

RAPPORT ANNUEL 2016

2.408

PRÊTS
HYPOTHÉCAIRES

298.056.071 €
PRÊTÉS

123.777 €
MONTANT MOYEN
D'UN PRÊT

63%
DE MOINS
DE 35 ANS

1.849
ÉCOPACKS

2.133
RÉNOPACKS

2.104

PRÊTS À
TEMPÉRAMENT

33.609.982 €
PRÊTÉS

15.974 €
MONTANT MOYEN
D'UN PRÊT



société wallonne du crédit social

 **PLAN
MARSHALL
4.0**



L'ACCOMPAGNEMENT AU BOUT DU FIL AVANT, PENDANT ET APRÈS LE PRÊT

De 100 à 150 appels par jour, c'est le nombre de contacts téléphoniques pris en charge par nos conseillers du call center qui sont le lien entre les candidats emprunteurs ou les emprunteurs et nos services internes. Parce qu'il est plus facile d'expliquer sa demande oralement que par écrit, surtout dans les domaines liés au logement, la SWCS a développé cet outil d'information et de conseil depuis 2009.

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

Maria, conseillère au 078/158.008.

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

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

LE CRÉDIT SOCIAL, C'EST BIEN PLUS QU'UN CRÉDIT

Nombreux sont nos emprunteurs qui, en contractant un crédit social se réjouissent de ne pas être qu'un dossier, une affaire de plus. Dès ses premiers contacts en agence, le candidat emprunteur bénéficie de conseils qui vont au-delà de la simple analyse financière. Il est ainsi rapidement sensibilisé aux besoins de rénovation éventuels, aux charges inhérentes à la propriété et aux implications dues à ce nouveau statut. Vient ensuite la visite de l'expert sur place qui va permettre un échange visant à éclairer l'emprunteur sur son investissement. La qualité de l'immeuble, les travaux à réaliser, les rénovations à anticiper, les questions énergétiques sont autant de points d'attention qui seront abordés au cours de la petite heure que dure la visite.

Ce n'est pas tout, l'expert va aider le candidat emprunteur à optimiser son budget et à bénéficier le cas échéant de nos produits à taux zéro intégrant immédiatement les primes correspondant aux travaux prévus. Les devis seront discutés et critiqués tant en termes de contenu (montants, conditions de vente, ...) que de solutions proposées. Ce sont en tout plus ou moins deux heures en moyenne qui sont ainsi consacrées par l'expert pour accompagner techniquement le candidat emprunteur au moment de l'instruction de son prêt.

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

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



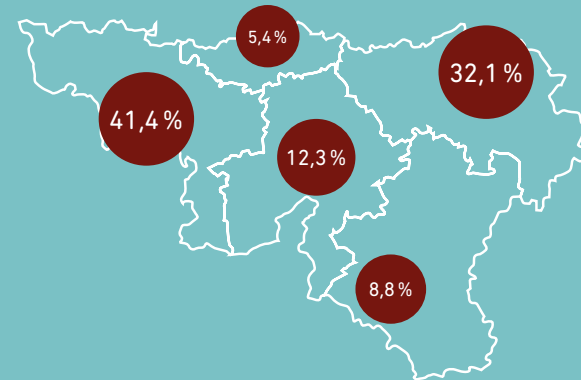
société wallonne du crédit social

4.512

MÉNAGES ONT RÉALISÉ LEUR PROJET EN 2016 GRÂCE À LA SWCS

2.104

PRÊTS À TEMPÉRAMENT



PRÊTS CONCLUS SELON L'ÂGE DES EMPRUNTEURS

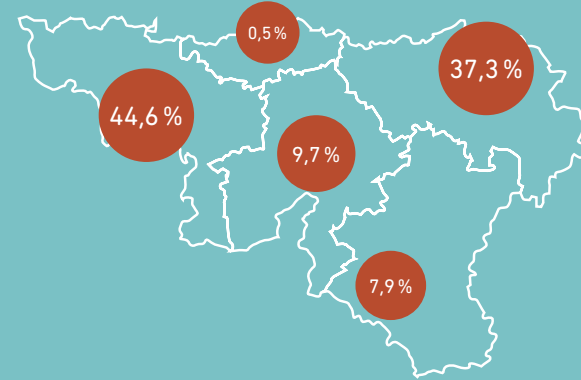
< 30 ans	9,6%
De 30 à 39 ans	27,0%
De 40 à 49 ans	21,5%
De 50 à 59 ans	19,7%
De 60 à 69 ans	16,9%
De 70 à 79 ans	5,0%
De 80 à 89 ans	0,3%

PRÊTS CONCLUS SELON LE REVENU DES EMPRUNTEURS*

RIG** < 21.900 €	28%
RIG** ENTRE 21.900 ET 31.000 €	22%
RIG** ENTRE 31.100 ET 41.000 €	20%
RIG** ENTRE 41.100 ET 93.000 €	30%

2.408

PRÊTS HYPOTHÉCAIRES



PRÊTS CONCLUS SELON L'ÂGE DES EMPRUNTEURS

< 30 ans	42,8%
De 30 à 39 ans	35,2%
De 40 à 49 ans	17,1%
De 50 à 59 ans	4,6%
De 60 à 69 ans	0,3%

PRÊTS CONCLUS SELON LE REVENU DES EMPRUNTEURS*

RIG** < 21.900 €	70%
RIG** ENTRE 21.900 ET 31.000 €	20%
RIG** ENTRE 31.100 ET 41.000 €	7,5%
RIG** ENTRE 41.100 ET 51.300 €	2,5%

*Pourcentage calculé sur les prêts octroyés dans le cadre de la nouvelle réglementation
**RIG = revenus imposables globalement



TÉMOIGNAGE DE GAËLLE PELGRIMS, MARCINELLE

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

Gaëlle a 31 ans, elle est seule, travaille à mi-temps et souhaite devenir propriétaire. Comme beaucoup de personnes seules, elle a essuyé un refus de sa banque, en raison de revenus limités et de l'absence de fonds propres pour financer les frais de notaire.

Elle a entendu parler du crédit social via des connaissances. Suite au premier rendez-vous dans un des 22 guichets du crédit social, la machine est lancée, elle trouve la maison de ses rêves, visite le bien 3 fois et 4 mois plus tard signe son acte d'acquisition chez le notaire.

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

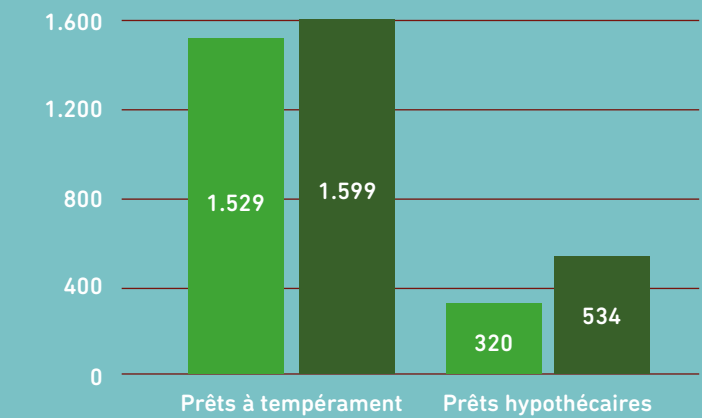
Ce n'est pas donné à tout le monde, j'ai injecté des fonds propres pour limiter le montant de mes mensualités, je me suis investie personnellement dans les travaux et j'ai aussi été bien accompagnée par mon entourage.

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

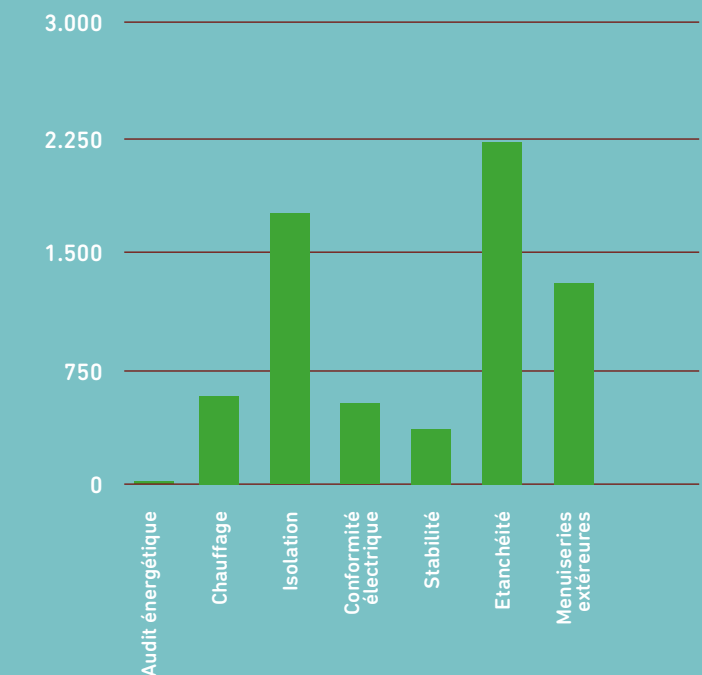


3.982 PACKS

■ Ecopack ■ Renopack



6.744 TRAVAUX RÉALISÉS





UN RÉSEAU DE 31 PARTENAIRES

Envie de devenir propriétaire ? Besoin de réaliser des travaux de rénovation ? Tenté par les économies d'énergie ? Le premier interlocuteur pour un crédit social est un des 22 « guichets du crédit social » ou une des 9 « entités locales » qui constituent le réseau de partenaires de la SWCS.

Les guichets du crédit social distribuent tant les prêts hypothécaires sociaux que les prêts à tempérament « écopack » et « rénopack ».

Les entités locales distribuent quant à elles exclusivement les prêts à tempérament.

Les guichets du crédit social sont des partenaires exclusifs de la SWCS, tandis que les entités locales instruisent également des demandes de prêts pour le Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW).

En 2016, les entités locales ont assuré 21% de la production de prêts à tempérament de la SWCS, soit 442 prêts sur les 2.104 octroyés.

La satisfaction vis-vis de nos partenaires mesurée

La SWCS a mesuré la satisfaction des emprunteurs dans le cadre des prêts à tempérament. D'une manière générale, les personnes qui ont bénéficié d'un prêt à tempérament sont très satisfaites de l'instruction de leur dossier. La note moyenne est de 8,5/10.

90% des personnes interrogées attribuent une note supérieure ou égale à 8/10 et seulement 0,5% donnent une note inférieure ou égale à 6/10.

La qualité des contacts et les relations que nouent les emprunteurs avec les guichets et les entités locales est une composante importante de leur satisfaction, elle est citée par 40% des personnes interrogées.

LES PERSPECTIVES 2017

La loi du 22 avril 2016 portant modification et insertion de dispositions en matière de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire dans plusieurs livres du Code de droit économique introduit de nouvelles obligations pour la SWCS et les guichets du crédit social à partir du 1er avril 2017.

Retenons les deux plus visibles pour le consommateur, dans le cadre des crédits hypothécaires :

- la communication d'un TAEG (Taux Annuel Effectif Global), à l'instar des pratiques en matière de crédit à la consommation.
- la production d'un ESIS (European Standardised Information Sheet) fournissant des informations précontractuelles personnalisées.

En outre, des règles de conduite supplémentaires sont imposées aux intermédiaires de crédit et les sanctions sont renforcées.

**VOUS
SOUHAITEZ
EN SAVOIR
PLUS ?**

**LE RAPPORT ANNUEL PEUT ÊTRE CONSULTÉ SUR
WWW.SWCS.BE (ONGLET PUBLICATIONS)**