12 décembre 2013
Arrêté du Gouvernement wallon portant 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

Cet arrêté a été abrogé par l'arrêté du 17 décembre 2015.

Le Gouvernement wallon,
Vu le Code wallon du Logement et de l'Habitat durable, l'article 175.2., §3, 7°;
Vu l'avis de l'inspection des finances, donné le 3 décembre 2013;
Vu l'accord du Ministre du budget, donné le 12 décembre 2013;
Sur la proposition de la Société wallonne du Crédit social;
Sur la proposition du Ministre du Logement;
Après délibération,
Arrête:

Art. 1er.
Le Gouvernement approuve les normes de gestion et de fonctionnement à appliquer aux guichets et déterminées par la Société wallonne du Crédit social, telles que reprises en annexe.

Art. 2.
Le présent arrêté entre en vigueur le 1er janvier 2014.

Namur, le 12 décembre 2013.

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

Le Ministre du Développement durable et de la Fonction publique,

J.-M. NOLLET

NORMES DE GESTION ET DE FONCTIONNEMENT

Chapitre 1 erDisposition généralePour l'application des présentes normes, il y a lieu d'entendre par:
1° Code: le Code wallon du Logement et de l'Habitat durable institué par le décret du 29 octobre 1998;
2° Société: la Société wallonne de Crédit social visée à l'article 175.1 du Code;
3° guichet: le guichet du crédit social visé à l'article 176.1 du Code;
4° prêts hypothécaires et produits complémentaires ou apparentés: les prêts hypothécaires et les produits

Wallex - Le droit en Wallonie

complémentaires ou apparentés aux prêts accordés dans le cadre du crédit hypothécaire social tels que définis à l'article 1er, 36 du Code;
5° emprunteurs: la ou les personnes qui contractent au crédit hypothécaire social tel que défini à l'article 1er, 36 du Code;
6° Ministre: le Ministre ayant le Logement dans ses attributions;
7° secteur: le secteur du crédit hypothécaire social, composé de la Société et des guichets agréés;
8° Gouvernement: Le Gouvernement wallon.

Chapitre 2Des normes de gestion et de fonctionnementSection 1 reIntroductionPour permettre à chacun des acteurs d'assurer le rôle qui lui est dévolu par le Code, la Société met à disposition des guichets un vade-mecum comprenant les instructions précises et détaillées relatives aux principales dispositions légales, décrétales et réglementaires applicables en la matière.
À défaut pour le guichet de respecter l'ensemble des normes qui lui sont applicables, celui-ci peut être sanctionné conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 12 décembre 2013. portant 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.
Section 2Dispositions spécifiques1° Règlement des prêts
Le guichet est tenu de respecter le règlement du crédit hypothécaire social arrêté par le Gouvernement ainsi que la Charte de Qualité du Crédit social arrêtée par le Ministre sur proposition de la Société.
Toute question d'interprétation du règlement est de la compétence de la Société.
2° Dispositions relatives à la Financial Services & Markets Authority, à l'Union professionnelle du Crédit et à la Banque nationale de Belgique La Société et le guichet en tant qu'entreprises hypothécaires sont soumis aux dispositions de la loi du 9 juillet 1975 relatives au contrôle des entreprises d'assurances.
Le guichet doit être inscrit auprès de la Financial Services & Markets Authority avant de pouvoir octroyer des prêts hypothécaires. L'inscription est publiée au *Moniteur belge* .
Le guichet se conforme au code de bonne conduite édicté par l'Union professionnelle du Crédit.
Le guichet transmet à la Centrale des crédits aux particuliers, pour les prêts qu'il octroie, les informations légalement requises, dans les délais prescrits et selon la procédure communiquée par la Banque nationale de Belgique.
3° Circulaires société
Le guichet est tenu de respecter les circulaires établies par la Société.
4° Utilisation des supports *ad hoc*
a) Documents et formulaires
Le guichet utilise les documents types déterminés par la Société et, notamment, le prospectus, le tarif, les formulaires de demande de crédit, offres de crédit et projets d'actes.
b) Informatique
Le guichet dispose d'un système informatique compatible avec le système de la Société.
Le guichet communique les données demandées par la Société sous la forme définie par cette dernière.
Le guichet est tenu de se conformer au plan de sécurité informatique établi par la Société.
c) Supports publicitaires Le guichet utilise les supports publicitaires actualisés de la Société
d) Charte graphique Le guichet respecte la charte graphique de la Société.
e) Support Web
Le guichet intègre le portail unique du crédit hypothécaire social mais peut garder un support Web qui lui est propre si celui-ci fait référence au portail unique et est actualisé.

Chapitre 3Règles de transparenceSection 1 reFSMALe guichet informe la Société de tout contact qu'il a avec la Financial Services & Markets Authority et transmet tout rapport de contrôle de celle-ci à la Société.
Section 2Informations financières, comptables et organisationnellesLe guichet transmet annuellement, et au plus tard 15 jours après la tenue de l'assemblée générale ordinaire, les documents suivants à la Société:
1° un exemplaire approuvé, détaillé et commenté du rapport annuel, y compris le bilan, le compte de résultat et ses annexes tels que déposés à la Banque nationale de Belgique;
2° la balance comptable de clôture;

Wallex - Le droit en Wallonie

3° le rapport du commissaire réviseur;
4° le rapport de gestion;
5° le procès-verbal de l'assemblée générale approuvant les comptes;
6° le rapport d'activité.
Le guichet communique spontanément et sans délai à la Société tout élément de nature à influencer significativement sa situation financière.
Section 3ProductionLe guichet envoie annuellement et au plus tard le 31 janvier de chaque année ses statistiques de production (liste de dossiers signés) suivant un modèle et sous la forme définie par la Société.

Section 4ArriérésLe guichet fournit trimestriellement et au plus tard le 22 e jour du trimestre suivant, un inventaire des dossiers présentant 3 mois d'arriérés au moins suivant un modèle et sous la forme définie par la Société.
Section 5Contrôle par la SociétéSur simple demande, la Société peut se faire remettre, directement ou par un réviseur qu'elle mandate à cet effet, tous renseignements qu'elle juge nécessaires à l'appréciation de la situation économique, financière, patrimoniale et organisationnelle d'un guichet, et procéder à la vérification du respect des dispositions légales et spécifiques applicables aux guichets.
La Société peut, en vertu du Code, à tout moment et sans déplacement prendre connaissance de toute pièce utile en vue du contrôle du guichet.
La Société peut requérir de tout administrateur ou personne chargée de la gestion journalière d'un guichet des explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui lui paraissent nécessaires à l'exécution de son contrôle.
Chapitre 4Intermédiaires de créditL'intervention d'intermédiaires de crédit indépendants n'est autorisée que pour les prêts de la catégorie III prévue par le règlement du crédit hypothécaire social, sous l'entière responsabilité du guichet.
Pour les prêts de la catégorie III, la commission d'apport qui est payée par le guichet aux intermédiaires ne peut pas dépasser 0,60 % du capital prêté.
Préalablement à l'instruction du dossier, les intermédiaires de crédit doivent signer une convention avec le guichet selon les modalités édictées par la Société. Le guichet doit transmettre une copie de cette convention à la Société.
Le guichet mentionne pour chaque prêt l'identité de l'intermédiaire de crédit s'il y a lieu.

Chapitre 5GouvernanceSection 1 reDélégations de pouvoirLes délégations de pouvoir sont communiquées à la Société.
Section 2De l'audit interneLes guichets veillent à respecter les dispositions concernant l'audit interne reprises dans le Code, dans le contrat de gestion liant la Société au Gouvernement et dans les statuts de la Société.

Chapitre 6ActivitéSection 1 reType d'activitéPour chaque catégorie de prêt prévue par le Règlement du crédit hypothécaire social, le guichet indique dans sa première demande d'agrément le type d'activité qu'il souhaite exercer.
Toute demande de modification du type d'activité doit être adressée à la Société par le guichet.
Pour chaque catégorie de prêt, le guichet peut émettre une demande de modification du type d'activité:
– de courtier en prêteur: une fois par année civile;
– de prêteur en courtier: à tout moment de l'année.

La modification du type d'activité entre en vigueur le 1 er jour du mois qui suit l'approbation de la demande par la Société.
Dans le cas où le guichet est prêteur pour une catégorie donnée, il reste courtier pour les prêts qui sont subséquents à un prêt géré par la Société.

Section 2TerritorialitéPour les prêts des catégories I re et II à l'exception des prêts HT+, les guichets sont prêteurs ou courtiers de la société sur le territoire de la province dans laquelle se situe leur siège social.
L'immeuble objet du prêt constitue le critère de « rattachement » à une province.
Section 3Obligations qui découlent de l'activité1° Fonds du Logement des Familles nombreuses de

Wallex - Le droit en Wallonie

Wallonie
Le guichet assure en son sein la présentation des produits offerts par le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie.
Le guichet met à la disposition du Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie un emplacement pour les supports publicitaires relatifs aux prêts de ce dernier ainsi qu'un bureau pour une permanence assurée par le personnel de celui-ci.
2° Instruire les dossiers de demande de prêts conformément aux instructions
a) Instruction de la demande initiale Le guichet présente et fournit au candidat-emprunteur un produit adapté à son projet et à sa situation personnelle.
L'instruction de la demande initiale se fait selon la procédure communiquée par la Société.
L'octroi et la gestion des crédits hypothécaires après la signature du contrat sont assurés par la Société et par les guichets conformément aux circulaires communiquées à l'attention des guichets.
b) Expertises Le guichet fait réaliser les expertises des biens objets de la demande de crédit hypothécaire social par un expert de la Société ou par un expert agréé par la Société dans les cas prévus par la Société et communiqués au guichet par circulaire.
Toutes les expertises réalisées par les experts de la Société font l'objet d'une déclaration de créance à charge des guichets.
c) Assurance solde restant dû Le guichet présente la proposition du produit d'assurance solde restant dû de la Société aux candidats-emprunteurs.
3° Décision et envoi de l'offre
La demande de crédit est soumise à l'approbation du comité de crédit du prêteur.
La communication des décisions d'octroi et de refus de crédit se fait par la Société, ou par le guichet s'il intervient comme prêteur, selon la procédure prévue dans le règlement du crédit hypothécaire social et communiquée aux guichets.
4° Représentation à l'acte
Pour les crédits hypothécaires octroyés par la Société, le guichet représente la Société à la signature de l'acte.
À cet effet, le guichet mandate un membre de son personnel ou un de ses administrateurs.
Pour les crédits hypothécaires octroyés par le guichet, le guichet communique à la Société les modalités qu'il a adoptées en vue d'être représenté à la signature de l'acte.
5° Après la signature de l'acte de prêt
Lorsqu'il est prêteur, le guichet exerce le contrôle des engagements pris par les emprunteurs lors de la signature de l'acte de prêt.
6° Gestion de l'encours et du contentieux
a) Encours La Société et le guichet répondent chacun pour leurs débiteurs aux demandes de documents et renseignements (décomptes de remboursement total, attestation d'immunisation fiscale, attestation de régularité de paiement, etc.).
Toute demande de modification du contrat en cours par rapport à l'acte de prêt initial, est soumise à la décision du comité de crédit du prêteur.
La modification demandée ne peut, sauf exception dûment motivée, aboutir à une diminution des garanties existantes au moment de la signature du prêt.
b) Contentieux Le guichet prend toutes les mesures visant à limiter le volume de ses dossiers en contentieux dans le respect des circulaires établies par la Société.

Chapitre 7Appréciation financière du guichetSection 1 reProcessus d'appréciationLes critères de gestion sont établis sur la base des situations de clôture annuelle approuvées par l'assemblée générale du guichet.
Chaque critère fait l'objet d'une appréciation (positive, moyenne, réservée ou négative) en fonction de son résultat.
Chaque critère faisant l'objet d'une appréciation réservée fait l'objet d'une analyse particulière par la Société et d'un plan de régularisation par le guichet s'il s'avère qu'il existe un risque sérieux que l'appréciation devienne négative dans le futur.
Le fait d'avoir une ou plusieurs appréciations réservées ou négatives peut faire l'objet d'une sanction

Wallex - Le droit en Wallonie

prévue par l'arrêté du Gouvernement portant le règlement général d'agrément des guichets et portant exécution de l'article 178.1 du Code wallon du Logement et de l'Habitat durable et notamment une suspension provisoire du financement du guichet jusqu'à ce qu'il fasse la démonstration, auprès de la Société, de pouvoir réconcilier à terme l'activité avec les normes financières (au moyen de la certification des éléments financiers transmis à la Société, de l'établissement d'un plan financier à long terme, de l'intégration dans ce plan de toutes les mesures proposées par le guichet).
Il est considéré que le guichet a réconcilié l'activité avec les normes financières si l'ensemble des critères font l'objet d'une appréciation moyenne ou positive ou qu'il fait la démonstration auprès de la Société que les critères ne feront pas, à terme, l'objet d'une appréciation négative.
Dans le cas où le guichet ne respecte pas ce plan, ou si au terme du délai prévu dans ce plan le guichet ne serait pas parvenu à réconcilier l'activité avec les normes financières, la Société peut se voir imposer une sanction telle que prévue à l'article 178.1 du Code wallon du Logement et de l'Habitat durable.
Section 2Les critères d'appréciation1° Les différentes appréciations
Les appréciations sont fondées sur des ratios propres à chaque critère.
Les critères et les ratios propres à chacun d'eux sont les suivants:

Ratio	Appréciation positive	Appréciation moyenne	Appréciation réservée	Appréciation négative
liquidité	> 125 %	Entre 110 % et 125 %	Entre 90 % et 110 %	< 90%
solvabilité	> 6%	Entre 5 % et 6 %	Entre 4 % et 5 %	< 4 %
endettement bancaire	< 90 %	Entre 90 % et 96 %	Entre 96 % et 100 %	> 100%
résultat	> 2 %	Entre 0 % et 2 %	Entre -2 % et 0 %	< -2%
qualité du portefeuille de prêts	< 2%	Entre 2 % et 4 %	Entre 4 % et 6 %	> 6 %

2° Définitions et calculs des critères
a) Liquidité
i) Définition
Le critère de liquidité mesure la capacité de la société de faire face à ses engagements à court terme avec les ressources disponibles et mobilisables à court terme.
ii) Calcul
Le critère de liquidité est calculé sur la base des créances à court terme ajoutées au disponible, déduction faite des provisions, des remboursements anticipés adossés à un financement Société et des avances reçues sans contrepartie actée/dettes à court terme, étant entendu que les comptes de régularisation ne sont pris en considération ni à l'actif ni au passif.
b) Solvabilité
i. Définition Les capitaux propres comprennent:
– le capital (rubrique 10 du bilan);
– les primes d'émissions (rubrique 11 du bilan);
– les Plus-values de réévaluation (rubrique 12 du bilan);
– les Réserves (rubrique 13 du bilan);
– le résultat reporté (rubrique 14 du bilan);
– et les subsides en capital (rubrique 15 du bilan).
Les capitaux propres guichet doivent être d'une valeur minimale d'un million d'euros conformément à l'article 2.4 de l'arrêté du Gouvernement portant 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.
Le critère de solvabilité mesure le rapport entre les capitaux propres et l'encours hypothécaire de manière à couvrir le risque de débiteurs qui ne sont pas encore déclarés comme défaillants.
ii. Calcul Le critère de solvabilité est calculé sur la base du rapport entre les capitaux propres et l'encours net sur créances hypothécaires diminué des provisions pour débiteurs défaillants.

Wallex - Le droit en Wallonie

c) Endettement bancaire
i. Définition
Le critère de l'endettement bancaire mesure le rapport entre les emprunts contractés pour financer l'activité de préteur et les moyens immobilisés dans les créances hypothécaires.
ii. Calcul
Le critère de l'endettement bancaire est calculé sur la base du rapport entre l'encours net sur emprunts et avances diminué de la trésorerie résiduelle [1] et l'encours net sur créances hypothécaires diminué des provisions pour débiteurs défaillants).
[1] Trésorerie + disponible - sommes en nantissement. *d)* Résultat
i. Définition
Le critère du résultat mesure le rapport entre le résultat courant avant impôt et les capitaux propres.
ii. Calcul
Le critère du résultat est calculé sur la base du rapport entre le résultat courant avant impôt et les fonds propres.
e) Qualité du portefeuille
i. Définition
Le critère de la qualité du portefeuille mesure le risque de défaillance dans le portefeuille de prêts du guichet. Ce critère découle des retards de paiement dans le chef des débiteurs et illustre à la fois la prudence dans l'octroi des prêts et la rigueur dans la gestion du suivi des dossiers.
ii. Calcul
Le critère de la qualité du portefeuille est calculé sur la base du nombre de prêts présentant un retard de remboursement supérieur à 3 mois et du nombre total de prêts en portefeuille du guichet.
Chapitre 8FinancementSection 1 reConditionsPréalablement à toute demande de financement, un guichet doit:
– être agréé par la Société;
– signer avec elle les conditions générales de crédit.
La Société examine la demande de financement de chaque prêt en regard du budget disponible.
La demande est accordée:
1) si la règlementation et la procédure de financement sont respectées;
2) si le budget est disponible;
3) en fonction de l'appréciation des critères comptables et financiers par la Société.
Les dispositions relatives au financement et aux réservations sont reprises dans les conditions générales de crédit établies entre la Société et chaque guichet.
Les modalités pratiques sont établies par la Société en concertation avec les guichets et communiquées sous forme de circulaire.
Section 2Modalités1° Durée
La Société octroie au guichet, qui accepte, des avances d'une durée qui ne dépasse pas celle du prêt hypothécaire sous-jacent.
Chaque avance est destinée exclusivement à l'octroi d'un crédit hypothécaire à des particuliers en vue de la construction, de l'achat, de la réhabilitation, de la restructuration, de l'adaptation ou de la conservation d'un premier logement destiné à l'occupation personnelle telles que définies par la Région wallonne.
2° Taux de l'avance
Le taux réel des avances accordées au guichet est établi conformément au règlement du crédit hypothécaire social et est égal au taux annuel accordé à l'emprunteur diminué de 0,40 % pour autant que toutes les dispositions légales et règlementaire aient été respectées.
Chapitre 9RémunérationLa rémunération du guichet est composée des éléments suivants:
– pour les activités de courtiers: de la commission d'apport payée par la Société à son courtier qui est fixée à 0,80 % du capital emprunté, quelle que soit la catégorie de prêt;
– pour les activités de prêteur: de la différence entre le taux appliqué au client et le taux appliqué par la Société pour le financement du dossier;
– des frais de dossiers: les frais de constitution de dossier et d'expertise du bien hypothéqué sont fixés par

Wallex - Le droit en Wallonie

la Société et perçus par le guichet;
– de la commission d'assurance payée par la compagnie: le guichet perçoit la commission d'assurance relative à l'assurance vie.

Chapitre 10Entrée en vigueurLes présentes dispositions entrent en vigueur le 1 er janvier 2014.

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement wallon du 12 décembre 2013 portant les 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.

Namur, le 12 décembre 2013.

Le Ministre Président,

R. DEMOTTE

Le Ministre du Développement durable et de la Fonction publique,

J.-M. NOLLET

[1] Trésorerie + disponible - sommes en nantissement.

Wallex - Le droit en Wallonie