



SOMMAIRE :

- Introduction
- Les engagements du « Groupe SLF » envers les utilisateurs de ses services
- Les procédures de contestation ou de réclamation ouvertes aux clients du Groupe SLF
- Dispositions générales existant en matière de droit à l'information

Charte des utilisateurs des services offerts par le « Groupe SLF »

Introduction

Le cadre légal :

L'article L 1533-1, § 2 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) oblige chaque intercommunale à rédiger et adopter une charte des utilisateurs.

Composition et mission générale attribuée au « Groupe SLF » :

Le Groupe SLF est composé de quatre sociétés à savoir :

la SLF, société coopérative à responsabilité limitée (intercommunale « pure ») ;
la SLF Finances, société anonyme (intercommunale « mixte ») ;
la SLF Participations, société anonyme et
la SLF Immo, société anonyme.

La mission générale attribuée au Groupe SLF est d'assurer la réalisation de l'objet social de chacune de ses composantes au mieux de l'intérêt général et dans le respect des objectifs poursuivis par ses coopérateurs et associés.

Les missions particulières attribuées à chacune des composantes du « Groupe SLF » :

A) SLF, société coopérative intercommunale à responsabilité limitée :

Conformément à l'article 3 de ses statuts, l'intercommunale a pour objet 5 secteurs d'activité :

- le financement, sous quelque forme

que ce soit, de l'ensemble de l'activité de ses associés et de toutes les communes, provinces, intercommunales et de tous organismes de droit public ou privé. A cet effet, elle pourra, sans que cette liste soit



limitative :

- prendre des participations dans le capital de ceux-ci ;
- leur consentir des crédits sous quelque forme que ce soit (prêts, ouvertures de crédits, avances, garanties à première demande, lettres de patronage, ...) ;
- la réalisation d'opérations de leasing immobilier ;
- la création, la promotion et la coordination d'actions de reconversion économique notamment par l'établissement de nouvelles activités économiques ou d'aide à des activités nouvelles ou existantes ;
- l'aide aux communes, provinces, intercommunales et autres organismes de droit public ou privé pour l'étude, la recherche et la réalisation de projets destinés à l'économie et à l'utilisation rationnelle de l'énergie ;
- l'acquisition, la promotion et la gestion d'infrastructures immobilières

et toutes opérations de financement ou de leasing y relatives, directement ou indirectement.

B) SLF Finances, société anonyme intercommunale :

Conformément à l'article 4 de ses statuts, la société a pour objet de faire ou de négocier des prêts, ouvertures de crédit et/ou financements garantis par hypothèque en vue de la construction, l'achat, l'aménagement, la transformation ou la conservation d'une habitation sociale ou d'une habitation y assimilée telles que définies par décrets ou arrêtés régionaux ou fédéraux, cette mission se développant ainsi dans le cadre du crédit hypothécaire social. En conséquence, elle peut faire tous actes et transactions généralement quelconques auxquels ces opérations donneront lieu et notamment:

1° Consentir ou négocier des prêts garantis par hypothèque et remboursables par paiements échelonnés;

2° Emprunter sous forme de prêts ou d'ouvertures de crédit consentis en sa faveur, avec ou sans garantie d'hypothèque, nantissement ou autres garanties;

3° Cautionner les engagements de tiers, payer en leurs lieu et place avec subrogation entraînant garantie hypothécaire;

4° Conclure ou négocier la conclusion de toutes les opérations d'assurances qui sont de nature à garantir la bonne fin des prêts hypothécaires consentis pour la construction, l'achat, la transformation ou l'amélioration d'une habitation.

La société a également pour objet de consentir ou négocier toutes opérations de crédit en faveur des particuliers et des entreprises privées ou publiques. Elle peut faire tous emprunts ou contracter tous crédits en vue de financer cette activité.

Elle peut s'intéresser par toutes voies dans toutes affaires, entreprises ou sociétés ayant un objet analogue, similaire ou connexe au sien, ou qui sont de nature à favoriser le développement de son entreprise et plus généralement dans toutes affaires mobilières, immobilières, industrielles, commerciales et financières se rapportant directement ou indirectement à son objet social.

C) SLF Participations, société anonyme :

Conformément à l'article 3 de ses statuts, la société a pour objet la prise de participations dans le capital de toutes sociétés de droit public ou privé.

Ces participations s'inscriront dans le cadre de la création, de la promotion, de la coordination d'actions de reconversion économique, notamment par l'établissement de nouvelles activités économiques ou d'actions de diversification ou d'aide à des activités nouvelles ou existantes.

Elle peut accomplir toutes opérations généralement quelconques, commerciales, industrielles, financières, mobilières ou immobilières, se rapportant directement ou indirectement à son objet.

D) SLF Immo, société anonyme :

Conformément à l'article 3 de ses statuts, la société a pour objet l'acquisition d'immeubles en vue de leur revente ainsi que toutes opérations de leasing immobilier, la

conclusion de droits de superficie ou d'emphytéose, la renonciation au droit d'accession au profit de tiers.

D'une manière générale, la société peut entreprendre toutes activités de promotion immobilière avec et pour compte de toutes institutions publiques ou privées.

La société peut également acquérir des immeubles en vue de leur mise en location ou de leur mise à disposition sous quelque forme que ce soit au profit de toutes institutions publiques ou privées.

La société peut constituer toutes sociétés filiales ou participer au capital de toutes autres sociétés ayant un objet analogue ou connexe au sien.

Elle peut accomplir toutes opérations généralement quelconques se rapportant directement ou indirectement à son objet.



Les engagements du « Groupe SLF » envers les utilisateurs de ses services :

2.1. Nos valeurs fondamentales

Pour assurer des services optimaux, tous nos projets, actions, comportements et attitudes sont inspirés par les valeurs fondamentales décrites ci-après, lesquelles sont indissociables les unes des autres et d'égale importance.

A) Ethique :

Celle-ci consiste à travailler dans la stricte observance de certains principes ou valeurs, tels que le respect de la loi, l'intégrité, la transparence, le respect des autres, l'honorabilité

du Groupe, le respect des engagements, l'équité et la loyauté.

B) Intérêt général :

Essentielle, cette valeur est avant tout un état d'esprit qui vise à dépasser les particularismes pour les intégrer dans la dimension du « bien commun ».

Elle exige dès lors d'envisager nos actions et nos projets de façon globale et suppose l'intégration ainsi que la reconnaissance de la complexité de notre environnement économique et social.

C) Innovation :

Le « Groupe SLF » se positionne, de manière volontariste, dans le cadre d'une démarche innovante. Par innovation, il faut entendre toute action de changement qui augmente la compétitivité et l'efficacité du Groupe relativement à la réalisation de l'objet de chacune de ses composantes.

Ce positionnement se traduit dans l'instauration d'une culture d'entreprise basée sur une vision stratégique dynamique et proactive.

2.2. Une information complète et adéquate



Chacune des entités du groupe a le devoir de vulgariser par tous les vecteurs de communication adéquats les axes majeurs de sa politique. Cette information sera, notamment, mise à la disposition de tous les clients *via* le site internet du groupe.

Chacune des entités du groupe doit, entre outre, pour chaque type de services

qu'elle offre, prendre toutes les initiatives utiles en vue d'informer complètement ses clients sur les conditions et modalités de mise en œuvre de ceux-ci, à savoir :

- la (les) personne(s) de contact,
- les conditions d'admissibilité d'une demande (qualité du demandeur, nature de la demande et compatibilité de celle-ci avec l'objet d'une entité du Groupe, ...),
- les modalités d'introduction d'une demande,
- la procédure interne d'instruction de celle-ci,
- le tarif applicable,
- ...

2.3. Un service professionnel et efficace :

Les champs d'intervention du Groupe SLF

peuvent s'avérer techniquement complexes pour des personnes physiques ou morales non spécialisés dans ces domaines.

Le Groupe SLF s'engage à apporter à ses clients toutes informations, explications et éclaircissements utiles afin qu'ils appréhendent de manière très précise quels droits et quelles obligations découleront pour eux de la conclusion d'un éventuel partenariat, quels qu'en soient la forme, l'objet ou la durée.

Pour ce faire, le Groupe SLF s'est doté et se dotera d'un personnel qualifié auquel il assurera une formation continue et s'entourera d'un réseau de professionnels susceptibles d'apporter des éclairages spécialisés dans tous les domaines d'intervention du Groupe.

Les procédures de contestation ou de réclamation ouvertes aux clients du Groupe SLF :

On pourra recourir utilement à trois types de procédures :

- la procédure de réclamation « interne » consistant en une réclamation introduite par le client directement auprès de la direction générale du « Groupe SLF », laquelle devra répondre dans le délai pouvant raisonnablement être considéré comme le

plus bref compte tenu de la complexité de l'espèce ;

- le recours au service de médiation « intercommunal » de la Région wallonne, en application de l'article L 1533-I, § 1^{er} du CDLD et dans le respect des procédures de saisine de ce service ;

- le recours à une procédure contentieuse au plan administratif et/ou judiciaire.

Les modalités concrètes de recours à chacune de ces procédures seront précisées dans les conventions passées entre les entités du « Groupe SLF » et leurs clients respectifs.

Dispositions générales existant en matière de droit à l'information :

Il est renvoyé aux différentes législations ayant mis en œuvre ce que l'on a coutume d'appeler, de manière générique, le droit à l'information. A savoir, notamment :

- le décret du 13 juin 1991 concernant l'information relative à l'environnement ;
- le décret du 7 mars 2001 sur la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes ;

- le décret du 19 juillet 2006 modifiant le Livre V de la première partie du Code de la démocratie locale et de la décentralisation et relatif aux modes de coopération entre communes ;
- ...

SLF :
Un service
professionnel
et
efficace