

LES ENGAGEMENTS DE LA SWCS

en matière d'excellence
et d'innovation au service
des emprunteurs

En 2024, la SWCS a réaffirmé son engagement à soutenir les ménages wallons en mettant l'accent sur l'amélioration de la satisfaction des emprunteurs, l'optimisation des processus internes et l'innovation dans ses services. Ces actions, reconnues par nos emprunteurs, témoignent de notre volonté constante de répondre à leurs attentes.

Optimisation du processus Rénopack : réduction des délais et amélioration de l'efficacité

En raison du succès du Rénopack et de l'allongement des délais d'attente pour les emprunteurs, la SWCS a réorganisé son processus de gestion des demandes en instaurant un système de qualification rapide pour les projets de rénovation. Ce dispositif permet, en moins de 15 minutes, de vérifier si un projet respecte les critères réglementaires avant de lancer la procédure complète de demande de prêt.

Lancée en décembre, cette initiative a impliqué 27 membres du personnel, qui ont contacté plus de 1 000 candidats emprunteurs. Afin de faciliter et d'accélérer cette première analyse, les experts internes disposent d'un outil qui, à travers quelques questions, permet de vérifier rapidement que toutes les conditions essentielles sont remplies et d'assurer un traitement efficace de chaque dossier. Cette étape sert également de filtre initial pour les demandes de rénovation, identifiant celles nécessitant des ajustements avant leur soumission officielle. Grâce à cette nouvelle approche, les délais de traitement ont été réduits et le service amélioré, offrant ainsi des réponses plus rapides et mieux adaptées aux besoins des emprunteurs.

AppiCrédit : une plateforme en constante évolution au service des emprunteurs

AppiCrédit, la plateforme en ligne de la SWCS, poursuit son développement, séduisant un nombre croissant d'emprunteurs. Sa force réside dans sa capacité à évoluer pour répondre aux besoins des utilisateurs, en proposant des services toujours plus personnalisés et performants.

Aujourd'hui, près de 80 % des Rénopacks et Rénoprêts sont introduits via AppiCrédit, soulignant ainsi son rôle central dans la simplification administrative et la gestion des demandes de financement, en ligne avec les priorités du Gouvernement. Cette évolution, dont la SWCS est particulièrement fière, permet d'offrir aux emprunteurs une expérience fluide et intuitive. Toutefois, des solutions alternatives restent disponibles pour les personnes pour qui le numérique ne serait pas adapté.

Une reconnaissance de la satisfaction client pour la SWCS

D'après une enquête réalisée en octobre par Test-Achats, auprès de plus de 8 400 consommateurs wallons, la SWCS se distingue parmi les institutions financières les mieux notées en termes de satisfaction client. Elle occupe la première place pour le prêt rénovation, illustrant son expertise et son engagement envers les projets de rénovation des ménages wallons.

Par ailleurs, la SWCS se classe troisième dans la catégorie du crédit hypothécaire en tant que prêteur social. Ce résultat témoigne de la confiance que nos emprunteurs placent dans nos services et dans notre approche responsable du crédit. Ces performances témoignent de la solidité et de la reconnaissance de la SWCS dans son rôle de soutien financier auprès des ménages wallons.

Ifra, Maxime, Xavier : ces visages derrière les numéros de dossier

Derrière chaque dossier traité par la SWCS, il y a une histoire, un projet de vie, une famille qui construit son avenir. Qu'il s'agisse d'un premier achat, d'une rénovation en profondeur ou d'une adaptation aux nouveaux enjeux énergétiques, ces bénéficiaires témoignent de l'impact concret du soutien financier apporté par la SWCS.

Un nouveau départ aux pieds de la centrale de Tihange

Emeline et Maxime ont trouvé leur maison idéale à Tihange, bien qu'elle nécessite d'importants travaux de rénovation. Soucieux de moderniser leur bien, ils ont sollicité un prêt à taux 0 % via la plateforme AppiCrédit pour financer la mise en conformité électrique et le remplacement des châssis.

«Lorsque j'ai vu l'explosion des taux bancaires, cette solution est rapidement devenue évidente.» explique Maxime, satisfait d'une mensualité maîtrisée de 214,15 € sur sept ans. Sans les primes, ils auraient dû s'acquitter de 281,94 €, un écart significatif qui leur a permis d'alléger leur budget. Aujourd'hui, leur villa a retrouvé tout son éclat et leur permet d'envisager l'avenir sereinement.

Rénover une maison de maître à Huy : un projet ambitieux rendu possible

Lara et Maxime ont fait l'acquisition d'une maison de maître dans le cœur historique de Huy, un bien au fort potentiel mais nécessitant des travaux de grande envergure. La priorité était de rénover la toiture et de remplacer les châssis afin d'améliorer la performance énergétique de l'habitation.

Grâce à un prêt à taux zéro de 60 000 €, obtenu via AppiCrédit, ils ont pu financer ces interventions essentielles. «Ce prêt nous a permis de réaliser les travaux prioritaires, mais aussi d'économiser une somme importante pour d'autres rénovations.» explique Maxime. Aujourd'hui, leur maison conjugue harmonieusement caractère historique et modernité. Convaincus par leur expérience, ils encouragent désormais d'autres ménages à se tourner vers la SWCS : «Depuis, je recommande la SWCS à mon tour.»



Envie d'en savoir plus ?
Consultez le rapport annuel complet
www.swcs.be/rapport-annuel

20 24

Société wallonne
du crédit social

RAPPORT ANNUEL



le crédit au
cœur de vos
projets

Wallonie
logement
SWCS

Le crédit au cœur de vos projets.

Retour sur 2024 Les chiffres marquants

En tant que service public et alternative aux banques, la SWCS propose de concrétiser le projet de vie des ménages wallons¹ au moyen de différentes formules de prêts.

L'accès à la propriété

Crédits hypothécaires

Montant prêté² :

1840

prêts

325.915.754 €

Montant moyen d'un prêt :

177.128 €



87,2%

de nos prêts ont été octroyés à des ménages ayant des revenus dits précaires ou modestes (C1 et C2)

69,5%

de nos prêts ont une quotité égale ou supérieure à 100%

Âge des emprunteurs

72,3% < 35 ans

18,8% entre 35 et 44 ans

7,6% entre 45 et 54 ans

1,3% ≥ 55 ans

RIG des ménages³

65,5% C1 (- de 26.900€)

21,7% C2 (de 26.900,01€ à 38.300€)

9,8% C3 (de 38.300,01€ à 50.600€)

2,5% C4 (de 50.600,01€ à 63.100€)

0,5% C5 (de 63.100,01€ à 76.100€)

Répartition géographique des prêts

- Hainaut > 44,9%
- Namur > 9,3%
- Liège > 35,8%
- Luxembourg > 8,7%
- BW > 1,3%



La rénovation du logement

Prêts à taux 0 pour financer des travaux de rénovation énergétique

Montant prêté² :

6229¹

prêts

227.831.067 €

Montant moyen d'un prêt :

36.576 €

Âge des emprunteurs³

35,4% < 35 ans

29,4% entre 35 et 44 ans

16,3% entre 45 et 54 ans

18,9% ≥ 55 ans

RIG des ménages³

27,5% C1 (- de 26.900€)

20,2% C2 (de 26.900,01€ à 38.300€)

18,3% C3 (de 38.300,01€ à 50.600€)

34,0% C4 (de 50.600,01€ à 114.400€)

Répartition géographique des prêts³

- Hainaut > 39,3%
- Namur > 15,7%
- Liège > 25,8%
- Luxembourg > 8,2%
- BW > 11,0%



Montant prêté :

1.299.144 €

Montant moyen d'un prêt :

1.376 €

Âge des emprunteurs

47,5% < 35 ans

21,5% entre 35 et 44 ans

16,4% entre 45 et 54 ans

14,6% ≥ 55 ans

RIG des ménages

84,2% C1 (- de 26.900€)

10,9% C2 (de 26.900,01€ à 38.300€)

3,6% C3 (de 38.300,01€ à 50.600€)

1,3% C4 (de 50.600,01€ à 114.400€)

La location d'un bien

Prêts à taux 0 pour financer la garantie locative d'un logement

944

prêts

¹soit 5.260 prêts à tempérament et 969 crédits hypothécaires conclus conjointement à un crédit hypothécaire à taux

²dont 23.502.318 € de crédits hypothécaires

³pour les 5.260 prêts à tempérament exclusivement

Montant prêté pour la rénovation énergétique

2023

191.536.041 €

2024

227.831.067 €

VARIATION

+ 36.295.026 €

Réforme des droits d'enregistrement : un effet d'attente sur les crédits hypothécaires

Au 1^{er} janvier 2025, les droits d'enregistrement pour l'achat d'un bien immobilier en Wallonie sont passés à 3%. Cette mesure, annoncée par le Gouvernement wallon dans sa Déclaration de politique régionale, pourrait avoir poussé certains acheteurs à reporter leur achat de 2024 à 2025.

Cependant, cette réforme met fin à deux aides majeures pour les ménages : l'abattement fiscal et le chèque habitat. Par ailleurs, de nombreux emprunteurs de la SWCS aux revenus précaires bénéficiaient déjà de droits d'enregistrement réduits lors de l'achat d'une habitation modeste. Cette mesure a donc incité les candidats acheteurs à revoir leurs calculs.

La confiance du Gouvernement wallon : un soutien essentiel pour nos missions

Le 17 octobre, le Gouvernement wallon a réaffirmé sa confiance en la SWCS en approuvant une augmentation de capital de 50 millions d'euros. Cette injection de fonds permettra de réduire progressivement l'encours des billets de trésorerie à court terme, limitant ainsi l'exposition de la SWCS au risque de taux et allégeant ses charges financières. Cette opération contribuera également à renforcer sa structure financière en améliorant son ratio de solvabilité et en réduisant son niveau d'endettement, tout en diminuant son recours aux emprunts de refinancement.

Renouvellement et régularisation des agréments des guichets du crédit social

Les agréments des guichets, octroyés tous les 10 ans par la SWCS, ont été renouvelés le 1^{er} septembre. Après l'examen des dossiers soumis et une analyse financière pour l'année 2023, le Conseil d'administration a décidé de renouveler les agréments de l'ensemble des guichets, à l'exception d'un d'entre eux, réduisant ainsi leur nombre de 18 à 17. Trois ont reçu un agrément provisoire, sous réserve de régularisation. Leur situation sera réévaluée à l'été 2025.

Cette procédure garantit que les guichets respectent les critères de qualité et de conformité définis, tout en assurant un suivi rigoureux de leurs actions.

2024,

une année marquée par des défis et des opportunités pour la SWCS

L'année 2023 a marqué une étape clé pour la SWCS, avec près de 10 800 dossiers traités, soutenant ainsi plus de 10 000 ménages dans l'acquisition de leur logement, la rénovation de ce dernier ou le financement de leur garantie locative.

Suite à l'indexation des salaires et des allocations sociales, les plafonds de revenus permettant l'éligibilité à nos produits ont été ajustés de près de 10 % à compter du 1^{er} janvier 2024. Malgré ces ajustements, le volume de dossiers a enregistré une baisse de 20 % par rapport à l'année précédente, en raison de divers facteurs économiques et structurels.

Une augmentation substantielle des rénovations en profondeur

Alors que le nombre total de prêts à taux zéro pour la rénovation a diminué par rapport à 2023, leur nature a évolué de manière significative. Cette transformation s'est traduite par une hausse de 20 % du montant global prêté et une explosion des primes préfinancées (+130 %), ce qui a sans doute motivé la réforme décidée par le Gouvernement début 2025.

Par ailleurs, alors qu'environ un tiers des prêts à taux zéro comprenaient un audit dans le passé, ce chiffre a désormais atteint près de 70 % des prêts dédiés à la rénovation. Ces dossiers, plus détaillés et de plus grande envergure, nécessitent des traitements plus approfondis de la part de nos experts.

L'année 2023 avait été marquée par l'engouement pour les panneaux photovoltaïques, principalement en raison de la suppression du mécanisme des compteurs tournant à l'envers, le 31 décembre 2023. Parmi les 7 950 prêts à 0 % accordés cette année-là, 3 750 ont été alloués à l'installation de ces équipements, contre 409 en 2024.