

**Question écrite de Caroline Cassart, Députée,
à Cécile Neven, Ministre de l'Énergie, du Plan Air-Climat, du
Logement et des Aéroports concernant
l'optimisation et l'accessibilité du prêt social en Région wallonne**

La Région wallonne propose via la Société wallonne du crédit social (SWCS) et le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW) des prêts sociaux destinés à faciliter l'accès au logement pour les personnes à revenus modestes, notamment via le prêt hypothécaire « Accesspack » et le prêt « Rénopack ».

L'Accesspack présente Ces prêts présentent plusieurs avantages notables puisqu'il permet d'emprunter au-delà de la valeur vénale du bien immobilier acquis pour des prêts pouvant aller jusqu'à une durée de trente ans.

Le Rénopack permet lui de pouvoir réaliser des travaux de rénovation énergétiques à taux zéro, tels qu'un taux d'intérêt fixe relativement bas.

Dans le cadre du processus de simplification administrative, une analyse de ces mécanismes a-t-elle été menée ?

Quels sont les freins identifiés au niveau des procédures, délais ou conditions d'octroi qui limitent l'accès au prêt social pour les personnes les plus vulnérables (jeunes ménages, familles nombreuses, personnes en situation de précarité) ?

Des initiatives sont-elles en cours, notamment pour simplifier les démarches administratives, élargir les plafonds de revenus/valeur du bien ou flexibiliser les garanties exigées ?

Est-il jugé nécessaire, et par conséquent envisagé, de renforcer le soutien aux bénéficiaires (ex. intermédiaires sociaux pour le montage des dossiers, accompagnement postoctroi...) afin d'améliorer l'efficacité et la portée du dispositif ?

La création de la future Agence wallonne de l'habitation prévue en 2028, Mme la Ministre compte-t-elle maintenir un taux d'intérêt différencié en fonction des revenus ainsi qu'en fonction du nombre d'enfants à charge du ou des candidats-acquéreurs ?

La réponse de la Ministre

Le crédit social constitue un instrument clé dans l'accès au logement, à la propriété d'un logement ou à sa location pour les ménages disposant de revenus modestes.

Il se caractérise par toute une série d'éléments comme le taux d'intérêt, les quotités prêtées, les durées de remboursement, qui le distingue des organismes bancaires traditionnels et en fait une réelle alternative à ces dernières dans la mesure où le public du crédit social en est d'ailleurs bien souvent exclu.

Ce faisant, sa caractéristique la plus grande tient à son public qui nécessite une attention toute particulière et une spécificité d'action. La force du crédit social réside dans l'accompagnement social qui est prodigué en amont de la conclusion du prêt puisque l'expertise du bien permet de préconiser les travaux de sécurité et de salubrité nécessaires pour remettre le bien aux normes. Il est également imposé l'isolation de la toiture. Ceci permet d'éviter autant que faire se peut les mauvaises surprises, mais également de projeter une trajectoire de rénovation de son bien et d'en maîtriser la consommation d'énergie. Cet accompagnement se poursuit dans la concrétisation des travaux, la réception des devis, etc.

Ainsi que tout au long du prêt par le suivi rapproché des clients en cas de non-paiement, par un contact très rapide, la proposition d'un plan d'apurement par exemple. Cet accompagnement social permet de limiter très fortement le contentieux. Il en sera fait état plus longuement dans la QE 206 que l'honorable membre m'a concomitamment adressée.

En ce qui concerne la SWCS, celle-ci participe à l'ensemble des réunions et groupes de travail organisés par le Gouvernement wallon dans le cadre du chantier de simplification administrative (évoquant notamment le recours au principe Only Once).

La SWCS est engagée dans la réflexion visant à réduire la charge administrative pour les usagers et à améliorer l'efficacité des services publics.

Par ailleurs, la SWCS est également mobilisée dans les travaux liés à la future Agence wallonne de l'habitation, en particulier dans la définition des « parcours usagers » de la nouvelle agence et la digitalisation de celle-ci.

De plus, la SWCS a anticipé et engagé dès 2023 un chantier interne d'amélioration continue centré sur l'expérience usager. Ainsi, la SWCS a entamé une modernisation approfondie de ses processus pour réduire les demandes répétitives de documents, simplifier les étapes et fluidifier le suivi des dossiers. Une cartographie détaillée du parcours usager « vue dossier » a été réalisée afin d'identifier les points d'amélioration, les lourdeurs administratives et les irritants pour le citoyen. Chaque point critique fait désormais l'objet d'un plan d'action opérationnel.

Parmi les mesures concrètes déjà déployées au sein de la SWCS figure la création d'une équipe d'experts internes chargée de « qualifier » la demande. Cette approche évite des délais inutiles - par exemple lorsque, considérant la charge de travail inhérente au nombre de demandes, après plusieurs mois d'attente, un expert devait constater que la demande était irrecevable

ou qu'un audit était nécessaire. Cela permet d'améliorer la qualité du service et d'accélérer fortement les délais de traitement.

La SWCS a réalisé plusieurs avancées concrètes afin d'offrir des services plus simples, plus rapides et plus accessibles. Ainsi, depuis 2021, les personnes souhaitant introduire une demande de prêt à tempérament pour des travaux ou pour une garantie locative peuvent recourir à AppiCrédit, une plateforme crédit entièrement digitale.

Consciente que tous les usagers ne sont pas à l'aise avec le numérique, la SWCS a mis en place fin 2025 un dispositif dit « digital accompagné » qui permet aux usagers qui le souhaitent :

- d'utiliser l'outil en ligne avec l'aide d'un collaborateur ;
- de bénéficier d'un accompagnement humain en cas de difficulté.

La SWCS développe actuellement un outil similaire pour les crédits hypothécaires, avec les mêmes objectifs :

- moins de documents à fournir grâce aux sources authentiques ;
- possibilité de signer des documents à distance ;
- gain de temps et réduction des déplacements physiques ;
- meilleure transparence et suivi plus fluide du dossier.

En ce qui concerne le Fonds du Logement, celui-ci veille également à adapter et assouplir ses processus en vue d'optimiser le parcours des usagers tout en respectant les principes d'accessibilité définis par le décret du 21 novembre 2024 sur la simplification administrative et la lutte contre la fracture numérique. De ce fait, canaux physiques (caractérisés par une présence sur le terrain de l'ensemble du territoire wallon) et canaux digitaux coexistent.

Il convient de noter que les freins qui limitent l'accès au crédit social ne sont pas uniquement liés aux procédures, mais tiennent également à des situations sociales complexes, à une capacité financière limitée ou à des situations d'endettement problématique voire de surendettement.

En ce qui concerne plus particulièrement le Rénopack, comme elle le sait, une réforme globale du régime de soutien à la rénovation est en cours. La lisibilité du mécanisme de soutien et la simplification pour les usagers sont bien entendu au cœur de la réforme.

Enfin, en ce qui concerne l'impact de la future Agence de l'habitation, dans la mesure où elle est amenée à rassembler les missions des deux organismes de prêts régionaux que sont la SWCS et le FLW, sa mise en place elle-même constituera une mesure de simplification pour les usagers. Il n'y aura plus deux portes différentes selon la composition de la famille (de zéro à 2 enfants pour la SWCS, 3 enfants et plus pour le FLW) pour des produits identiques entièrement financés par la Région. Il n'y aura plus deux jurisprudences de deux comités de crédits différents puisqu'il n'y en aura plus qu'un, une seule grille des taux, et la question des familles recomposées sera réglée d'elle-même pour ne prendre que ces quelques exemples. Une réelle avancée en termes de lisibilité et d'efficience de la politique du logement.