

RAPPORT ANNUEL

Société wallonne
du crédit social

Retour sur

20
23

Le crédit au ♥ de vos projets



Éditeur responsable : Nathalie Ombelets, directrice générale de la SWCS - Rue de l'Écluse, 10 - 6000 Charleroi

 Wallonie
logement
 SWCS

Le crédit au cœur de vos projets.

Des projets de vie



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

* de maximum 2 enfants

L'accès à la propriété

Crédits hypothécaires

2551
prêts

Montant prêté* :
456.442.624 €

Montant moyen
d'un prêt :
178.927 €

84,8 %

de nos prêts

ont été octroyés à des ménages ayant des revenus imposables globalement (RIG) inférieurs à 34.900€



Âge des emprunteurs



69 %

de nos prêts

ont une quotité supérieure à 100%



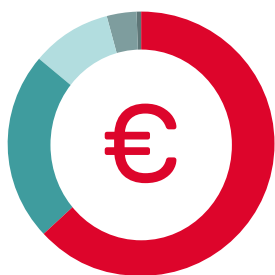
73,4 % < 35 ans

19,4 % entre 35 et 44 ans

5,8 % entre 45 et 54 ans

1,5 % ≥ 55 ans

RIG des ménages



61,6 % C1 (- de 24.600€)

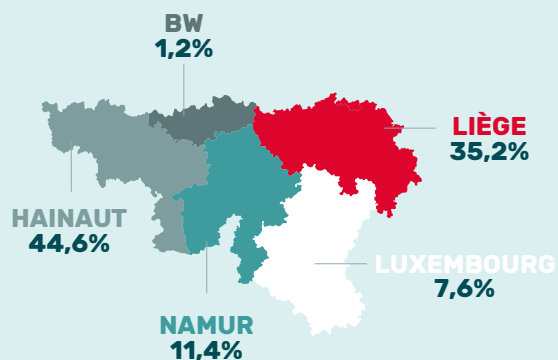
23,2 % C2 (de 24.600,01€ à 34.900€)

10,8 % C3 (de 34.900,01€ à 46.200€)

3,9 % C4 (de 46.200,01€ à 57.600€)

0,5 % C5 (de 57.600,01€ à 69.400€)

Répartition géographique des prêts



La rénovation du logement

Prêts à taux 0 pour financer des travaux de rénovation énergétique

7950*
prêts

Montant prêté** :
191.536.041 €

Montant moyen
d'un prêt :
24.093 €

Plus de

20.000

travaux réalisés dont :

17,2%

concernent exclusivement
la salubrité



23,6%

Concernent les travaux
de toiture

25,3%

Concernent la production
d'énergie renouvelable

Âge des emprunteurs



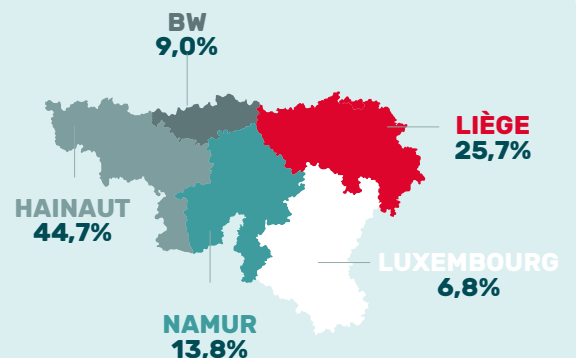
35,5%	< 35 ans
28,1%	entre 35 et 44 ans
17,1%	entre 45 et 54 ans
19,3%	≥ 55 ans

RIG des ménages



23,7%	C1 (- de 24.600€)
17,6%	C2 (de 24.600,01€ à 34.900€)
18,9%	C3 (de 34.900,01€ à 46.200€)
39,8%	C4 (+ de 46.200€)

Répartition géographique des prêts



*dont 995 crédits hypothécaires conclus conjointement à un crédit hypothécaire à taux

**dont 20.192.063€ de crédits hypothécaires

La location d'un bien

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



1304
prêts

Montant prêté :
1.673.318 €

Montant moyen
d'un prêt :
1.283 €



Âge des emprunteurs



56,5%	< 35 ans
18,2%	de 35 à 44 ans
12,7%	de 45 à 54 ans
12,7%	≥ 55 ans

RIG des ménages



88,9%	C1 (- de 24.600€)
7,9%	C2 (de 24.600,01€ à 34.900€)
2,1%	C3 (de 34.900,01€ à 46.200€)
1,2%	C4 (de 46.200,01€ à 104.400€)



Traitement des dossiers

69 %

des dossiers introduits à la SWCS*
le sont via Appicrédit, l'application
de prêt en ligne.

31 %

des dossiers suivent un traitement
classique par courrier et/ou par mail

*Concerne les dossiers liés aux prêts à tempéraments
pour les travaux ou les garanties locatives



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



La SWCS toujours plus sollicitée

Une alternative au secteur bancaire pour les crédits hypothécaires

L'envolée des taux d'intérêt observée en 2023 a logiquement freiné la demande au niveau du secteur bancaire, qui a assisté à un recul de près de 25% des crédits hypothécaires accordés durant l'année écoulée. Pourtant, sur la même période, la SWCS octroyait 2.551 prêts, déployant une nouvelle fois la totalité de ses capacités financières.

De plus, sur le marché des maisons mitoyennes, type de biens généralement acquis via des crédits sociaux, la SWCS s'est positionnée comme un des acteurs importants du secteur au cours de la dernière décennie, en atteignant une part de marché de 12,5%.

À l'heure où l'accès à la propriété se complexifie, en particulier pour les jeunes primo-acquéreurs, la SWCS se positionne plus que jamais comme alternative au secteur bancaire pour les ménages à faibles revenus, qui rêvent de devenir propriétaires.



Saisir les opportunités

Afin d'inciter un maximum de Wallons à entreprendre des travaux de rénovation énergétique dans leur logement, tout en les aidant à faire face à l'augmentation des coûts, les montants de base des primes régionales et le plafond de subventionnement ont été revus à la hausse au 1^{er} juillet 2023. L'audit Logement est quant à lui devenu moins contraignant, alors que les procédures de demande de primes ont été simplifiées. Cette réforme aura impacté les produits liés à la rénovation, mais également le fonctionnement interne à la SWCS.



Une explosion des prêts à la rénovation

Depuis de nombreuses années déjà, la rénovation du bâti constitue une priorité pour la Société wallonne du crédit social, qui entend permettre à de nombreux foyers d'améliorer leur confort de vie, tout en réduisant leur consommation d'énergie.

Avec une hausse de près de 60%, pour culminer à 7.950 prêts accordés, les dossiers liés à la rénovation n'auront jamais été aussi nombreux sur les bureaux de la SWCS, en 2023. Au total, pour aider à la rénovation, ce sont plus de 190 millions d'euros qui ont été prêtés aux ménages wallons sur cette période. Un record.

Montant total prêté

2022
103.111.784 €

2023
191.536.041 €

Variation
+ 88.424.257€

Une plus grande place accordée à l'expert

Si la conformité des installations gaz et électrique est un préalable obligatoire à toute demande de crédit auprès de la SWCS, il n'est désormais plus impératif de suivre l'ordre des travaux recommandés dans le rapport de l'auditeur.

Ce changement a eu pour effet d'accorder une place encore plus importante aux experts de la SWCS. Ceux-ci peuvent désormais accompagner l'emprunteur de manière poussée, en dessinant entièrement le projet de rénovation, tout en faisant profiter de leur bagage technique.

D'autre part, au vu de l'augmentation des dossiers, un projet pilote a vu le jour au sein de la SWCS. Celui-ci consiste à tester un nouveau profil d'agents, uniquement attaché à l'aspect technique, c'est-à-dire aux travaux. En effet, tous les dossiers ne nécessitent pas une analyse technique poussée. C'est pourquoi ce nouveau type d'agents ira à l'essentiel, rendant des avis ciblés et précis, tout en permettant de dégager du temps pour les dossiers nécessitant une analyse plus approfondie.

suite du point 3 au verso

Un simulateur de primes SWCS

La réforme a également eu pour effet de modifier le calcul des primes. Désormais, celui-ci est basé sur les surfaces, ce qui offre une meilleure prévisibilité des primes ainsi qu'une plus grande transparence.

C'est pourquoi, afin de permettre aux clients de conserver l'accès aux produits, les équipes de la SWCS ont travaillé sans relâche pour concevoir, au plus vite, un nouveau simulateur de primes, dans la foulée de la réforme. Cette réactivité démontre, une fois de plus, la grande adaptabilité du personnel.

Rester à l'heure du digital

Fin novembre, la SWCS se dotait d'un tout nouveau site web. Plus intuitif mais aussi plus moderne, il permet de répondre plus précisément aux attentes des futurs emprunteurs, tout en améliorant la notoriété de la SWCS et ses produits.

La SWCS continue également de faire évoluer sa plateforme AppiCrédit, qui permet aux candidats emprunteurs de réaliser, en ligne et depuis chez eux, toute une série d'opérations autour des prêts à tempérament relatifs aux travaux ou aux garanties locatives. Une stratégie payante ; en 2023, près de 70% des dossiers introduits à la SWCS pour ces deux types de produits étaient des dossiers digitaux.

Placer l'Humain au coeur du projet



Toujours plus soucieuse de la satisfaction de ses clients, tout en veillant au bien-être de son personnel, la SWCS entend poursuivre sur la voie de l'amélioration permanente de ses procédures, processus et outils. À ce titre, différents projets ont été lancés, afin de réduire le temps de traitement des dossiers et ainsi accorder davantage de temps à la gestion plus approfondie des cas particuliers.



Témoignages

L'histoire de Grégory

Grégory, propriétaire de sa maison, souffre de handicap moteur depuis sa naissance. Tout bascule lorsque sa santé se dégrade fortement, il y a quelques années.

« Aujourd'hui, j'ai perdu l'usage de mes bras et de mes jambes. Je ne quitte plus ma chaise roulante, que je commande grâce à mon menton. Avec l'expert de la SWCS, qui m'a accompagné dans l'élaboration de mon dossier, nous avons pris le soin de tout penser dans les moindres détails, dès le premier jour. Étant donné que je ne savais plus ouvrir les portes par moi-même, ce qui était pour le moins dangereux en cas d'incident domestique, nous en avons profité pour installer des portes automatiques à l'avant et à l'arrière de la maison. Pour une personne comme moi, pouvoir emprunter à taux 0% permet de réaliser des tas d'autres aménagements vitaux avec l'argent économisé, en quelque sorte. Que ce soit par mail ou par téléphone, l'accompagnement a toujours été bienveillant et très professionnel. Je me félicite d'avoir un jour effectué les démarches auprès de la SWCS. »

L'histoire de Priscilla

Lorsqu'elle souhaite passer le cap et acheter sa propre maison, Priscilla prend contact avec l'un des guichets partenaires de la SWCS et introduit une demande de crédit pour l'acquisition d'un logement. Toutefois, cette première demande est refusée.

« J'étais évidemment désespérée. Mais, après discussion avec mon gestionnaire de dossier, j'ai décidé de déposer un recours en démontrant ma capacité à respecter mes engagements, tout en voyant la priorité des travaux de rénovation de ma future maison. Ce projet, c'est celui de toute une vie. Je pense que ma détermination et mon sérieux ont fait pencher la balance. Mais, bien aidée par les conseils avisés du comité de crédit et de l'experte, j'ai rentré un nouveau dossier, finalement accepté en mars 2023. J'ai notamment pu démontrer ma capacité à réaliser des économies tout en honorant chaque facture, en temps et en heure. J'ai également pu compter sur le suivi extraordinaire de l'experte de la SWCS. Après la visite de l'experte et la réception du rapport j'ai mieux compris l'inquiétude que pouvait ressentir le comité de crédit à mon égard par rapport aux travaux envisagés au départ et l'insuffisance de ceux-ci au regard du label G. J'ai bien pris conscience de l'importance de prioriser des travaux d'isolation en premier lieu avant d'envisager des travaux de confort (l'achat d'une cuisine équipée, ouvertures des baies, recouvrement du sol, ...) qui pourront toujours être fait par la suite au fur à mesure de mes moyens ».