACCESSPACK ?



L'Accesspack est un crédit hypothécaire à taux débiteur fixe qui permet d'acheter, de construire et/ou de rénover un logement et /ou de rembourser un crédit hypothécaire ayant servi à de telles fins.

Le taux d'intérêt est fonction du revenu imposable global (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.

Conditions pour bénéficier du prêt ?

Pour en bénéficier, le demandeur doit :

- **Avoir au maximum 2 enfants à charge.** Au-delà, il doit s'adresser au FLW;
- **Être âgé d'au moins 18 ans** et avoir remboursé le prêt sollicité avant son 76ème 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€ ;
- **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 sa rémunération** pour le cas où il ne respecterait pas ses obligations de remboursement.

Et l'habitation doit :

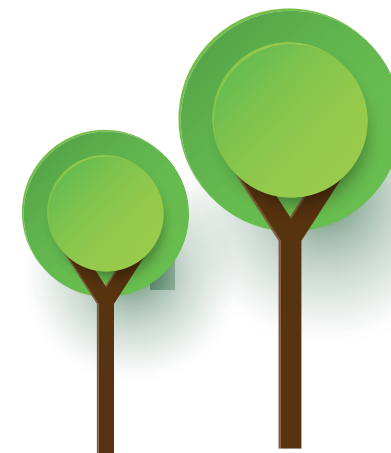
- Être située en Wallonie;
- Avoir fait l'objet d'une expertise réalisée par un expert de la SWCS ;
- Être salubre et disposer d'une installation électrique conforme, le cas échéant après la réalisation des travaux ;
- Avoir une valeur vénale inférieure ou égale à 207.000€ (majorés

de 35% pour 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 50% 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.

Type de remboursement ?

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





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 Wallonie est accordée.

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?	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? (montant des intérêts + frais de dossier + frais d'expertise + prime d'assurance vie + contribution de solidarité + frais de notaire)	43.997,74€
Montant total dû par les emprunteurs? (tel que défini par le Code de droit économique)	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.

QU'EST-CE QUE L'ACCESSPACK ?



QU'EST-ÇE 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 SWCS 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 Rénopack et Écopack concernent le logement que le demandeur occupe ou occupera 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'énergies et la rénovation des logements).

Si le Rénopack et/ou l'Écopack sont combinés à un Accesspack, alors le prêt sera hypothécaire, la durée maximale pourra aller jusqu'à 30 ans et le montant minimum sera de 5000€. Ce type de prêt est appelé «Prêt mixte».

Les primes sont préfinancées par la SWCS. Une fois celles-ci perçues, elles seront affectées au remboursement anticipé partiel du prêt.

* Travaux ajoutés suite à l'A.M. du 15 juin 2017.

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

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
- Élimination de la mэрule ou du radon
- Remplacement des supports des aires de circulation (sols)
- Les menuiseries extérieures du logement non étanches à l'air*
- Les accessoires de menuiseries extérieures (volets, moustiquaires)*
- L'ensemble des travaux visant à remédier à une ou plusieurs causes d'insalubrité*

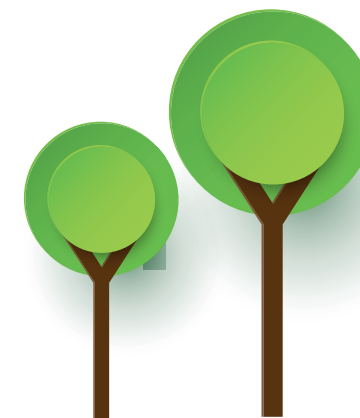
Les travaux concernant l'Écopack :

- Isolation du toit, des murs, des sols
- Installation d'une chaudière à condensation au gaz naturel, d'une chaudière biomasse ou d'une chaudière au gaz propane*
- 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)

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

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.





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. À défaut, il doit s'adresser au FLW ;
- Être âgé d'au moins 18 ans et avoir remboursé le prêt sollicité avant son 81^{ème} anniversaire¹ ;
- Être propriétaire ou détenir un droit réel sur l'habitation² ;
- S'engager à occuper effectivement le bien pendant la durée du crédit (sauf pour le placement d'un poêle à pellets, il peut 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€ ;
- Disposer d'une capacité financière suffisante pour faire face à l'ensemble de vos charges de remboursement ;
- Céder la partie cessible de sa rémunération pour le cas où il ne respecterait pas ses 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.

(1) Si prêt mixte, 76^{ème} anniversaire

(2) Si prêt mixte, pas applicable

Type de remboursement ?

Les prêts Rénopack et Écopack sont amortis par mensualités constantes.

Exemple de prêt à tempérament

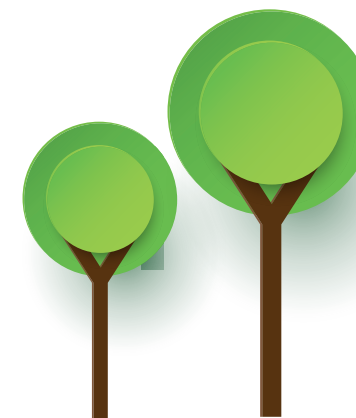
Il est précisé que les montants mentionnés dans l'exemple ci-après sont repris à titre indicatif.

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) ?

Coût des travaux et montant du crédit?	8.310€
Durée initiale du crédit?	101 mois (8 ans et 5 mois)
Taux d'intérêt débiteur?	0%
Mensualités du crédit?	82,56€ pendant 100 mois et 54€ le dernier mois
Montant des primes?	1.375€
Durée du crédit après validation des primes sur base des travaux réalisés et des factures finales*?	84 mois (7 ans)
Coût total du crédit?	0€
Montant total dû? (tel que défini par le Code de droit économique)	6.935€ (8.310€ - 1.375€)
TAEG?	0%

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





QU'EST-CE QUE LE RÉNOPACK ET L'ÉCOPACK ?

Exemple de prêt mixte (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 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.



RAPPORT ANNUEL 2017 - SWCS

IV. L'ACTIVITÉ 2017



LA PRODUCTION

En 2017, **5.181 contrats** ont été signés pour un montant total de 439.729.279 € :

- **2.944 crédits hypothécaires** pour un montant total de 404.070.228 €, dont **724 prêts mixtes** (combinant un Accesspack et un Éco/Réno).
- **2.237 prêts à tempérament** pour 35.659.051 €.

Le montant moyen d'un crédit hypothécaire était de 137.252€ (123.777€ en 2016) alors que celui d'un prêt à tempérament s'élevait à 15.941€ (15.974 € en 2016).

En tout, **8.104 travaux** ont été réalisés, dont principalement des travaux d'isolation du toit et de remplacement des menuiseries extérieures.

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. En 2017, **2.944 ménages** sont devenus propriétaires de leur logement grâce au crédit social. Le taux moyen des crédits hypothécaires octroyés en 2017 était de **1,71%**, alors qu'il s'élevait à 2,47% en 2016.

Les chiffres 2017 sont détaillés à partir de la page 38 de ce rapport.



2.944

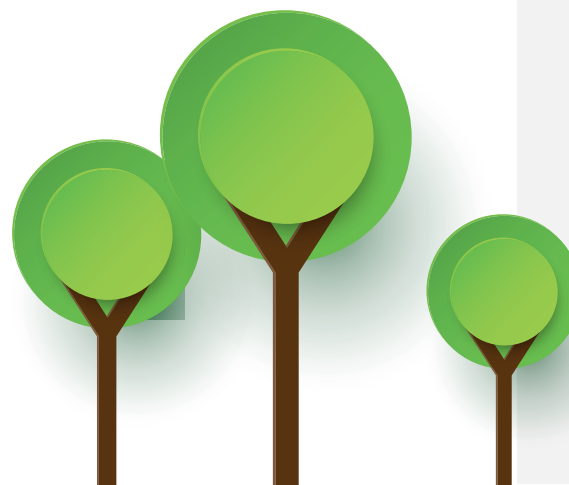
crédits hypothécaires

2.237

prêts à tempérament

5.181

contrats ont été signés pour un montant total de 439.729.279 €



LE RECOUVREMENT DES CRÉANCES

Fin 2017, l'encours global de la SWCS totalisait 33.705 prêts pour 1.116.645.964 €. Il est décomposé de la façon suivante : 16.909 crédits hypothécaires pour 994.256.655€ et 16.796 prêts à tempérament pour 122.389.299 €

	Nombre de prêts	Montant
Crédits hypothécaires	16.909	994.256.655€
Prêts à tempérament	16.796	122.389.299€
Total	33.705	1.116.645.964€

Le taux de contentieux de la SWCS s'élevait à 2,28% en nombre de dossiers par rapport à l'encours contre 2,18 % en 2016. Les dossiers sont considérés comme contentieux lorsqu'ils présentent 3 échéances cumulées de retard.

Un défi ambitieux de la SWCS est de contenir (voire de diminuer) le nombre de dossiers contentieux compte tenu de la fragilité financière de son public ainsi que du contexte économique difficile. La qualité du portefeuille de la SWCS est considérée comme tout à fait acceptable.

Les dossiers contentieux

La SWCS n'a de cesse d'intensifier ses actions spécifiques, développées depuis plusieurs années, afin de prévenir et de traiter efficacement le 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) ;
- l'apurement amiable des arriérés est toujours privilégié notamment par l'octroi de facilités de paiement pour autant que les débiteurs manifestement concrètement des difficultés financières et leur bonne volonté à vouloir régulariser leur situation ;
- 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 de recouvrement ou encore, une visite à domicile est convenue avec eux, en partenariat avec un expert immobilier de la SWCS, chargé entre autres d'actualiser la liste des démarches à entreprendre pour rendre le bien salubre ;

- un accompagnement social individualisé est réalisé pour les cas fragiles et ce, parfois, dès la décision d'octroi du crédit, afin de dresser le bilan de la situation et envisager différentes alternatives ;
- une collaboration a été établie avec les opérateurs locaux tels que les CPAS et les services de médiation en vue d'évaluer la situation financière difficile des débiteurs défaillants » et de trouver un plan de remboursement acceptable.

Par tous ces moyens, la Direction de l'Accompagnement et du Recouvrement veille à assurer 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 emprunteurs de conserver la propriété de leur logement.



LES RÉALISATIONS MARQUANTES

DE LA SWCS



Des services à l'écoute

Le Service Info-Conseil (SIC)

Toujours quelqu'un au bout du fil et à l'accueil, un accompagnement tout au long des démarches de nos candidats emprunteurs et emprunteurs, c'est la mission du Service Info-Conseil.

Les candidats emprunteurs et emprunteurs peuvent contacter nos conseillers par téléphone, via notre formulaire en ligne sur www.swcs.be, en se présentant à l'accueil du SIC ou via la messagerie de la page Facebook de la SWCS.

En 2017, le Service Info-Conseil a répondu à plus de 25.000 appels, accueilli plus de 4.300 personnes et traité près de 3000 fiches internet et mails.

Le Service Info-Conseil a également organisé 3 journées « Vis mon job » pour les guichets et entités locales. L'occasion, pour nos partenaires de proximité, de pouvoir observer et assister les différents corps de métier de la SWCS le temps d'une journée. Cet échange a permis à la plupart des agents partenaires de mieux se rendre compte des procédures internes et ainsi améliorer les communications entre les agents de la SWCS et les agents des différents guichets et entités locales.

Les expertises

Dès ses premiers contacts avec la SWCS et ses partenaires, le candidat emprunteur bénéficie de conseils qui vont au-delà de la simple analyse financière. L'une des étapes importantes de la demande de prêt est le passage de l'expert chez l'emprunteur. Cette visite a pour but de l'éclairer 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 visite.

En tout, ce sont en moyenne 2 heures qui sont ainsi consacrées par l'expert pour accompagner techniquement le candidat emprunteur au moment de l'instruction de sa demande de prêt. L'expert fournira encore une assistance lors de la réalisation du chantier par ses contacts réguliers et ses visites sur place.

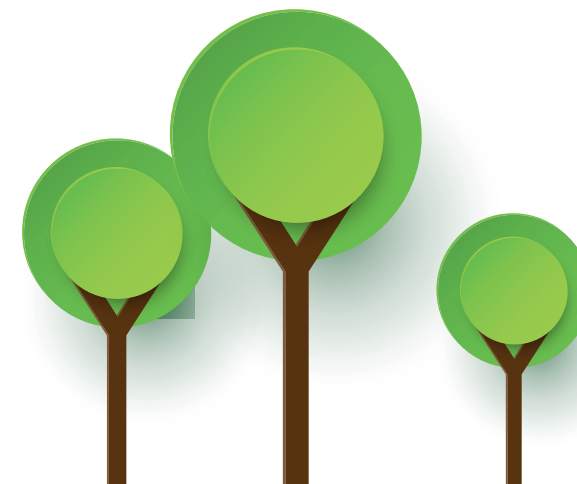
En 2017, nos 23 experts ont réalisé 6.030 expertises, soit une progression de près de 20% par rapport à 2016. Malgré cette hausse des demandes, le délai moyen pour réaliser une expertise en 2017 est passé à 26,5 jours contre 32,2 jours en 2016.

Durant cette année, 8.040 demandes de fonds pour travaux ont été traitées. 24% de celles-ci concernaient des crédits hypothécaires et 76%, des prêts à tempérament. Le délai moyen pour le traitement de ces demandes de fonds est de 4,1 jours. 20.776 postes primables ont été créés, 34% pour des Écopacks et 66% pour des Rénopacks.

La cellule réclamations

La SWCS porte une attention toute particulière à offrir un service de qualité à ses candidats emprunteurs et emprunteurs. Elle a mis en place en 2017 une cellule « réclamations » chargée de centraliser les réclamations qui lui sont adressées.

Au terme de la première année de fonctionnement la cellule a recueilli 57 réclamations fondées. Ce traitement centralisé lui a permis de formuler quelques recommandations pour améliorer le fonctionnement de la Société et sa relation client. Parmi ces recommandations qui seront traduites par la mise en place d'actions concrètes en 2018, citons, par exemple, le contact téléphonique pour informer un candidat d'un refus de prêt. Ce contact téléphonique permettra d'informer clairement sur les motifs du refus et des alternatives possibles pour le candidat. Ou encore la mise à disposition sur notre site des étapes successives pour introduire une demande de prêt. Ceci permettra d'apporter toute une série de conseils sur la première visite d'un logement, les clauses suspensives en cas de signature d'un compromis, etc.



La sécurisation des données et la bonne gouvernance

La sécurité de l'information

La SWCS continue de renforcer sa sécurité de l'information par le déploiement de différents dispositifs organisationnels et techniques. L'année 2017 a été marquée plus particulièrement par : la mise en œuvre d'un traçage des comptes utilisateurs, un système d'alerte prédictif, un renforcement des accès utilisateurs, une gouvernance des accès au système d'information, un renforcement de la protection du réseau, la publication de la politique générale de sécurité de l'information, un « Serious Game » développé en interne sur la sécurité de l'information ou encore l'audit de l'ensemble des guichets de la SWCS.

Un test d'intrusion (infructueux) a permis de valider la politique de sécurité mise en place et de confirmer la qualité des mesures déployées. Le prestataire indépendant a souligné la qualité de la sécurité permettant de protéger le réseau informatique de la SWCS de manière fiable.

Une gestion des incidents a été mise en place pour assurer une plus grande réactivité et une gestion documentaire des problèmes provoquant ces incidents. Le plan de continuité de la SWCS permet également de renforcer la gestion des incidents et la formation des personnes désignées pour intervenir en cas d'incident.

La gestion des mises à jour du parc informatique a été renforcée avec un contrôle systématique et une meilleure connaissance des actifs sensibles à surveiller. L'assainissement des accès au système d'information permet également de mieux tracer et de mieux contrôler l'activité sur le réseau.

La mise en conformité au nouveau Règlement européen sur la protection des données (RGPD)

En 2017, la SWCS a préparé sa mise en conformité envers le nouveau Règlement européen d'application depuis le 25 mai 2018. Le processus de mise en conformité a nécessité de revoir totalement la gouvernance interne des données et à intégrer une nouvelle culture de la protection des données et de la vie privée. À titre d'exemple, l'application mobile d'accompagnement des emprunteurs MySWCS a été développée en 2017 conformément aux principes et obligations du nouveau règlement. Ce développement entièrement réalisé en interne a demandé une augmentation des compétences de tous les acteurs concernés et est devenu un réel levier organisationnel. La SWCS a également été conviée à une dizaine d'interventions extérieures pour témoigner sur sa mise en pratique du RGPD.

Quelques actions clés :

- Création d'un registre des traitements dynamique.
- Politique vie privée à destination des clients/emprunteurs.
- Politique vie privée à destination des travailleurs (Règlement de travail).
- Contrats de sous-traitance RGPD & inventaire centralisé.
- Nomination d'un Délégué à la protection des données (DPO).
- Sensibilisation interne et groupe de travail externe.
- Renforcement des marchés publics.
- Développement By Design/Default (MySWCS, etc.).
- Gouvernance des données et processus internes.
- Analyses d'impacts – DPIA.

Une mise en conformité transversale est aussi amorcée en ce qui concerne l'ensemble des partenaires de la SWCS. Des outils et formations mais également un accompagnement sur mesure sont proposés aux guichets et entités locales.

La SWCS a également souscrit à une assurance spécifique en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel de ses clients et les conséquences liées à une violation de celles-ci.

L'ensemble des mesures liées à la sécurité de l'information et à la mise en conformité au nouveau règlement conduites par la SWCS assurent un haut niveau de protection des données à caractère personnel mais également un haut niveau de protection général de son système d'information. Ces protections assurent la disponibilité du système d'information et permettent d'offrir un service de qualité à ses clients tout en protégeant les données contre des actions malveillantes.

L'audit interne

Le Comité d'audit s'est réuni 4 fois en 2017, autour des sujets suivants :

- La cartographie des risques de la SWCS ;
- Le processus de désignation du nouveau réviseur, le mandat du réviseur en place arrivant à échéance ;
- Le suivi des recommandations des audits passés ;
- Le résultat de deux nouveaux audits ;
- La mise à jour de la charte de l'audit interne, de la charte du Comité d'audit et du règlement d'ordre intérieur du Comité d'audit.

L'adaptation à l'évolution de la législation sur le crédit

L'agrément de la FSMA

Suite à l'intégration de dispositions régissant l'accès à l'activité des prêteurs et des intermédiaires de crédit (loi du 19 avril 2014), la SWCS était tenue d'introduire une demande d'agrément définitif auprès de la FSMA pour le 30 avril 2017 afin de pouvoir poursuivre l'exercice de ses activités.

Pour satisfaire à cette demande, la SWCS a dû produire de nombreux 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 ont été 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, la SWCS a dû 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'examen 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'examen agréé ».

Tous les collaborateurs de la SWCS qui ont passé l'examen l'ont réussi ; le dossier de demande d'agrément a été monté avec la col-

laboration de toutes les directions ; la SWCS a obtenu son agrément définitif le 7 juin 2017.

Fin d'année 2017, chaque guichet a également été reconnu en tant que prêteur social dans le cadre des crédits hypothécaires et intermédiaires de crédit dans le cadre des prêts à tempérament. Les entités locales ont été reconnues uniquement en tant qu'intermédiaire de crédit dans le cadre des prêts à tempérament.

Une meilleure protection du consommateur

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 1^{er} décembre 2016 pour la partie crédit à la consommation et le 1^{er} avril 2017 pour les crédits 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.

La SWCS s'est adaptée à cette nouvelle loi en mettant en place « l'ESIS » (fiche d'informations standardisées) et le calcul d'un TAEG pour les crédits hypothécaires, comparable à ce qui est prévu dans le cadre des prêts à la consommation (mais jamais développé à la SWCS puisque les prêts à tempérament étaient octroyés à taux zéro, sans frais, donc avec un TAEG = 0).

Ces nouveaux documents ont modifié 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.

Cette évolution de la législation s'est donc traduite par une professionnalisation en profondeur des pratiques de la SWCS.



Des moyens indispensables

Le financement

Comme suite aux vagues de remboursements anticipés massifs subis lors des années 2015 et 2016, l'année 2017 a été marquée par une révision du modèle de calcul de la dotation de la SWCS. Le nouveau modèle fait l'objet d'un rapport périodique à l'attention du Conseil d'administration et du Comité de gestion financière.

L'année 2017 a vu expirer une série de contrats de swap coûteux. Cette extinction, couplée à la renégociation des marges payées sur les billets de trésorerie, a permis de compenser partiellement la baisse des revenus d'intérêts liée à la continuation des remboursements anticipés. Ces derniers ont encore atteint 236 millions d'euros en 2017, néanmoins en légère baisse par rapport aux 255 millions d'euros récupérés en 2016.

Grâce à l'intervention de la Wallonie en 2016, la SWCS a maintenu des taux extrêmement favorables (1,00% pour la catégorie 1) avant de les remonter à 1,95% au dernier trimestre. Les tarifs restent très avantageux lorsqu'on sait que les organismes de crédit rechignent à prêter pour des durées de prêt supérieures à 25 ans et pour des quotités supérieures à 100%.

Les marchés publics

Pour la Cellule Marchés Publics de la SWCS, 2017 était avant tout synonyme de changements suite à l'arrivée de la nouvelle législation réformant la matière (loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et ses arrêtés d'exécutions). Les membres de la Cellule ont participé à plusieurs formations afin d'anticiper au mieux les difficultés liées aux changements législatifs.

Parallèlement à cette nouvelle législation, la Cellule a lancé plusieurs chantiers de réforme des procédures internes, afin que chaque direction puisse avoir une plus grande autonomie concernant les marchés de faible montant et le suivi de l'exécution des marchés.

En 2017, la Cellule a traité au total 17 marchés (hors marchés de faible montant traités par les directions concernées), notamment les marchés liés à la communication tels que les services d'impression, la fourniture de matériel promotionnel et la réalisation de capsules vidéo. Enfin, au niveau du regroupement des commandes, la SWCS a participé à 3 marchés conjoints (principalement avec la SWL) et 2 centrales de marché (SPW et Province de Hainaut).

L'informatique

Afin de garantir au maximum la sécurité des données de la SWCS, la Direction veille à la formation continue de ses agents. L'ensemble des règles de sécurité en vigueur pour le système d'information de la SWCS fait donc l'objet de révisions permanentes afin d'être le plus efficace possible. On notera notamment, pour l'année 2017, la mise en place d'un nouveau pare-feu et le partage des documents de prêts avec nos emprunteurs via l'application sécurisée Smartdrive.

La Direction informatique améliore constamment le matériel mis à disposition des agents. Elle analyse aussi parallèlement l'adaptation des applicatifs vers de nouvelles technologies. Pour exemple, un nouvel outil de collecte de données a fait ses débuts à la SWCS en 2017: le Datawarehouse. Il regroupe toutes les données de l'entreprise, en facilite la visualisation et l'analyse en générant notamment des rapports complets avec facilité.

De plus, depuis fin 2017, les services de la Direction informatique sont désormais proposés aux guichets et entités locales via un catalogue de services.

Enfin, l'une des réalisations marquantes de la Direction informatique a été l'élaboration de la première application pour smartphone de la SWCS : MySWCS. L'application est déjà utilisée par les nouveaux emprunteurs sur Android et sera prochainement disponible sur IOS.

La cellule immobilière

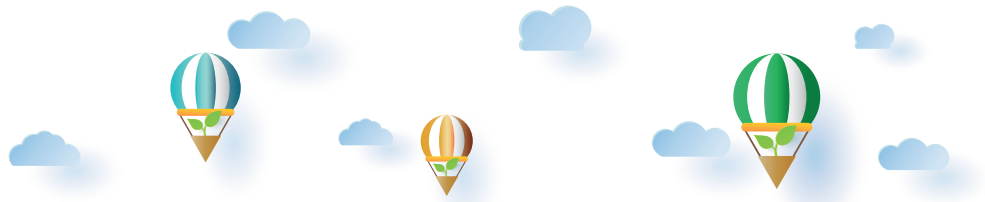
Les difficultés de la vie empêchent parfois nos emprunteurs de faire face à leurs échéances. Si, malgré l'accompagnement social qui leur est accordé, ces difficultés persistent, il faudra malheureusement procéder à la mise en vente du bien.

En 2013, une cellule immobilière a été créée avec 2 missions principales : d'une part, participer aux ventes publiques des biens de nos débiteurs afin de « booster » les enchères et d'autre part, donner une nouvelle vie à ces logements. La cellule immobilière mène pour l'instant son action en procédant via marchés publics à la rénovation des biens. Différents marchés d'architecte ont été passés pour établir des projets de restructuration, de réaménagement des biens vendus de sorte qu'après réalisation des travaux, ils puissent être proposés sur le marché immobilier.

À côté de ces missions « d'opérateur immobilier », la cellule continue à assurer également la maintenance technique du siège social de la SWCS.

Depuis sa création, la cellule immobilière a participé à 111 ventes publiques. Sur l'ensemble de ces ventes publiques, la stratégie de maîtrise des enchères a permis un gain total de 831.702€. La cellule a également vendu 11 biens, ce qui a permis d'engendrer un bénéfice de 39.583€.

Fin 2017, le parc immobilier de la SWCS était de 32 biens pour un investissement total (prix d'achat et frais) de 1.416.763 €.



Des actions ciblées

Plan marketing : une nouvelle app, des vidéos sur les prêts à 0% et des partenariats

Suite à la fixation des objectifs du plan marketing de la SWCS développés plus loin dans le rapport, la SWCS s'est énormément investie afin d'être plus transparente vis-à-vis de ses emprunteurs et d'augmenter de sa notoriété en Wallonie.

Elle a mis au point et lancé une application mobile gratuite, téléchargeable sur smartphone, qui permet aux emprunteurs de connaître, par exemple, la somme qui est encore disponible pour réaliser les travaux, de consulter ou de télécharger certains documents. Un outil très pratique pour visualiser l'état de son compte, à tout moment et sans bouger de chez soi !

La SWCS a également innové dans la promotion de ses prêts. Elle a fait réaliser une série de films animés articulés autour des travaux financés par ses prêts à 0% d'intérêt. Ces vidéos, réalisées sur un ton humoristique, sont partagées tant sur les réseaux sociaux que sur les sites de ses principaux partenaires. On y découvre 2 nouvelles mascottes : Monsieur SWCS et Packo le chien, fidèle compagnon d'une famille bien sympathique qui a grand besoin de rénover son logement ! Les 3 premières vidéos comptabilisent plus de 15.000 vues sur les réseaux sociaux.

C'est aussi une année d'ouverture aux partenariats externes pour la SWCS. Elle a notamment développé un partenariat avec la Confédération Construction en publiant des brèves dans sa newsletter à destination des entrepreneurs wallons. Elle a également entamé sa campagne de proximité dans les communes de Wallonie en offrant des services d'information aux citoyens.

Les actions de communication

Les supports de communication

Le site internet de la SWCS www.swcs.be a été consulté 139.859 fois en 2017 avec une durée moyenne de visite de 4 minutes. La page Facebook de la SWCS a, quant à elle, reçu environ 300 mention j'aime de plus qu'en 2016 pour un total de 1317 fans.

Dans le cadre de son plan marketing, la SWCS mise sur la communication de proximité : un 'kit pouvoirs locaux' a d'ailleurs été créé. Il s'agit d'une mise à disposition de supports (capsules vidéos, articles, matériel promotionnel, supports de présentation) pour les agents SWCS afin d'aller présenter nos prêts et services dans les communes de Wallonie.

Présence sur les foires et salons

La SWCS a participé, en collaboration avec la Wallonie (DGO4), le FLW et Whestia (Ethias), aux principaux salons avec pour thématique le logement en Wallonie et à Bruxelles. Nos agents et experts ont ainsi été présents à Batirama (Tournai), Batimoi (Marche), Batibouw (Bruxelles), Énergie & Habitat (Namur) et Habitat (Liège). La SWCS a par ailleurs participé à quelques événements locaux dans plusieurs communes (soirée énergie, journée de l'énergie, journée du logement, etc.).

Partenariat

Depuis fin 2017, la SWCS apparaît dans la newsletter de Confédération de la Construction Wallonne qui touche la plupart des entrepreneurs en Wallonie. 2 brèves sont déjà parues et la SWCS espère consolider son partenariat en 2018.

Communication interne

Chaque année, la SWCS organise des événements internes tels

que la Saint-Nicolas où les enfants des employés sont conviés, encore des midis du crédit social (réunions thématiques pour tous les membres du personnel). En janvier, tout le personnel de la SWCS est convié à une présentation des principales réalisations marquantes de l'année écoulée.

Les enquêtes de satisfaction

La SWCS mesure chaque année la satisfaction de ses nouveaux emprunteurs. Une nouveauté en 2017 : l'enquête a été réalisée en ligne pour permettre à nos emprunteurs de répondre à nos questions au moment où ils le souhaitent.

La note globale de satisfaction de nos emprunteurs est de 8,6/10.

Les 3 éléments de satisfaction mis en avant par les répondants sont les suivants :

- la qualité du suivi et de l'accompagnement ;
- la rapidité du traitement des demandes ;
- la qualité d'accueil.

Concernant plus spécifiquement les prêts à tempérament, 40% des personnes déclarent qu'elles n'auraient pas réalisé leurs travaux si le prêt à 0% n'existait pas et 32% déclarent qu'elles auraient réalisé des travaux de moins grande ampleur.

"Je vous remercie pour cette initiative qui permet aux citoyens aux bas revenus d'améliorer leurs lieux d'habitations. Mille mercis."

"Très bonne prise en charge tant au niveau technique qu'informatif du début à la fin du dossier. Outils de gestion des mails intuitifs et rassurant pour informer de la suite de la procédure. Souci du détail sans perte de temps. Bravo!"



RAPPORT ANNUEL 2017 - SWCS

V. PERSPECTIVES 2018





L'accent sur les prêts à tempérament

Depuis juillet 2017 (A.M. du 15 juin 2017), plusieurs travaux viennent renforcer la liste des travaux finançables par la SWCS :

- les chaudières au gaz propane ;
- les panneaux photovoltaïques ;
- les menuiseries extérieures non étanches à l'air ;
- les accessoires des menuiseries extérieures ;
- l'ensemble des travaux visant à remédier à une ou plusieurs causes d'insalubrité.

Dans la foulée, le 1^{er} mars 2018, le Gouvernement wallon a revu à la hausse le montant des primes ainsi que les superficies maximales primables.

Avec ces mesures et une politique de communication mettant l'accent sur les prêts à tempérament, la SWCS entend bien accroître sa production de prêts à tempérament et participer de façon plus ambitieuse encore à la rénovation du bâti wallon.

L'emprunteur toujours au cœur des préoccupations de la SWCS

En 2018, la SWCS s'engage à continuer son adaptation au nouveau règlement et à tout mettre en œuvre pour garantir la sécurité des informations de ses emprunteurs.

Dans un autre registre, un projet de «relance téléphonique» a été défini en 2017. Il permettra une prise de contact rapide avec l'emprunteur dès le premier retard de paiement. Le but étant d'accompagner et de conscientiser les emprunteurs dès les premières difficultés. Ce projet verra le jour en 2018.

Une prolongation du contrat de gestion

Le contrat de gestion 2013-2018 de la SWCS arrive normalement à échéance en octobre 2018. Il est plus que probable qu'il sera prolongé pour permettre à l'équipe gouvernementale qui sera mise sur pied après les élections régionales de mai 2019 de négocier un contrat de gestion en phase avec la nouvelle déclaration de politique régionale.

Une communication de proximité

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 et a abouti à la fixation de 7 axes et objectifs stratégiques du plan marketing :

- Développer sa force de vente
- Animer un réseau d'informateurs/prescripteurs
- Accroître sa notoriété auprès de ses cibles directes et indirectes
- Renforcer son identité visuelle
- Adapter ses produits et règlements
- Améliorer la communication/coordination/concertation SWCS - secteur
- Instaurer une veille interne et concurrentielle

Pour exemple, l'une des actions entreprise en 2017 et qui sera largement poursuivie en 2018-2019 est la rencontre des 262 communes wallonnes afin de leur proposer notre offre de service. Cette offre consiste à fournir des services aux citoyens (participation à des événements locaux, séances d'information), donner des formations aux

conseillers logement/énergie des communes ou encore à fournir des supports d'information (dépliants, vidéos, articles pour le bulletin communal, etc.).

Dans le cadre de son plan marketing 2018-2020, la SWCS mise davantage sur une communication locale, hors-média et la mobilisation de son réseau de partenaires.



RAPPORT ANNUEL 2017 - SWCS

VI. PRODUCTION 2017



INTRODUCTION

CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES

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

L'activité hypothécaire de la SWCS se traduit essentiellement au travers de 2 indicateurs, les **offres** et les **actes**.

Offre de prêt

C'est un document obligatoire que tout organisme prêteur doit remettre au demandeur qui sollicite un crédit. Elle contient toutes les caractéristiques détaillées du crédit sollicité. Il est à noter que les conditions reprises dans l'offre sont valables pendant 3 mois.

Acte de prêt

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

Dossiers immatriculés

Certains tableaux précisent des statistiques relatives aux dossiers immatriculés. Il s'agit des demandes de prêt qui sont encodées officiellement une fois que le dossier comporte un certain nombre d'éléments d'information permettant notamment de déterminer le taux. Le dossier immatriculé est en fait la première étape dans le cheminement d'une demande de prêt.

Au total, la SWCS a accordé **2.944** crédits hypothécaires en 2017 pour un montant de **404.070.228 €**.



PRÊTS À TEMPÉRAMENT

La production des Écopacks et Rénopacks présente l'activité cumulée de la SWCS, des guichets et des entités locales.

Au total, la SWCS a accordé **2.237 prêts à tempérament** en 2017 pour un montant de **35.659.051 €**.



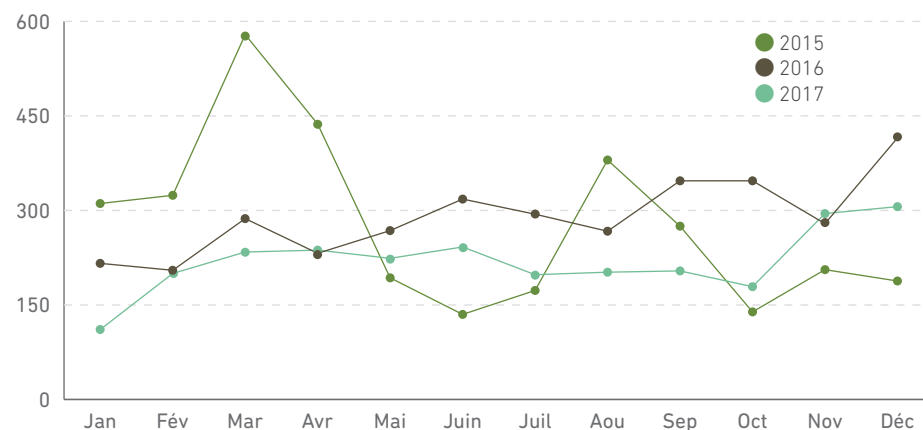
A. CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES

1. Évolution mensuelle

2017	Dossiers immatriculés		Offres		Actes	
	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant
Janvier	311	41.448.167 €	269	35.641.762 €	180	23.272.065 €
Février	324	44.471.664 €	283	37.908.120 €	204	26.698.866 €
Mars	579	79.229.440 €	324	44.710.152 €	293	39.002.170 €
Avril	437	60.870.284 €	271	38.610.761 €	261	35.349.779 €
Mai	193	27.291.413 €	254	34.035.588 €	297	41.006.735 €
Juin	135	17.958.026 €	329	45.789.161 €	459	64.112.876 €
Juillet	173	24.276.427 €	258	36.778.477 €	186	26.231.950 €
Août	380	52.431.070 €	192	26.584.483 €	266	38.211.019 €
Septembre	275	37.150.720 €	208	29.424.058 €	165	22.827.071 €
Octobre	139	18.551.438 €	220	30.677.665 €	198	27.449.881 €
Novembre	206	28.003.203 €	219	29.216.783 €	201	27.709.445 €
Décembre	188	25.461.225 €	154	20.672.439 €	234	32.198.371 €
Total	3340	457.143.077 €	2981	410.049.450 €	2944	404.070.228 €

Immatriculations 2015 / 2016 / 2017

Evolution mensuelle des immatriculations



Deux éléments ont impacté l'évolution de l'activité en 2017 :

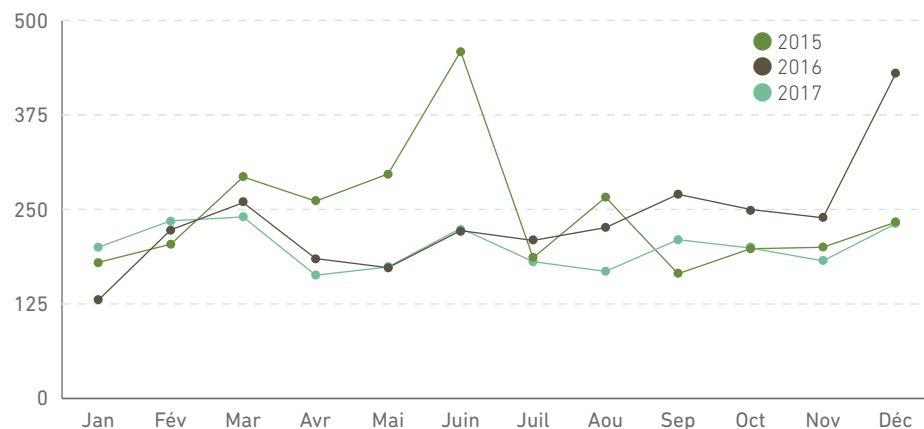
1) La Loi de Transposition de la Directive Européenne sur les crédits à la consommation et les crédits hypothécaires du 22 avril 2016 est entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2016 pour les prêts à tempérament et le 1^{er} avril 2017 pour les crédits hypothécaires.

La mise en œuvre de cette loi ayant de nombreux impacts notamment au niveau des processus d'instruction et d'octroi des demandes de prêts, les guichets ont maximisé leur production au 1^{er} trimestre 2017.

2) Une enveloppe complémentaire a été octroyée aux guichets en juillet 2017.

Actes 2015 / 2016 / 2017

Evolution mensuelle des actes



Les années 2014 (qui n'apparaît pas sur le graphique) 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.

À l'inverse, l'annonce de l'exonération des droits d'enregistrement sur la première tranche de 20.000 € du prix du logement acheté à partir du 1^{er} janvier 2018 a ralenti la production de novembre et décembre 2017.

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 €
2017	2981	410.049.450 €	2944	404.070.228 €



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. Accesspack

Catégorie	Nombre de prêts		Montants prêtés	
C1	1522	68,6%	201.358.373 €	65,3%
C2	456	20,5%	66.913.689 €	21,7%
C3	190	8,6%	30.848.859 €	10,0%
C4	52	2,3%	9.315.012 €	3,0%
2017	2220	100,0%	308.435.932 €	100,0%

3.2. Prêts mixtes (Accesspack + Éco/Réno)

Pour rappel, un prêt mixte est un crédit hypothécaire classique à taux (Accesspack) combiné à un crédit hypothécaire à taux zéro (Écopack et/ou Rénopack).

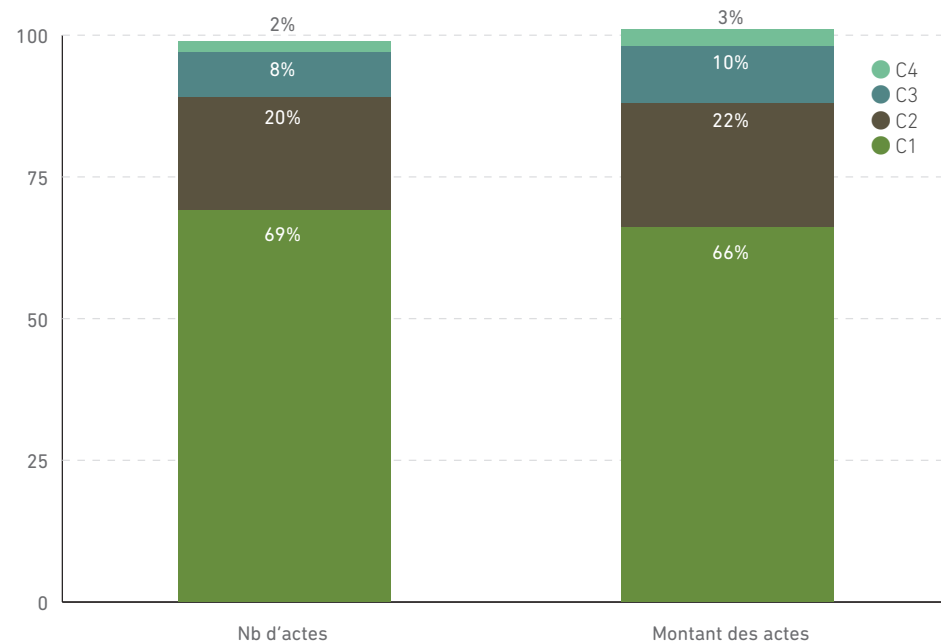
Catégorie	Nombre de prêts		Montants prêtés	
C1	514	71,0%	65.005.709 €	68,0%
C2	145	20,0%	20.888.629 €	21,8%
C3	51	7,0%	7.813.777 €	8,2%
C4	14	1,9%	1.926.180 €	2,0%
2017	724	100,0%	95.634.296 €	100,0%

3.2. Prêts mixtes (Accesspack + Éco/Réno)

Pour rappel, un prêt mixte est un crédit hypothécaire classique à taux (Accesspack) combiné à un crédit hypothécaire à taux zéro (Écopack et/ou Rénopack).

Catégorie	Nombre de prêts		Montants prêtés	
C1	514	71,0%	65.005.709 €	68,0%
C2	145	20,0%	20.888.629 €	21,8%
C3	51	7,0%	7.813.777 €	8,2%
C4	14	1,9%	1.926.180 €	2,0%
2017	724	100,0%	95.634.296 €	100,0%

Répartition des Accesspacks et prêts mixtes par catégorie



4. Actes par guichet et type de prêt

Guichet	Accesspack	Prêts mixtes	Total
1003	35	5	40
CS BW	5.784.130 €	755.513 €	6.539.643 €
1101	57	30	87
Building	6.696.312 €	3.456.256 €	10.152.569 €
1102	41	25	66
Crédit à l'Ep. Immob.	5.961.560 €	3.548.175 €	9.509.736 €
1104	62	24	86
Maison ouvrière Ch.	7.495.608 €	2.842.708 €	10.338.316 €
1105	90	39	129
Credissimo Ht	12.499.146 €	5.079.763 €	17.578.909 €
1106	56	15	71
La Prévoyance	7.177.694 €	1.705.615 €	8.883.309 €
1108	112	25	137
Bricoult	14.632.808 €	3.115.076 €	17.747.884 €
1109	105	61	166
CS et Pts propr.réunis	13.019.822 €	7.332.669 €	20.352.491 €
1111	35	32	67
Le petit propriétaire	5.014.855 €	4.273.260 €	9.288.115 €
1115	117	89	206
Tous propriétaires	15.055.571 €	11.488.915 €	26.544.485 €
1116	136	71	207
Soc.terr. CS Hainaut	17.284.223 €	9.253.995 €	26.538.218 €
1201	383	22	405
Credissimo	56.428.392 €	3.350.947 €	59.779.340 €
1202	54	34	88
CS Logement	7.625.239 €	4.598.744 €	12.223.982 €
1203	58	9	67
L'Ouvrier Chez Lui	8.422.261 €	1.320.445 €	9.742.706 €
1206	342	85	427
TCL	48.660.239 €	11.284.186 €	59.944.425 €
1207	56	10	66
Soc. Cr. habitations soc.	8.197.941 €	1.403.067 €	9.601.008 €

Guichet	Accesspack	Prêts mixtes	Total
1208	55	25	80
Terre et Foyer	7.730.006 €	3.560.144 €	11.290.150 €
1303	120	26	146
CS Lux.	17.103.246 €	3.603.310 €	20.706.556 €
1307	74	41	115
Terr. du Luxembourg	10.451.514 €	5.719.466 €	16.170.981 €
1403	78	27	105
Lambotte	11.186.191 €	4.054.193 €	15.240.384 €
1406	69	14	83
Proxiprêt	10.322.162 €	1.938.965 €	12.261.127 €
1408	75	13	88
Terr. du crédit social	10.795.878 €	1.790.417 €	12.586.295 €
9999	10	2	12
SWCS	891.135 €	158.466 €	1.049.601 €
Total	2220	724	2944
	308.435.932 €	95.634.296 €	404.070.228 €

5. Actes par guichet et catégorie (Accesspack et prêts mixtes)

Guichet	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Catégorie 4	Total
1003	28	7	3	2	40
CS BW	4.059.928 €	1.382.402 €	600.258 €	497.054 €	6.539.643 €
1101	78	8	1		87
Building	8.934.082 €	1.104.935 €	113.551 €		10.152.569 €
1102	41	15	9	1	66
Crédit à l'Ep. Immob.	5.735.019 €	2.127.555 €	1.440.162 €	207.000 €	9.509.736 €
1104	70	6	9	1	86
Maison ouvrière Ch.	8.315.168 €	759.564 €	1.077.532 €	186.051 €	10.338.316 €
1105	90	26	9	4	129
Credissimo Ht	11.576.828 €	3.687.522 €	1.574.000 €	740.559 €	17.578.909 €
1106	56	12	3		71
La Prévoyance	6.935.722 €	1.556.405 €	391.183 €		8.883.309 €
1108	89	36	9	3	137
Bricoult	11.238.972 €	4.920.404 €	1.260.143 €	328.366 €	17.747.884 €
1109	124	33	8	1	166
CS et Pts propr.réunis	14.483.189 €	4.439.302 €	1.256.783 €	173.217 €	20.352.491 €
1111	42	13	11	1	67
Le petit propriétaire	5.408.526 €	2.022.694 €	1.701.691 €	155.204 €	9.288.115 €
1115	136	46	18	6	206
Tous propriétaires	17.144.573 €	6.224.878 €	2.542.404 €	632.631 €	26.544.485 €
1116	164	29	10	4	207
Soc.terr. CS Hainaut	20.288.642 €	4.170.005 €	1.443.660 €	635.911 €	26.538.218 €
1201	252	102	38	13	405
Credissimo	36.222.968 €	14.770.488 €	6.497.032 €	2.288.851 €	59.779.340 €
1202	60	20	7	1	88
CS Logement	7.865.657 €	3.112.001 €	1.022.474 €	223.850 €	12.223.982 €
1203	49	11	5	2	67
L'Ouvrier Chez Lui	6.668.318 €	1.755.016 €	934.474 €	384.898 €	9.742.706 €
1206	288	92	37	10	427
TCL	38.058.010 €	13.985.038 €	6.151.733 €	1.749.643 €	59.944.425 €
1207	36	17	10	3	66
Soc. Cr. habitations soc.	4.702.027 €	2.816.030 €	1.573.661 €	509.290 €	9.601.008 €

Guichet	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Catégorie 4	Total
1208	60	14	4	2	80
Terre et Foyer	8.109.350 €	2.090.332 €	750.122 €	340.346 €	11.290.150 €
1303	102	32	9	3	146
CS Lux.	13.701.762 €	4.989.544 €	1.408.030 €	607.220 €	20.706.556 €
1307	78	29	6	2	115
Terr. du Luxembourg	10.814.716 €	3.965.647 €	1.068.637 €	321.981 €	16.170.981 €
1403	66	20	15	4	105
Lambotte	8.909.649 €	3.034.441 €	2.478.878 €	817.415 €	15.240.384 €
1406	56	13	13	1	83
Proxiprêt	7.963.802 €	1.944.303 €	2.142.604 €	210.420 €	12.261.127 €
1408	62	19	6	1	88
Terr. du crédit social	8.306.323 €	2.837.758 €	1.220.928 €	221.285 €	12.586.295 €
9999	9	1	1	1	12
SWCS	920.851 €	106.055 €	12.695 €	10.000 €	1.049.601 €
Total	2036	601	241	66	2944
	266.364.083 €	87.802.318 €	38.662.636 €	11.241.192 €	404.070.228 €

6. Proportion de prêts mixtes dans les guichets

Guichet	Nb prêts mixtes / Nb total prêts
1003 - CS BW	11,1%
1101 - Building	25,6%
1102 - Crédit à l'Ep. Immob.	27,5%
1104 - Maison ouvrière Ch.	21,8%
1105 - Credissimo Ht	23,2%
1106 - La Prévoyance	17,4%
1108 - Bricoult	15,4%
1109 - CS et Pts propr.réunis	26,9%
1111 - Le petit propriétaire	32,3%
1115 - Tous propriétaires	30,2%
1116 - Soc.terr. CS Hainaut	25,5%
1201 - Credissimo	5,2%
1202 - CS Logement	27,9%
1203 - L'Ouvrier Chez Lui	11,8%
1206 - TCL	16,6%
1207 - Soc. Cr. habitations soc.	13,2%
1208 - Terre et Foyer S.C.	23,8%
1303 - Crédit Social du Luxembourg	15,1%
1307 - Terrienne du Luxembourg	26,3%
1403 - Habitation Lambotte S.A.	20,5%
1406 - PROXIPRET S.A.	14,4%
1408 - La Terrienne du Crédit Social	12,9%
9999 - SWCS	14,3%
Total	19,7%

On note un très net ralentissement du succès de la formule mixte : de 33,9% en 2016, la proportion est aujourd'hui passée à 19,7%. Plus lourde administrativement au départ, la formule permet pourtant aux emprunteurs de bénéficier d'une partie de son crédit à taux zéro et de ne mener aucune démarche pour l'obtention de ses primes, tout étant géré au niveau de la SWCS.



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

Guichet	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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 €	6.539.643 €
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 €	10.152.569 €
1102 – Crédit à L'Épargne Imm.	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 €	9.509.736 €
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 €	10.338.316 €
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 €	17.578.909 €
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 €	8.883.309 €
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 €	17.747.884 €
1109 – Le Créd.Soc. & 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 €	20.352.491 €
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 €	9.288.115 €
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 €	26.544.485 €
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 €	26.538.218 €
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 €	59.779.340 €
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 €	12.223.982 €
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 €	9.742.706 €
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 €	59.944.425 €
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 €	9.601.008 €
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 €	11.290.150 €
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 €	20.706.556 €
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 €	16.170.981 €
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 €	15.240.384 €
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 €	12.261.127 €
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 €	12.586.295 €
9999 – SWCS	244.184 €	710.387 €	0 €	1.062.789 €	377.286 €	610.306 €	609.079 €	979.882 €	240.516 €	1.049.601 €
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 €	404.070.228 €

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

Guichet	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1003 – Crédit Social Province Brabant W	1,8%	1,9%	1,2%	1,0%	0,8%	1,8%	1,4%	1,0%	0,3%	1,6%
1101 – Building S.A.	1,8%	1,6%	1,8%	1,8%	2,8%	2,7%	2,6%	2,6%	2,8%	2,5%
1102 – Crédit à L'Épargne Immobilière	2,4%	2,9%	2,6%	2,8%	2,8%	3,1%	3,4%	2,3%	2,1%	2,4%
1104 – La Maison Ouvrière de Char.	2,8%	2,7%	3,5%	3,1%	3,1%	3,5%	2,3%	2,7%	2,6%	2,6%
1105 – CREDISSIMO Hainaut	3,4%	5,0%	5,0%	4,7%	4,4%	4,0%	4,5%	4,6%	4,8%	4,4%
1106 – La Prévoyance S.A.	2,1%	1,6%	2,0%	2,6%	2,9%	3,3%	3,3%	2,9%	2,6%	2,2%
1108 – Le Crédit Hypoth.O.Bricoult	3,4%	3,1%	4,7%	4,2%	4,7%	4,2%	4,8%	4,3%	4,5%	4,4%
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%	5,0%
1111 – Le Petit Propriétaire S.A.	1,9%	1,9%	1,8%	2,1%	2,1%	2,8%	2,6%	2,5%	2,8%	2,3%
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%	6,6%
1116 – Soc. Terr. Crédit soc. Hainaut	5,0%	6,7%	6,8%	6,6%	6,5%	6,7%	6,5%	6,0%	7,0%	6,6%
1201 – Credissimo S.A.	19,1%	19,5%	17,7%	18,5%	17,6%	16,3%	15,5%	18,1%	16,7%	14,8%
1202 – Crédit Social Logement	2,9%	2,4%	2,9%	2,8%	2,8%	3,3%	2,6%	2,6%	1,9%	3,0%
1203 – L'Ouvrier Chez Lui	2,0%	1,3%	1,7%	2,0%	2,7%	2,7%	2,7%	2,1%	1,5%	2,4%
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%	14,8%
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%	2,4%
1208 – Terre et Foyer S.C.	2,3%	2,4%	1,6%	1,8%	2,8%	2,6%	2,6%	1,9%	2,3%	2,8%
1303 – Crédit Social du Luxembourg	3,0%	3,1%	4,5%	3,4%	4,2%	3,0%	4,4%	4,9%	5,3%	5,1%
1307 – Terrienne du Luxembourg	1,7%	1,9%	2,3%	2,8%	3,2%	3,4%	3,3%	3,1%	2,7%	4,0%
1403 – Habitation Lambotte S.A.	3,5%	2,2%	3,8%	3,6%	4,1%	3,1%	3,6%	3,0%	4,5%	3,8%
1406 – PROXIPRET S.A.	3,8%	4,0%	4,2%	3,5%	3,4%	3,6%	3,7%	3,4%	3,7%	3,0%
1408 – La Terrienne du Crédit Social	3,1%	3,5%	4,1%	3,1%	2,6%	2,9%	3,2%	3,2%	2,2%	3,1%
9999 – SWCS	0,1%	0,1%	0,0%	0,3%	0,1%	0,2%	0,2%	0,3%	0,1%	0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

L'année 2013 a été marquée par la mise en liquidation du guichet Notre Maison.

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

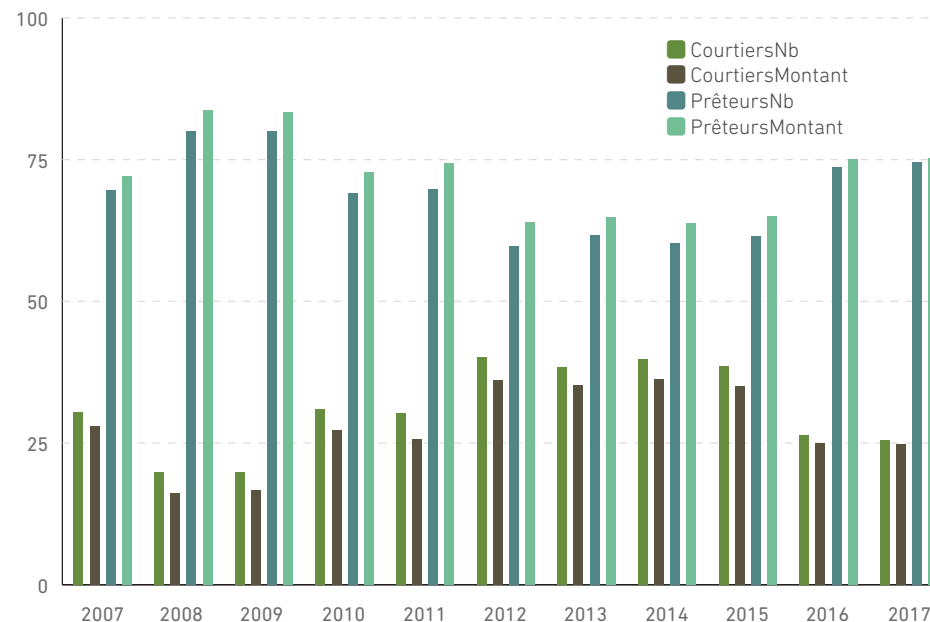
8.1. Accesspack

Catégorie	Courtier	Prêteur	Total
1	432 55.605.945 €	1090 145.752.429 €	1522 201.358.373 €
2	76 11.366.161 €	380 55.547.527 €	456 66.913.689 €
3	35 5.973.355 €	155 24.875.504 €	190 30.848.859 €
4	11 1.910.624 €	41 7.404.387 €	52 9.315.012 €
Total	554 25,0% 74.856.085 € 24,3%	1666 75,0% 233.579.847 € 75,7%	2220 100,0% 308.435.932 € 100,0%

8.2. Prêts mixtes

Catégorie	Courtier	Prêteur	Total
1	160 20.103.725 €	354 44.901.984 €	514 65.005.709 €
2	22 3.120.334 €	123 17.768.295 €	145 20.888.629 €
3	12 1.863.338 €	39 5.950.439 €	51 7.813.777 €
4	2 419.955 €	12 1.506.225 €	14 1.926.180 €
Total	196 27,1% 25.507.352 € 26,7%	528 72,9% 70.126.944 € 73,3%	724 100,0% 95.634.296 € 100,0%

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 et 2017, 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 assurance solde restant dû (ASRD) Whestia

2010 → 82,1%

2011 → 76,5%

2012 → 75,2%

2013 → 77,8%

2014 → 77,9%

2015 → 75,2%

2016 → 46,7%

2017 → 32,2%

La diminution initiée en 2016 s'est poursuivie en 2017, sous l'effet conjugué des éléments suivants :

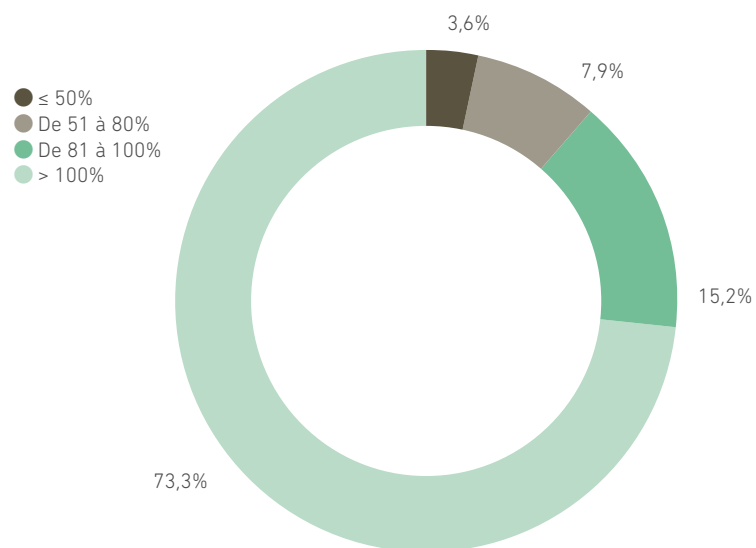
- Suppression du taux préférentiel en cas d'ASRD Whestia, suite à la réforme des prêts ;
- Tarif pratiqué par Whestia non concurrentiel, malgré la diminution mise en place au 1^{er} août 2016 dans la perspective de la reprise de Whestia par Ethias ;
- Offensive de sociétés d'assurance concurrentes.

11. Actes par but de prêt

But	
Acquisition	375
Acquisition + travaux	2086
Acquisition d'un logement social	6
Acquisition d'un logement social + travaux	109
Construction	49
Construction d'un logement social	3
Droits de succession + travaux	1
Rachat de parts indivises	21
Rachat de parts indivises + travaux	42
Remb. de créance	6
Remb. de créance + rachat parts indivises	34
Remb. de créance + rachat parts indivises + trav.	43
Remb. de créance + travaux	20
Remb. de créance du secteur	8
Remb. de créance secteur + rachat parts indivises	26
Remb. de créance secteur + rachat parts indivises + trav.	18
Remb. de créance secteur + travaux	45
Travaux	52
Total	2944

12. Actes par quotité empruntée

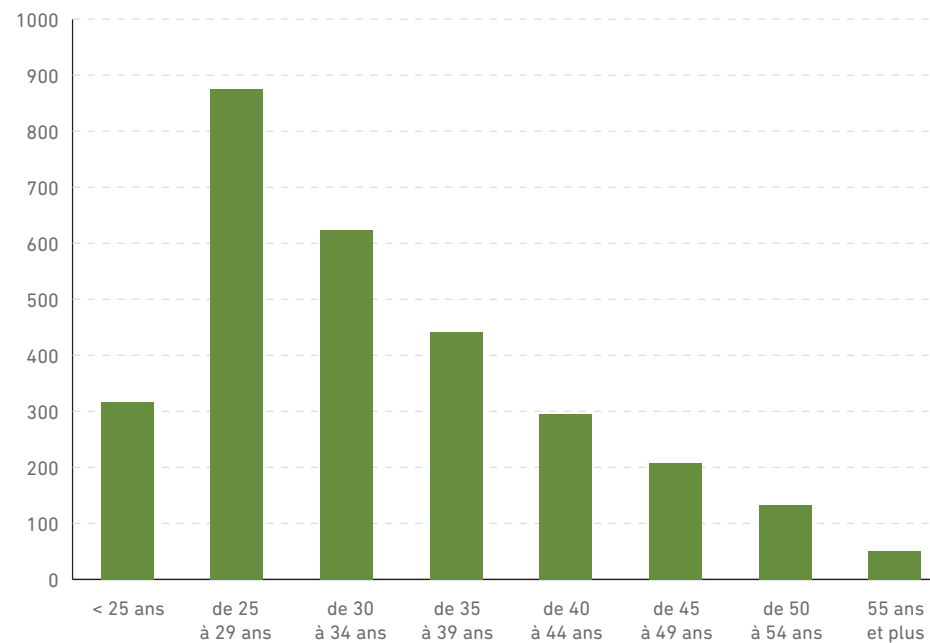
≤ 50%	De 51 à 80%	De 81 à 100%	>100%	Total
105	232	448	2159	2944
3,6%	7,9%	15,2%	73,3%	100,0%



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

62% de nos emprunteurs avaient moins de 35 ans en 2017.

< 25 ans	316
de 25 à 29 ans	875
de 30 à 34 ans	624
de 35 à 39 ans	442
de 40 à 44 ans	295
de 45 à 49 ans	208
de 50 à 54 ans	133
55 ans et plus	51
Total	2944



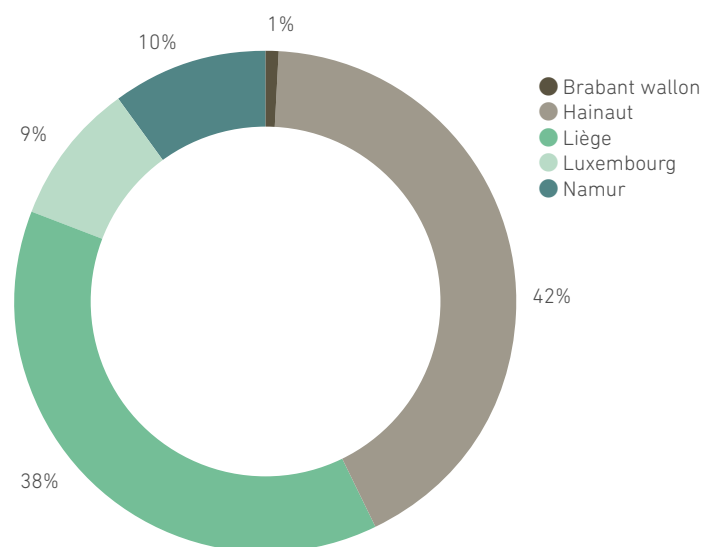
14. Actes par durée du prêt

Durée	Nb prêts	%
20 ans ou moins	276	9,4%
De + de 20 ans à – de 25 ans	100	3,4%
De 25 ans à – de 30 ans	521	17,7%
30 ans	2047	69,5%
Total	2944	100,0%

Comme les années précédentes, plus de **85%** des prêts sont octroyés pour **minimum 25 ans**.

15. Actes par province

BW	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total
29	1237	1132	259	287	2944



16. Actes par commune

Commune	Nb prêts
CHARLEROI	298
LIÈGE	190
SERAING	151
MOUSCRON	78
HERSTAL	69
CHÂTELET	63
FLÉMALLE	57
LA LOUVIÈRE	57
SAINT-NICOLAS	53
VERVIERS	51
TOURNAI	40
MONS	38
BINCHE	37
ANS	36
COURCELLES	36
GRÂCE-HOLLOGNE	35
AMAY	27
FRAMERIES	26
MARCHE-EN-FAMENNE	26
PÉRUWELZ	25

Les 20 communes qui comptent le plus de crédits hypothécaires octroyés globalisent un peu moins de 50% de la production.

Les 3 premières communes sont les mêmes qu'en 2016.

3 communes qui faisaient habituellement partie de cette liste la quittent : Quaregnon, Colfontaine et Boussu. Ce sont pourtant des communes où le crédit social apporte une valeur ajoutée incontestable. Un projet de création d'une antenne du guichet La Prévoyance à Colfontaine sera de nature à répondre au besoin.

3 communes font leur apparition dans la liste : Ans, Amay et Marche-en-Famenne.

17. Actes sur fonds propres des guichets

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

Avances SWCS	Fonds propres	Total
298.048.196 €	5.658.595 €	303.706.792 €
98,1 %	1,9 %	100,0 %

Les guichets ont prêté avec leur trésorerie propre moins que les années précédentes où l'on a régulièrement enregistré des proportions autour de 5%, en baisse à 2,1% en 2015 et 3% en 2016.

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 €
2017	137.252 €

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%
2017	1,71%

La grille tarifaire a été particulièrement attractive du 1^{er} novembre 2016 jusqu'au 30 avril 2017.



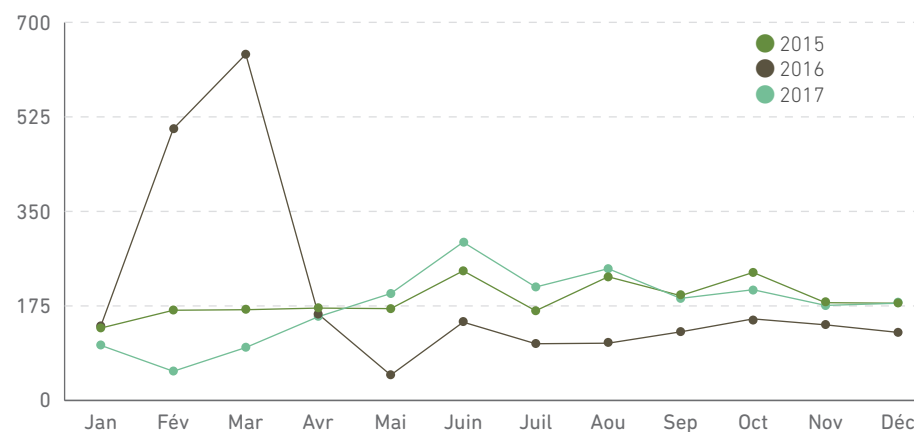
B. PRÊTS À TEMPÉRAMENT

1. Évolution mensuelle des contrats signés

2017	Nb	Total
		Montant
Janvier	134	2.039.625 €
Février	167	2.793.571 €
Mars	168	2.780.473 €
Avril	171	3.029.861 €
Mai	170	2.635.376 €
Juin	240	3.828.934 €
Juillet	166	2.546.117 €
Août	229	3.828.960 €
Septembre	194	3.185.685 €
Octobre	237	3.691.777 €
Novembre	181	2.767.746 €
Décembre	180	2.530.928 €
Total	2237	35.659.051 €

Contrats signés 2015 / 2016 / 2017

PAT : Evolution mensuelle des contrats signés



Le début de l'année 2015 avait été marqué par le moratoire sur les primes. Toute demande introduite avant le 31 décembre 2014 bénéficiait des primes, ce qui a fortement impacté le nombre de contrats signés au cours du 1^{er} trimestre 2016.

2017 a connu un niveau d'activité légèrement supérieur à 2016, bien qu'en-deçà des attentes.

2. Évolution annuelle des contrats

	Nb	Montants
2012	1824	29.110.276 €
2013	3524	58.482.200 €
2014	3043	53.678.984 €
2015	2389	40.160.275 €
2016	2104	33.609.982 €
2017	2237	35.659.051 €

3. Contrats par catégorie de revenus

Catégorie	Nombre de prêts		Montants prêtés	
C1	655	29,3%	9.350.664 €	26,2%
C2	448	20,0%	6.704.159 €	18,8%
C3	395	17,7%	6.166.069 €	17,3%
C4	739	33,0%	13.438.160 €	37,7%
Total	2237	100,0%	35.659.051 €	100,0%

4. Contrats selon l'intermédiaire de crédit

Intermédiaire	Nb		Montant
Guichets	1659	74,2%	27.099.433 €
Entités locales	546	24,4%	8.018.564 €
SWCS	32	1,4%	541.055 €
Total	2237	100,0%	35.659.051 €

On note que la proportion de prêts à tempérament pris en charge par les entités locales a augmenté (24,4% en 2017 pour 22,8% en 2016) alors que 2 entités locales (Energie Brabant wallon et la Maison de l'énergie de Mons) ont cessé leur activité au cours du 1^{er} trimestre 2017.

4.1. Production par entité locale

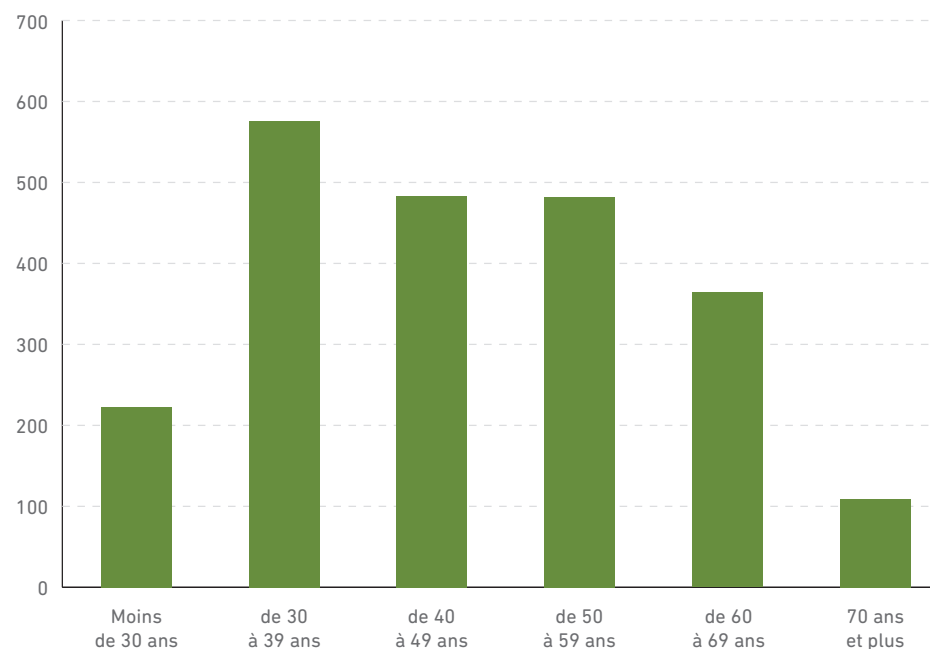
1050 – Energie Brabant wallon	4	93.175 €
1150 – Entité locale FRCE Soignies	80	1.348.365 €
1151 – Maison de l'énergie de Mons	29	388.425 €
1152 – Maison de l'énergie de Charleroi	111	1.507.220 €
1153 – CPAS de La Louvière	54	746.814 €
1250 – Liège Energie	107	1.560.443 €
1350 – Province du Luxembourg	85	1.326.228 €
1351 – Famenne Energie	30	347.506 €
1450 – CPAS de Sambreville	46	700.388 €
Total général	546	8.018.564 €

4.2. Production par guichet

1003 – Crédit Social Province BW	102	1.888.618 €
1101 – Building S.A.	28	515.589 €
1102 – Crédit à L'Epargne Immobilière	64	920.263 €
1104 – La Maison Ouvrière de Char.	40	661.128 €
1105 – CREDISSIMO Hainaut	42	713.832 €
1106 – La Prévoyance S.A.	89	1.515.391 €
1108 – Le Crédit Hypoth.O.Bricoult	67	1.043.659 €
1109 – Le Créd.Social &les P.P Réunis	92	1.514.309 €
1111 – Le Petit propriétaire S.A.	36	630.454 €
1115 – Tous Propriétaires S.A.	60	932.363 €
1116 – Soc. Terr. Crédit soc. Hainaut	142	2.135.067 €
1201 – Credissimo S.A.	172	2.606.343 €
1202 – Crédit Social Logement	150	2.328.216 €
1203 – L'Ouvrier Chez Lui	66	1.052.901 €
1206 – Le Travailleur chez lui S.A.	47	634.082 €
1207 – Soc.de Crédit pour Habit.Soc.	24	432.673 €
1208 – Terre et Foyer S.C.	80	1.373.700 €
1303 – Crédit Social du Luxembourg	67	1.140.141 €
1307 – Terrienne du Luxembourg	64	1.143.306 €
1403 – Habitation Lambotte S.A.	61	944.659 €
1406 – PROXIPRET S.A.	76	1.377.872 €
1408 – La Terrienne du Crédit Social	90	1.594.867 €
9999 – SWCS	32	541.055 €
Total général	1691	27.640.487 €

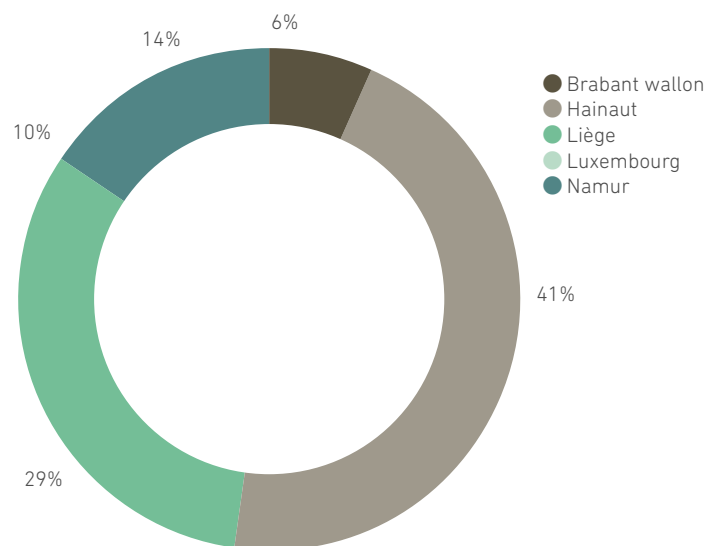
5. Contrats par âge du 1^{er} emprunteur

Moins de 30 ans	223
de 30 à 39 ans	576
de 40 à 49 ans	483
de 50 à 59 ans	482
de 60 à 69 ans	364
70 ans et plus	109
Total	2237



6. Contrats par province

BW	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total
125	927	642	220	323	2237



7. Contrats par commune

Commune	Nb prêts
CHARLEROI	206
LIÈGE	152
LA LOUVIÈRE	70
MONS	58
MOUSCRON	48
TOURNAI	43
NAMUR	42
SAMBREVILLE	38
SOIGNIES	35
SERAING	34
VERVIERS	34
CHÂTELET	33
COURCELLES	30
HERSTAL	26
FLÉMALLE	24
BINCHE	21
ANDENNE	20
BASTOGNE	20
GEMBLoux	19
BRAINE-LE-COMTE	19

Les 20 communes qui comptent le plus de prêts à tempérament octroyés globalisent 44% de la production.

Les 4 premières communes sont les mêmes qu'en 2016.

5 communes ont quitté la liste : Manage, Frameries, Ans, Ath et Marche-en-Famenne, au profit de : Châtelet, Binche, Andenne, Bastogne et Gembloux.

C. ÉCOPACKS ET RÉNOPACKS

1. Résultats globaux

	PAT	CH	TOTAL
Nb	2237	724	2961
Montant prêté	35.659.051 €	10.062.907 €	45.721.959 €



2. Prêts à tempérament

	Rénopack	Écopack	Éco/Rénopack	Total
Nb	525	431	1281	2237
Montant prêté	6.141.215 €	4.050.936 €	25.466.900 €	35.659.051 €
Primes réno	379.759 €	/	2.079.013 €	2.458.772 €
Primes éco	/	288.736 €	1.157.083 €	1.445.820 €

2.1. Répartition des montants par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Nb	655	448	395	739	2237
	29,3%	20,0%	17,7%	33,0%	100,0%
Montant prêté	9.350.664 €	6.704.159 €	6.166.069 €	13.438.160 €	35.659.051 €
Primes réno	1.159.723 €	521.257 €	324.942 €	452.851 €	2.458.772 €
Primes éco	642.991 €	308.376 €	198.712 €	295.742 €	1.445.820 €

2.2. Montants moyens par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Nb	655	448	395	739	2237
Montant prêté	14.276 €	14.965 €	15.610 €	18.184 €	15.941 €
Primes réno	1.771 €	1.164 €	823 €	613 €	1.099 €
Primes éco	982 €	688 €	503 €	400 €	646 €

2.3. Répartition des prêts par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Rénopack	171	88	91	175	525
Écopack	114	94	85	138	431
Éco/Rénopack	370	266	219	426	1281
Total	655	448	395	739	2237

3. Crédits hypothécaires

	Rénopack	Écopack	Éco/Rénopack	Total
Nb	266	56	402	724
Montant prêté	2.140.734 €	481.165 €	7.441.008 €	10.062.907 €
Primes réno	278.988 €	/	841.773 €	1.120.761 €
Primes éco		34.663 €	355.048 €	389.711 €

3.1. Répartition des montants par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Nb	514	145	51	14	724
	71,0%	20,0%	7,0%	1,9%	100,0%
Montant prêté	7.016.598 €	2.149.899 €	741.510 €	154.900 €	10.062.907 €
Primes réno	892.235 €	171.637 €	51.381 €	5.508 €	1.120.761 €
Primes éco	292.772 €	75.394 €	18.537 €	3.007 €	389.711 €

3.2. Montants moyens par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Nb	514	145	51	14	724
Montant prêté	13.651 €	14.827 €	14.539 €	11.064 €	13.899 €
Primes réno	1.736 €	1.184 €	1.007 €	393 €	1.548 €
Primes éco	570 €	520 €	363 €	215 €	538 €

3.3. Répartition des prêts par catégorie

	C1	C2	C3	C4	Total
Rénopack	200	45	16	5	266
Écopack	36	12	5	3	56
Éco/Rénopack	278	88	30	6	402
Total	514	145	51	14	724

4. Travaux

Postes travaux	Nb	Montant travaux	Montant primes estimées
Audit énergétique - Forfait	2	1.366 €	520 €
Chauffage - Chaudière Biomasse - Forfait	25	283.381 €	40.800 €
Chauffage - Chaudière gaz naturel à condensation	476	3.427.981 €	206.600 €
Chauffage - Chaudière mazout/gaz propane à condensation	146	1.512.105 €	0 €
Chauffage - Poêle à pellets	153	585.824 €	0 €
Chauffage - Pompe à chaleur chauffage ou combinée - Forfait	2	47.288 €	3.600 €
Chauffage - Pompe à chaleur ECS - Forfait	22	66.406 €	20.120 €
Chauffe-eau solaire - Forfait	13	99.917 €	50.700 €
Étanchéité - Assèchement des murs (ascensionnelle)	63	218.353 €	20.315 €
Étanchéité - Assèchement des murs (infiltration) - m ²	136	704.132 €	96.467 €
Étanchéité - Remplacement de la couverture de toiture	1251	11.952.354 €	1.403.392 €
Étanchéité - Remplacement des dispositifs de collecte des eaux pluviales - Forfait	1169	1.957.719 €	461.841 €
Étanchéité - Remplacement des menuiseries extérieures - m ² (U<=1,8 W/m ² K)	1441	10.610.093 €	629.693 €
Fermeture du volume protégé	14	31.344 €	0 €
Isolation de toiture par demandeur R>4,5m ² K/W - m ²	167	332.416 €	59.149 €
Isolation de Toiture par entrepreneur R>4,5m ² K/W - m ²	1266	4.976.578 €	891.036 €
Isolation des murs par la coulisse R>1,5m ² K/W - m ²	44	122.403 €	35.940 €
Isolation des murs par l'extérieur R>3,5m ² K/W - m ²	338	2.986.966 €	449.260 €
Isolation des murs par l'intérieur R>2m ² K/W - m ²	52	148.538 €	35.886 €
Isolation du sol dans la structure du plancher R>=3,5m ² K/W - m ²	1	3.668 €	934 €
Isolation du sol par le dessous (cave) R>=3,5m ² K/W - m ²	12	20.967 €	7.526 €
Isolation du sol par le dessus (dalle) R>=2m ² K/W - m ²	44	185.783 €	36.001 €
Menuiseries extérieures	2	12.474 €	342 €
Menuiseries extérieures SANS PRIME	43	266.738 €	0 €

Postes travaux	Nb	Montant travaux	Montant primes estimées
Panneaux photovoltaïques	25	233.038 €	0 €
Santé - Elimination du Radon - Forfait	3	4.822 €	3.500 €
Sécurité - Mise en conformité de l'installation électrique - Forfait	655	3.034.506 €	485.873 €
Sols - Remplacement des supports des aires de circulation - m ²	18	77.042 €	9.952 €
Stabilité - Appropriation de la charpente - Forfait	463	1.204.151 €	464.631 €
Stabilité - Elimination de la mэрule ou champignon aux effets analogues - Forfait	4	4.949 €	4.106 €
Stabilité - Murs instables: Renforcement - démolition - reconstruction - m ²	16	153.049 €	5.756 €
Assainissement des eaux urbaines, égouttage	6	31.921 €	0 €
Création d'une salle de bains, WC	5	19.228 €	0 €
Divers - Salubrité sans prime	31	133.506 €	0 €
Total général	8108	45.451.004 €	5.423.940 €



RAPPORT ANNUEL 2017 - SWCS

VII. ANNEXE : COMPTES ANNUELS



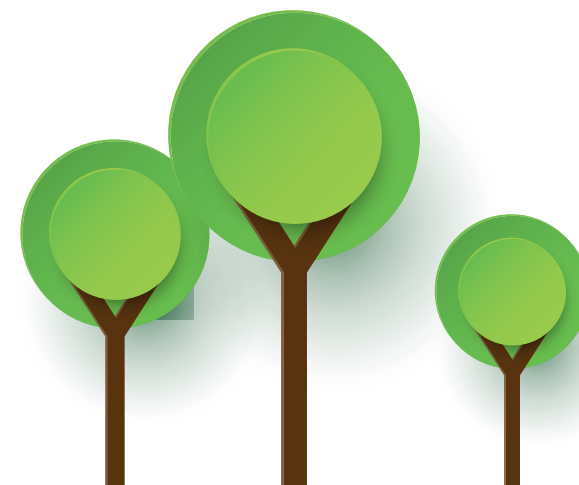
BILAN APRES REPARTITION EN EUROS



ACTIF		2017	2016	
ACTIF IMMOBILISES		20/28	5.235.462,05	7.965.484,04
Immobilisations incorporelles	21	89.131,74	130.633,65	
Immobilisations corporelles	22/27	5.146.324,11	5.079.469,19	
Terrains & constructions	22	4.700.666,45	4.871.008,60	
Mobilier & matériel roulant	24	445.657,66	208.460,59	
Immobilisations financières	28	6,20	2.755.381,20	
Entr. Avec lien de participation		0,00	2.755.375,00	
1. participations	282	0,00	2.755.375,00	
2. créances	283			
Autres immob. Financières		6,20	6,20	
1. actions et parts	284	6,20	6,20	
2.créances et cautionnements	285/8			
ACTIF CIRCULANT		29/58	3.081.873.181,92	3.188.918.687,73
Créances à plus d'un an	29	2.807.109.854,85	2.785.301.174,96	
créances commerciales	290	2.793.808.551,09	2.764.578.285,69	
autres créances	291	13.301.303,76	20.722.889,27	
Stocks et commandes en cours	3	1.360.390,08	1.102.202,75	
Stocks	30/36	1.360.390,08	1.102.202,75	
1. approvisionnements	30/31			
2. en-cours de fabrication	32			
3. produits finis	33			
4. marchandises	34			
5. immeubles destinés à la vente	35	1.360.390,08	1.102.202,75	
6. acomptes versés	36			
Commandes en cours	37			
Créances à un an au plus	40/41	199.064.810,69	210.018.163,33	
Créances commerciales	40	176.455.673,98	168.309.824,15	
Autres créances	41	22.609.136,71	41.708.339,18	
Valeurs disponibles	54/58	73.540.167,74	191.514.565,10	
Comptes de régularisation	490/1	797.958,56	982.581,59	
TOTAL ACTIF	20/58	3.087.108.643,97	3.196.884.171,77	

BILAN APRES REPARTITION EN EUROS

PASSIF		2017	2016
CAPITAUX PROPRES	10/15	177.036.355,64	169.267.074,11
Capital	10	15.775.043,77	15.775.043,77
Capital souscrit	100	15.775.043,77	15.775.043,77
Capital non appelé	101		
Réserves	13	121.446.240,62	106.349.596,26
Réserves légale	130	1.577.504,38	1.577.504,38
Réserves indisponibles	131	114.110.825,49	99.014.181,13
Réserves immunisées	132		
Réserves disponibles	133	5.757.910,75	5.757.910,75
Subsides en capital	15	39.815.071,25	47.142.434,08
PROV & IMPOTS DIFFERES	16	2.066.582,44	2.452.233,13
Impôts différés	168	2.066.582,44	2.452.233,13
DETTES	17/49	2.908.005.705,89	3.025.164.864,53
Dettes à plus d'un an	17	2.179.126.968,04	2.386.467.969,52
Dettes financières	170/4	2.179.126.968,04	2.385.444.027,76
1. emprunts subordonnés	170		
2. obligataires non subord	171	711.000.000,09	798.083.666,75
3. dettes de location-financement	172		
4. établissements de crédit	173	1.467.746.989,91	1.583.810.970,61
5. autres emprunts	174	379.978,04	3.549.390,40
Autres dettes	178/9	0,00	1.023.941,76
Dettes à un an au plus	42/48	480.411.095,70	404.730.658,75
Dettes échéant dans l'année	42	221.924.001,50	129.374.420,48
Dettes commerciales	44	234.524,99	110.925,75
1. fournisseurs	440/4	234.524,99	110.925,75
2. effets à payer	441		
Dettes fiscales, salariales	45	915.240,66	889.466,57
1. impôts	450/3	281.586,21	172.247,09
2. rémunérations & chges sociales	454/9	633.654,45	717.219,48
Autres dettes	47/48	257.337.328,55	274.355.845,95
Comptes de régularisation	492/3	248.467.642,15	233.966.236,26
TOTAL PASSIF	10/49	3.087.108.643,97	3.196.884.171,77



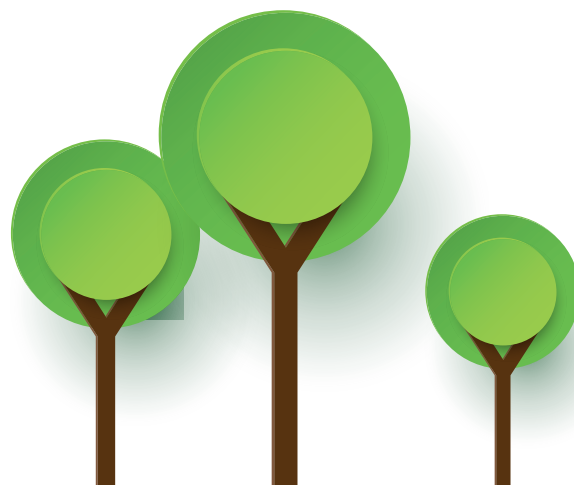
BILAN APRES REPARTITION EN EUROS



		2017	2016
COMPTE DE RESULTATS			
Ventes et prestations	70/74	106.068.266,41	114.033.935,65
Intérêts reçus	70	88.025.161,49	95.952.646,17
Variation des encours	71		
Production immobilisée	72		
Autres produits d'exploitation	74	17.589.304,62	16.968.374,54
Produits d'exploitation non récurrents	76A	453.800,30	1.112.914,94
Coût des ventes et prestations	60/645	110.526.856,80	122.662.817,21
Approvisionnements et marchandises	60	101.427.273,57	112.649.080,18
1. intérêts payés	600/8	101.685.460,90	112.922.220,59
2. variation des stocks	609	-258.187,33	-273.140,41
Services et bien divers	61	2.164.635,13	2.504.151,83
Rémunérations, charges sociales et pensions	62	6.583.760,26	6.579.092,02
Amortissements et Réductions de valeur	630	408.386,47	549.336,01
RDV sur stocks et créances commerciales	631/4	-429.075,14	88.210,00
Provisions pour risques & charges	635/7		
Autres charges d'exploitation	640/8	294.820,37	227.316,21
Charges d'exploitation portées à l'actif	649		
Charges d'exploitation non récurrentes	66A	77.056,14	65.630,96
Bénéfice / perte d'exploitation	70/64	-4.458.590,39	-8.628.881,56
Produits financiers	75	19.804.670,60	7.499.077,92
Produits des immobilisations financières	750	0,00	0,00
Produits des actifs circulants	751	0,00	1.345,63
Autres produits financiers	752/9	7.327.363,04	7.497.732,29
Produits financiers non récurrents	76B	12.477.307,56	0,00
Charges financières	65	525.508,72	140.320,41
Charges des dettes	650	38.723,74	124.988,42
Réductions de valeurs s/ actifs circulants	651	0,00	0,00
Autres charges financières	652/9	486.784,98	15.331,99
Charges financières non récurrentes	66B		
Bénéfice / perte avant impôts	70/65	14.820.571,49	-1.270.124,05
Prélèvements sur les impôts différés (+)	780	385.650,69	394.616,51
Transfert aux impôts différés (-)	680		

BILAN APRES REPARTITION EN EUROS

COMPTE DE RESULTATS		2017	2016
Impôts sur le résultat	67/77	-109.577,82	0,00
A. Impôts	670/3	-109.577,82	0,00
B. Régularisations d'impôts	77	0,00	0,00
Bénéfice / perte de l'exercice	70/67	15.096.644,36	-875.507,54
AFFECTATION ET PRELEVEMENTS			
A. Bénéfice à affecter	70/69	15.096.644,36	-875.507,54
1. Bénéfice de l'exercice à affecter	70/68	15.096.644,36	-875.507,54
B. Prélèvements sur les capitaux propres	791/2	0,00	875.507,54
2. Sur les réserves	792	0,00	875.507,54
C. Affectations aux capitaux propres	691/2	15.096.644,36	
2. Aux autres réserves	6921	15.096.644,36	2.471.020,15



BILAN APRES REPARTITION EN EUROS

ANNEXE (EN EUROS)

III. ETAT DES IMMOBILISATION CORPORELLES (rubriques 22 à 27 de l'actif)

		GLOBAL rubrique 21	GLOBAL rubrique 22	GLOBAL rubrique 23	GLOBAL rubrique 24
A) VALEUR D'ACQUISITION					
Au terme de l'exercice précédent	815	9.053.089,72	5.908.745,80	1.140,75	1.671.823,06
Mutations de l'exercice :					
• Acquisitions, y compris la production immobilisée	81	67.336,32			375.722,46
• Cessions et désaffectations (-)	817	-13.402,45			
• Transferts d'une rubrique à une autre (+) (-)	818				
Ecart de conversion					
Au terme de l'exercice	819	9.107.023,59	5.908.745,80	1.140,75	2.047.545,52
C) AMORTISSEMENTS ET REDUCTIONS DE VALEURS(-)					
Au terme de l'exercice précédent	826	8.922.456,07	1.037.737,20	1.140,75	1.463.362,47
Mutations de l'exercice :					
• Actés	827	99.518,93	170.342,15		138.525,39
• Repris car excédentaires (-)	828				
• Acquis de tiers	829				
• Annulés à la suite de cessions et désaffectations (-)	830	-4083,15			
• Transférés d'une rubrique à une autre (+) (-)	831				
Au terme de l'exercice	832	9.017.891,85	1.208.079,35	1.140,75	1.601.887,86
D) VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE (A) - (C)	833	89.131,74	4.700.666,45	/	445.657,66



BILAN APRES REPARTITION EN EUROS

IV. ETAT DES IMMOBILISATION financieres (rubrique 28 de l'actif)

Entreprise avec lien de participation - actions et parts

- Valeur comptable nette au terme de l'exercice

	2017	2016
	282	- 2.755.375,00

BILAN APRES REPARTITION EN EUROS

ANNEXE (EN EUROS)

V. COMPTES DE REGULARISATION

2017

Ventilation de la rubrique 490/1 de l'actif si celle-ci représente un montant important

• Charges diverses à reporter	84.110,50
• Différentiel d'actualisation SRD	549.980,04
• Produits à recevoir	163.868,02

VI. ETAT DU CAPITAL

A. CAPITAL SOCIAL		Montant	Nombre d'actions
1. Capital souscrit au terme de l'exercice	100	15.775.043,77	
2. Représentation du capital Catégories d'actions	8702	15.775.043,77	63.100

VII. ETAT DES DETTES

Dettes (ou partie des dettes)			
A. Ventilation des dettes à l'origine à plus d'un an, en fonction de leur valeur résiduelle	Echéant dans l'année	Ayant + d'un an mais 5ans au + à courir	Ayant + de 5ans à courir
Dettes financières 880	220.900.059,72	523.728.527,51	1.655.398.440,53
TOTAL DES DETTES 891	221.924.001,50	523.728.527,51	1.655.398.440,53

B. Dettes garanties			
Dettes financières 8921			2.399.566.725,36
TOTAL DES DETTES 9061			2.511.441.575,14

C. Dettes fiscales, salariales et sociales			
Dettes fiscales non échues 9073			172.008,39
Dettes fiscales estimées 450			109577,82
Autres dettes salariales et sociales 9077			633.654,45

BILAN APRES REPARTITION EN EUROS

VIII. COMPTE DE REGULARISATION

Ventilation de la rubrique 492/3 du passif si celle-ci représente un montant important

	2017
• Charges à imputer-divers	351.134,88
• Intérêts courus sur emprunts	30.224.720,82
• Intérêts courus sur produits de couverture	5.412.817,86
• Dotation en capital	211.696.475,33
• Autres produits à reporter	782.493,26

IX. RESULTAT D'EXPLOITATION ET RESULTAT FINANCIERS

		Produits d'exploitation	
		2017	2016
Chiffre d'affaire net		88.025.161,49	95.952.646,17
Autres produits d'exploitation			
Subsides d'exploitation et montants compensatoires obtenus des pouvoirs publics	740	16.704.115,48	16.003.858,34
		Charges d'exploitation	
		2017	2016
A. Travailleurs inscrits au registre du personnel			
Nombre total à la date de clôture	9086	108,00	105,00
Effectif moyen du personnel calculé en équivalents tps plein	9087	104,60	102,10
Nombre d'heures effectivement prestées	9088	170.392,00	172.386,00
B. Frais de personnel			
Rémunérations et avantages sociaux	620	4.854.372,48	4.706.121,38
Cotisations	621	1.272.310,22	1.244.895,56
Primes patronales pour ass. Extralégales	622	2.846,32	2.886,32
Autres frais de personnel	623	272.494,40	462.528,80
Pensions de retraite et de survie	624	181.736,84	162.659,96

BILAN APRES REPARTITION EN EUROS



C. Réduction de valeur			
1. sur créances commerciales			
Actées	9112	478.988,04	1.111.605,15
Reprises	9113	908.063,18	1.023.395,15
2. Autres charges d'exploitation			
Impôts et taxes relatifs à l'exploitation	640	56.164,92	55.352,09
Autres	641/8	238.655,45	171.964,12

Résultats financiers			
	2017	2016	
A. Produits financiers récurrents			
Subsides en capital	9125	7.327.362,83	7.497.714,37
B. Charges financières récurrentes			
Charges financières diverses		486.784,98	15.331,99

X. PRODUITS ET CHARGES EXCEPTIONNELS

PRODUITS			
	2017	2016	
A. Produits non récurrents			
Plus-value sur réalisation d'immobilisation incorporelles et corporelles	7630		2.810,00
Plus-value sur réalisation d'immob financières	7631	12.477.307,56	
Autres produits d'exploitation non récurrents	764/8	453.800,30	1.110.104,94
CHARGES			
A. Charges non récurrentes			
Autres charges d'exploitation non récurrentes	664/7	77.056,14	65.630,96

XI. DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN

AUTRES DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN	
	2017
Emprunts garantis par la Région Wallonne	2.334.144.637,36
Emprunts garantis par l'Etat fédéral	50.839.088,00
Opérations sur taux d'intérêts	419.668.333,33
Réservations pour avances aux guichets	26.297.553,50
Offres -prêts aux particuliers	11.278.151,28

RAPPORT DES COMMISSAIRES



« Société Wallonne du Crédit Social », en abrégé
« S.W.C.S. » SA
Rue de l'Ecluse, 21 – 6000 Charleroi

Exercice clos le
31 décembre 2017

Rapport du collège de commissaires à l'assemblée générale des actionnaires

CHARLEROI (HQ):
Rue de Bomerée 89
6534 Gozée
Belgique
☎ +32 (0) 71 70 06 48
☎ +32 (0) 71 70 33 41
✉ charleroi@audicia.be

GENAPPE (BW):
Rue des Écoles 19
1456 Houtain-le-Viel
Belgique
☎ +32 (0) 67 28 74 71
☎ +32 (0) 67 28 74 77
✉ genappe@audicia.be

Rue de la Régence, 2
1000 Bruxelles

RAPPORT DES COMMISSAIRES



Rapport du collège de commissaires à l'assemblée générale des actionnaires de la société anonyme de droit public « Société Wallonne du Crédit Social », en abrégé « S.W.C.S. » pour l'exercice clos le 31 décembre 2017

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de la société anonyme de droit public « Société Wallonne du Crédit Social », en abrégé « S.W.C.S. » (la « société »), nous vous présentons notre rapport du collège de commissaires. Celui-ci inclut notre rapport sur l'audit des comptes annuels ainsi que notre rapport sur les autres obligations légales et réglementaires. Ces rapports constituent un ensemble et sont inséparables.

Audicia SPRL a été nommée en tant que commissaire par l'assemblée générale du 15 juin 2017, conformément à la proposition de l'organe de gestion. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale statuant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2019. Audicia a exercé le contrôle légal des comptes annuels de la société anonyme de droit public « Société Wallonne du Crédit Social » durant 2 exercices consécutifs (tandis que le signataire a exercé préalablement le mandat à travers une autre entité juridique durant 2 exercices consécutifs).

En vertu de l'article 175.15 du Code wallon du logement, un membre du collège de commissaires a été nommé par la chambre française de la Cour des comptes du 29 avril 2008.

Rapport sur l'audit des comptes annuels

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la société anonyme de droit public « Société Wallonne du Crédit Social », comprenant le bilan au 31 décembre 2017, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 3.087.108.643,97 et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de € 15.096.644,36.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la société au 31 décembre 2017, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes Internationales d'audit (ISA) telles qu'applicables en Belgique. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Nos responsabilités relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes annuels en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous avons obtenu de l'organe de gestion et des préposés de la société, les explications et informations requises pour notre audit.

RAPPORT DES COMMISSAIRES



Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Autres points

Nous attirons l'attention sur le compte d'exécution du budget au 31/12/2017 qui présente un solde de financement SEC de € 58.923.717,05.

La S.W.C.S. est classée parmi les organismes régionaux de type 2 tels qu'ils sont définis à l'article 3, § 1^{er}, 4^e, du décret du 15 décembre 2011 portant organisation du budget, de la comptabilité et du rapportage des unités d'administration publique wallonnes.

L'article 20 du décret ainsi que les articles 3 et 26 §2, de l'Arrêté du gouvernement wallon du 8 juin 2017 portant diverses mesures relatives à l'exécution du budget, aux comptabilités budgétaire et générale ainsi qu'au rapportage des unités d'administration publique wallonne prévoient que les fonctions d'ordonnateur, de comptable et de trésorier doivent être exercées par des personnes distinctes. Ces fonctions doivent faire l'objet d'une désignation par le Conseil d'administration.

L'identité du receveur et du trésorier doit également faire l'objet d'une publication telle que prévue aux articles 9 §4 et 12 §5 de l'arrêté précité.

Par ailleurs, la tenue d'un dossier permanent contenant les informations générales actualisées et utiles dans le cadre d'audits est requise par l'article 7 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 8 juin 2017 portant organisation des contrôle et audit internes

budgétaires et comptables ainsi que du contrôle administratif et budgétaire des Services du Gouvernement wallon, des services administratifs à comptabilité autonome, des entreprises régionales, des organismes et du Service du Médiateur en Région wallonne. Ce dossier permanent doit être tenu à disposition des divers intervenants dans le contrôle et l'audit de l'unité. Ce dernier Arrêté prévoit également en son article 8 §2 qu'un contrôle des engagements et un contrôle des liquidations doit être mis en place par l'organe de gestion.

Nous constatons actuellement l'absence de respect de ces dispositions supra.

Responsabilités de l'organe de gestion relatives aux comptes annuels

L'organe de gestion est responsable de l'établissement des comptes annuels donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que de la mise en place du contrôle Interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à l'organe de gestion d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe de gestion a l'intention de mettre la société en liquidation ou de cesser ses activités

RAPPORT DES COMMISSAIRES



ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

Nos responsabilités relatives à l'audit des comptes annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du collège de commissaires contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que

celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;

- nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la société;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe de gestion, de même que des informations fournies les concernant par ce dernier;
- nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe de gestion du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du collège de commissaires sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du collège de commissaires. Cependant, des situations ou événements

RAPPORT DES COMMISSAIRES



- futurs pourraient conduire la société à cesser son exploitation;
- nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes annuels et évaluons si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle.

Nous communiquons à l'organe de gestion notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

Rapport sur les autres obligations légales et réglementaires*Responsabilités de l'organe de gestion*

L'organe de gestion est responsable de la préparation et du contenu du rapport de gestion et du bilan social et du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité ainsi que du respect du Code des sociétés et des statuts de la société.

Responsabilités du collège de commissaires

Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire (révisée) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans ses aspects significatifs, le rapport de gestion et le respect de certaines dispositions du Code des sociétés, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

Aspects relatifs au rapport de gestion

A l'issue des vérifications spécifiques sur le rapport de gestion, nous sommes d'avis que celui-ci concorde avec les comptes annuels pour le même exercice et a été établi conformément aux articles 95 et 96 du Code des sociétés.

Dans le cadre de notre audit des comptes annuels, nous devons également apprécier, en particulier sur la base de notre connaissance acquise lors de l'audit, si le rapport de gestion comporte une anomalie significative, à savoir une information incorrectement formulée ou autrement trompeuse. Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'anomalie significative à vous communiquer.

Nous n'exprimons aucune forme d'assurance que ce soit sur le rapport de gestion.

Mention relative au bilan social

Le bilan social, à déposer à la Banque nationale de Belgique conformément à l'article 100, § 1^{er}, 6^o/2 du Code des sociétés, traite, tant au niveau de la forme qu'au niveau du contenu, des mentions requises par la Loi, et ne comprend pas d'incohérences significatives par rapport aux informations dont nous disposons dans le cadre de notre mandat.

Mentions relatives à l'indépendance

Le collège de commissaires n'a pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et est resté indépendant

RAPPORT DES COMMISSAIRES



vis-à-vis de la société au cours de notre mandat.

Il n'y a pas eu de missions complémentaires compatibles avec le contrôle légal des comptes annuels visées à l'article 134 du Code des sociétés qui ont fait l'objet d'honoraires.

Autres mentions

Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue

conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.

La répartition des résultats proposée à l'assemblée générale est conforme aux dispositions légales et statutaires.

Nous n'avons pas connaissance d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts ou du Code des sociétés qui devrait être mentionnée dans notre rapport.

Charleroi, le 22 mai 2018

Le collège des commissaires

« AUDICIA » ScPRL
Représentée par

Philippe BERIOT
Réviseur d'entreprises associé

COUR DES COMPTES
Représentée par

Alain BOLLY
Membre de la Cour - Greffier

**AUTRES DOCUMENTS À DÉPOSER
EN VERTU DU CODE DES SOCIÉTÉS****RAPPORT DE GESTION****Rapport de gestion du Conseil d'administration
à l'Assemblée générale du 14 juin 2018.****1. Commentaire des comptes annuels 2017.**

- Les comptes annuels proposés à l'approbation de l'assemblée générale présentent un total de bilan de 3.087.108.643,97 € (contre 3.196.088.664,23 € à fin 2016) et un bénéfice de 15.096.644,36 € (contre une perte de 875.507,54 € en 2016).
- La SWCS a cédé à Ethias les parts qu'elle détenait dans Whestia. Cette transaction a permis à la SWCS d'activer une plus-value d'un montant de 12.477.307,56€ sur l'exercice comptable 2017.
- Le montant de la dotation en capital pour l'année 2017 s'élève à 36.401.000 €.
Le coût de l'activité 2017 a de nouveau été fortement impacté par les remboursements anticipés, comme ce fut le cas en 2015 et 2016.
La SWCS a mis en place, en collaboration avec le Cabinet et une consultante financière, un nouveau modèle de calcul de la dotation régionale, permettant notamment d'intégrer des facteurs exogènes comme les remboursements anticipés et les taux de marché.
L'ajustement majeur de ce nouveau modèle, par rapport au précédent, provient du fait que les projections de flux ne sont plus réalisées sur base de moyennes (taux moyen, durée moyenne...) mais bien sur des flux réels, tenant compte des caractéristiques réelles de chaque prêt et de chaque avance (taux, durée).
Les principes fondateurs du modèle sont :
 - ✓ Le volume des actifs produits correspond au volume des sources de financements
 - ✓ Le différentiel de l'ensemble des flux générés tant par les créances que par les sources de financement, est actualisé, avec pour objectif la neutralisation de ces flux au terme de la période couverte par le programme
 - ✓ Les sources de financement prises en considération pour les flux « passifs » sont :
 - La dotation en capital elle-même,
 - Les emprunts levés,
 - Les éventuelles « avances Internes » : il s'agit d'apports de trésorerie exceptionnels qui peuvent être réinvestis dans l'activité
 - Les remboursements anticipés : l'idée étant d'utiliser au maximum les remboursements anticipés afin d'éviter une accumulation de trésorerie avec pour corollaire un besoin d'emprunt plus important, impactant directement le niveau d'endettement de la Région.
 - ✓ Comme par le passé, la dotation en capital intègre également :
 - Les commissions versées aux guichets lorsqu'ils sont courtiers (actuellement fixées à 0,80% du montant prêté au client) ;
 - Une marge destinée à couvrir les pertes futures sur la production de l'année dans le cadre des dossiers courtiers.
 - La possibilité d'une marge pour couvrir les frais de fonctionnement (non activée en 2017)

La Région wallonne a versé une dotation de 44 millions d'€ en 2017. Ce montant a donc été affecté pour couvrir totalement le coût de l'activité 2017. Le solde sera affecté à la couverture du coût de l'activité 2018, permettant de réduire, à due concurrence, le montant de l'intervention régionale pour 2018.

AUTRES DOCUMENTS À DÉPOSER EN VERTU DU CODE DES SOCIÉTÉS

RAPPORT DE GESTION

- o Le résultat de l'exercice 2017 a bénéficié de la reprise annuelle du subside en capital¹ à raison de 7.707.661,92 € (dont 385.383,12 € de prélèvement sur les impôts différés), conformément aux règles d'évaluation.
- o Dans le cadre du calcul de la dette fiscale estimée pour l'année 2017, la SWCS a fait application des dispositions légales en matière de déduction pour capital à risque. En application des articles 205bis à 205novies « déduction pour capital à risque » du Code des impôts sur les revenus, le montant des intérêts notionnels calculés pour 2017 s'élève à 510.713,79 €. Tenant compte du report de la perte fiscale de 2016 et de la taxation réduite (0,40%) sur la plus-value réalisée lors de la vente des parts de Whestia, la charge fiscale 2017 est estimée à 109.577,82 €.
- o A fin 2017 :
 - Le ratio de solvabilité, qui mesure le rapport entre les capitaux propres et l'encours net des créances hypothécaires & avances aux guichets (de manière à couvrir le risque de débiteurs qui ne sont pas encore déclarés comme défalliants) est de 4,62% ;
 - Le ratio de liquidité reprenant les actifs circulants (hors créances à long terme, stocks et comptes de régularisation) par rapport aux dettes court terme (étant entendu que les comptes de régularisation ne sont pris en considération ni à l'actif ni au passif) est de 57% ;
 - L'endettement bancaire, qui mesure le rapport entre les emprunts contractés pour financer l'activité et les moyens immobilisés dans les créances est de 86% ;
 - La rentabilité, mesurant le rapport entre le résultat après impôt et les capitaux propres est de 8,53%.
- o En vertu du Code de droit économique tel que modifié par la loi du 19 avril 2014, tout prêteur ou intermédiaire de crédit (prêts hypothécaires et/ou crédits à la consommation) doit obtenir un agrément définitif de la part de la FSMA². Cet agrément concerne donc tant la SWCS que les guichets et les Entités locales. Les demandes d'agrément devaient être introduites pour le 30 avril 2017. Dans ce cadre, chaque responsable de distribution et toutes les personnes en contact avec le public ont passé un examen de compétence professionnelle, organisé par Febellin. L'ensemble du secteur a obtenu les agréments nécessaires à la poursuite de son activité, ainsi :
 - La SWCS a obtenu l'agrément en tant que prêteur en crédit hypothécaire et crédit à la consommation ;
 - Les guichets ont obtenu l'agrément en tant que prêteur en crédit hypothécaire et agent lié en crédit à la consommation ;
 - Les entités locales en tant que courtiers en crédit à la consommation ;
- o Le Conseil d'administration a souhaité dynamiser la production des prêts à tempérament en liant l'enveloppe octroyée aux guichets pour leur production de PH à leur production en PAT.

2. Capital de la société - filiales.

Le capital est inchangé à 15.775.043,77 €. Depuis 2004, la majorité des parts (99,9%) appartient à la Région wallonne, conformément au texte du Code wallon du logement et de l'Habitat durable qui prévoit que plus de 75% des parts doivent être détenues par la Région. La SWCS a vendu les parts qu'elle détenait dans le capital de Whestia (32,45 % pour un montant de 2.755.375,00 €).

¹ A la suite d'une modification du système de comptabilisation des subsides perçus dans le cadre du financement par la dotation en capital (période de 1998 à 2002), les provisions anciennement constituées sous la rubrique « 165 Provision prime en capital » figurent depuis 2004 sous cette rubrique. Ce subside fait l'objet d'un transfert en résultat progressif suivant un tableau d'amortissement théorique, avec un prélèvement parallèle de la provision pour impôts différés.

² « FSMA » = Financial Services and Markets Authority

**AUTRES DOCUMENTS À DÉPOSER
EN VERTU DU CODE DES SOCIÉTÉS**

RAPPORT DE GESTION

3. Événements importants survenus après la clôture de l'exercice.

- Le contrat de gestion qui lie la SWCS et la Wallonie se termine en octobre 2018. Il est probable qu'il soit prolongé de 6 mois, comme le permet le décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion. Dans cette perspective, le Conseil d'administration a proposé à sa Ministre de tutelle un projet d'avenant visant à mettre le contrat de gestion en adéquation avec l'évolution des missions et activités de la SWCS depuis sa signature en octobre 2013.
- La réforme des primes énergie et à la rénovation, entrée en vigueur au 1^{er} mars 2018, a eu pour effet de booster la production des prêts à 0%.

4. Circonstances susceptibles d'avoir une influence notable sur la société.

- Le projet immobilier sur le terrain Dupuis se concrétise. Une convention de collaboration a été signée entre la SWCS et Igretec, pour l'assistance à maîtrise d'ouvrage, l'assistance juridique et la surveillance des travaux dans le cadre du In House.
- La mise en application, en mai 2018, de la directive européenne relative à la protection des données à caractères privé (« RGPD ») entraîne de nombreuses réorganisations du travail au sein de la SWCS. Il s'agit en effet de revoir l'ensemble des processus de traitement des données et de veiller à intégrer la notion de protection de la vie privée dès la conception de nouveaux systèmes (règle du « Privacy by design »).
- La nouvelle Loi relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme est entrée en vigueur le 16 octobre 2017. Cette législation implique le renforcement de l'approche fondée sur les risques, nécessitant de procéder à l'identification des risques en matière de blanchiment de capitaux, à l'analyse et à l'évaluation de ceux-ci, visant in fine à prendre les mesures de gestion préventive à intégrer aux différents processus à la SWCS (ex : politique adéquate d'acceptation des clients, sensibilisation du personnel, vigilance à propos d'opérations atypiques, coopération active avec la CTIF...)

5. Succursales

Néant

6. Recherche et développement

Néant

7. Objectifs et politique de la société en matière de gestion des risques financiers, y compris sa politique concernant la couverture de chaque catégorie principale des transactions prévues pour lesquelles il est fait usage de la comptabilité de couverture, et l'exposition de la société au risque de prix, au risque de crédit, au risque de liquidité et au risque de trésorerie.;

Entre 2015 et 2017, la SWCS a été confrontée à un afflux de remboursements anticipés. Etant dans l'impossibilité d'utiliser cette trésorerie pour rembourser anticipativement sa dette, les montants accumulés en trésorerie ont été utilisés pour financer la nouvelle activité.

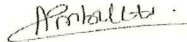
La SWCS a pu profiter des taux court terme négatifs dans le cadre de ses programmes de billet de trésorerie. Elle emprunte à taux négatifs sur les maturités inférieures à un an. En 2017 et 2018, un important volume de swaps de taux d'intérêts (conclus durant les années 2001 et 2002) destinés à couvrir les émissions de billets de trésorerie court terme est venu à échéance. Une partie de la dette

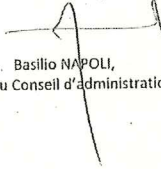
**AUTRES DOCUMENTS À DÉPOSER
EN VERTU DU CODE DES SOCIÉTÉS****RAPPORT DE GESTION**

de la SWCS se retrouve donc exposée au risque de taux. Pour limiter ce risque, le Conseil d'administration de la SWCS a décidé de transformer une partie des émissions de billets de trésorerie à court terme en émissions long terme à taux fixe, et de conclure de nouveaux swaps de taux d'intérêts pour couvrir une autre partie de cette dette à taux flottant.

8. Risques et incertitudes (article 96 du Code des sociétés).

- o La SWCS travaille actuellement, en collaboration avec le Cabinet du Logement et les Entités elles-mêmes, à la mise en place d'une nouvelle convention de collaboration. Cette convention vise à redéfinir et réorienter les actions des Entités Locales au regard des missions de la SWCS.
- o Les Ministres de l'Energie et du Logement ont annoncé une grande réforme du système d'attribution des primes « énergie » et « rénovation ». Cette réforme pourrait avoir un impact sur l'emploi à la SWCS et sur ses missions futures.


Nathalie OMBELETS,
Directrice générale


Basilio NAPOLI,
Président du Conseil d'administration