



RAPPORT SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE EN BELGIQUE 2025

ACCESSIBILITÉ BANCAIRE, CRÉDIT, ÉPARGNE ET ASSURANCES

ANNE FILY - DÉCEMBRE 2025

Financité

 **FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES**

Table des matières

Introduction.....	5
Méthodologie	7
1. Accessibilité bancaire.....	8
L'essentiel.....	8
Recommandations	9
1.1. Accès à un compte de paiement	12
<i>1.1.1. Accès de plus en plus difficile à une agence bancaire</i>	<i>12</i>
1.1.1.1. Un secteur bancaire de plus en plus concentré et une faible mobilité bancaire	12
1.1.1.2. De moins en moins d'agences bancaires	14
1.1.1.3. Une inégale répartition géographique des agences	19
1.1.1.5. De moins en moins d'espaces de self-banking	22
<i>1.1.2. Accès et usage d'un compte à vue</i>	<i>24</i>
1.1.2.1. Service bancaire de base : une forte augmentation du nombre de comptes	25
1.1.2.2. Services bancaires en ligne : un canal qui n'est pas adapté à une partie de la clientèle	35
1.1.2.3. Service bancaire universel : un compte bancaire largement méconnu	53
1.1.2.4. Le compte Nickel : un compte de base plus largement distribué	58
1.1.2.6. La particularité des comptes sociaux de Belfius	60
1.1.2.7. Les difficultés rencontrées par les personnes détenues à accéder à leurs avoirs bancaires	62
1.2. Accès à l'argent liquide	64
<i>1.2.1. Un accès au cash de plus en plus difficile.....</i>	<i>64</i>
1.2.1.1. Des retraits au guichet limités.....	64
1.2.1.1. Des retraits d'espèces dans les commerces	65
1.2.1.3. Une baisse continue du nombre de distributeurs de billets bancaires	66
1.2.1.4. Une augmentation du nombre de distributeurs de billets non bancaires	73
1.2.1.5. Les montants retirés dans les distributeurs de billets en voie de stabilisation	75
<i>1.2.2. Fin du versement des pensions à domicile en espèces.....</i>	<i>77</i>
<i>1.2.3. Le refus des paiements en espèces dorénavant passible de sanctions</i>	<i>78</i>
<i>1.2.3. Un nombre toujours élevé de pièces et de billets en circulation</i>	<i>82</i>
Conclusions.....	84
2. Les instruments de crédit	85
L'essentiel.....	85
Recommandations	86
2.1. L'endettement des ménages	88
<i>2.1.1. Accès au crédit</i>	<i>88</i>
<i>2.1.2. Evolution générale des crédits aux particuliers.....</i>	<i>90</i>
<i>2.1.2. Les crédits à la consommation.....</i>	<i>97</i>
2.1.2.1. Objet des crédits à la consommation	97
2.1.2.2. Plafonnement du nombre de nouvelles ouvertures de crédit	98
2.1.2.2. Des offres de crédits à la consommation qui posent problème	100
2.1.2.3. Les crédits à la consommation destinés aux ménages à faibles revenus	103
2.1.2.4. De nouvelles règles de protection des particuliers qui empruntent en voie d'être adoptées	110
<i>2.1.3. Le crédit hypothécaire.....</i>	<i>110</i>
2.1.3.1. Hausse continue de la charge de la dette hypothécaire des ménages	110
2.1.3.2. Accès au crédit hypothécaire	115

2.1.3.3. Les crédits hypothécaires destinés aux ménages à faible revenu	118
2.2. Les défauts de paiement	124
2.2.1. Des chiffres en baisse	124
2.2.2. Défauts par type de crédit.....	124
2.2.3. Défauts par type de prêteur	126
2.3. Le surendettement	129
2.3.1. Des difficultés à faire face aux dépenses imprévues ou à payer ses dettes à temps	130
2.3.2. Etat des lieux du recouvrement des dettes	131
2.3.2.1. Encadrement des mises en demeure et des pratiques de recouvrement des dettes	131
2.3.2.2. Une nouvelle tarification des actes des huissiers qui ne fait pas l'unanimité	132
2.3.2.3. Des pratiques illégales dans le chef de grosses études d'huissiers	133
2.3.2 Profil des personnes en situation de surendettement faisant appel aux services de médiation de dettes	134
2.3.3. Baisse continue des procédures en règlement collectif des dettes	139
2.3.4. Quelle politique de prévention et de traitement du surendettement pour la nouvelle législature ?143	
Conclusions.....	145
3. Les produits d'assurance	146
L'essentiel.....	146
Recommandations	147
3.1. Assurances nécessaires	148
3.2. Poids des assurances dans le budget des ménages.....	149
3.3. Niveau de souscription des principales assurances.....	151
3.3.1. Assurance habitation	152
3.3.2. Responsabilité civile ou familiale	156
3.3.3. Assurance voiture.....	157
3.3.4. Assurance santé	160
3.4. Accès aux produits d'assurance	163
3.4.1. Segmentation ou discrimination ?	163
3.4.1.1. Le cadre législatif	163
3.4.1.2. Les pratiques des assureurs.....	164
3.4.2. Droit à l'oubli.....	169
3.4.2.1. Portée	169
3.4.2.2. Pertinence du questionnaire médical.....	171
3.4.3. Des personnes assurées pas toujours bien informées ou conseillées.....	172
3.4.4. Des règles permettant de changer plus facilement de contrat d'assurance.....	174
3.5. Un nombre de plus en plus élevé de résiliations de contrats	176
Conclusions.....	178
4. Les instruments d'épargne	179
L'essentiel.....	179
Recommandations	179
4.1. Evolution du taux d'épargne des ménages belges	181
4.2. Patrimoine des Belges.....	186
4.3. Epargne de précaution.....	192
4.3.1. Niveau d'épargne de précaution souhaitable	192

4.3.2. Des difficultés à épargner pour une part croissante des ménages	194
4.4. Comptes d'épargne.....	199
4.4.1. Etat des lieux.....	199
4.4.2. Encours.....	202
4.4.3. Des propositions visant à réformer le compte d'épargne	205
4.5. Des produits d'épargne individuels pour la pension	208
4.6. Des initiatives de micro-épargne	215
Conclusions.....	217
Annexes	218
Annexe 1 – Accessibilité bancaire	218
Annexe 2 – Crédit et surendettement	224
Annexe 3 - Assurances.....	227
Annexe 4 – Epargne des ménages	228

Introduction

L'inclusion financière fait référence à un processus par lequel une personne peut accéder à et/ou utiliser des produits et services financiers proposés par des prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient¹. A contrario, on parle d'exclusion financière lorsqu'une personne se trouve dans une situation où il lui est impossible d'accéder à de tels services, ou lorsque les services auxquels elle a accès ne sont pas adaptés à ses besoins, ou sont offerts par des prestataires stigmatisants.

Possibilité d'accéder à des produits et services financiers adaptés...

Les produits et services financiers sont considérés comme adaptés lorsque leur offre, leur structure et leurs coûts ne posent pas de difficultés d'accès et/ou d'utilisation aux personnes qui en ont besoin. Ces difficultés sont provoquées simultanément par les caractéristiques des produits et services et par la manière dont ils sont vendus (côté offre), ainsi que par la situation, les compétences et la capacité financière du/de la client e (côté demande).

Certains groupes de personnes sont plus susceptibles d'être touchés par l'exclusion financière. Dans la très grande majorité des cas, l'exclusion est étroitement liée à la discrimination. Les personnes concernées présentent des caractéristiques, des situations de vie ou des incapacités particulières qui ne leur permettent pas de jouir des mêmes droits et des mêmes opportunités de participer à la société que les autres. La vulnérabilité peut se manifester de différentes manières et affecter les personnes tout au long de leur vie ou à des moments particuliers.

Les obstacles à l'inclusion sont de différentes natures :

- ne pas pouvoir satisfaire à certaines exigences légales, par exemple prouver son identité, fournir un justificatif de domicile ;
- des produits et des services financiers trop chers et/ou inadaptés ;
- un manque de compétences ou des limites physiques : illettrisme, langue, fracture numérique, handicap, maladie.

Parmi les personnes les plus susceptibles d'être touchées par l'exclusion financière, totale ou partielle, on trouve les personnes :

- sans abri,
- réfugiées, demandeuses d'asile et migrantes,
- surendettées,
- sans emploi,
- actives dont le revenu est inférieur au seuil de pauvreté,
- qui exercent leur activité en indépendant,
- isolées,
- détenues

¹ Cette définition reprend celle du rapport sur l'exclusion financière publié dans le cadre d'un projet européen dirigé par le Réseau Financement Alternatif, mars 2008, <https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/294.pdf>

- âgées,
- malades,
- handicapées
- touchées par la fracture numérique,

ainsi que les familles monoparentales.

Certaines personnes cumulent les obstacles.

... proposés par les prestataires de services financiers « classiques »

Les prestataires de services financiers « classiques » peuvent se définir comme étant des fournisseurs de services financiers non stigmatisants, par opposition aux prestataires qui réserveraient leurs services au segment de la population la plus défavorisée. Une grande part de l'exclusion financière semble résulter de l'incapacité, ou du manque de volonté, des prestataires de services commerciaux, que nous qualifions dans ce rapport de « classiques », à proposer une gamme de produits et de services adaptés aux besoins de toutes les franges de la société.

... lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient

L'exclusion financière affecte, directement ou indirectement, la manière dont les individus peuvent réunir, allouer et utiliser leurs ressources monétaires.

Sans compte en banque, il est devenu quasiment impossible de percevoir un salaire, une pension, des prestations sociales. Payer un loyer ou des factures à temps peut aussi devenir très compliqué, car il faut prévoir des déplacements, parfois des frais supplémentaires, sans oublier le risque de pénalités en cas de retard de paiement, voire de poursuites. Sans accès à un guichet bancaire, les personnes touchées par la fracture numérique ne peuvent plus gérer leurs finances au quotidien de manière autonome et doivent faire appel à des tiers.

Sans accès à des prêts raisonnables offerts par les prestataires « classiques », les formules de crédit proposées et les taux élevés pratiqués par des prestataires non bancaires, mais aussi par certaines banques (découverts bancaires) et leurs filiales spécialisées de crédit à la consommation, peuvent mettre en grande difficulté les emprunteurs concernés et conduire au surendettement, sans oublier le risque de tomber entre les mains de faux prêteurs, mais vrais escrocs.

L'exclusion financière entretient un lien étroit avec l'exclusion sociale, phénomène plus large affectant certains groupes qui n'ont pas accès à des services de qualité essentiels, comme l'emploi, le logement, l'éducation ou les soins de santé. L'exclusion financière a clairement été identifiée par l'Europe comme un facteur de vulnérabilité. En décembre 2010, la Commission européenne l'a réaffirmé dans sa plate-forme européenne contre la pauvreté et l'exclusion : *« l'exclusion financière, qui naît de la difficulté d'accéder aux services bancaires de base, ainsi que le surendettement peuvent constituer un obstacle à l'insertion professionnelle et conduire à une marginalisation et à une pauvreté durable »*.

L'inclusion financière parfaite peut donc se décrire comme la capacité d'accéder et d'utiliser les produits et services financiers adaptés à ses besoins, proposés par les prestataires de services financiers de base. Il peut cependant exister un « second meilleur choix » adéquat, consistant à acquérir des produits et services adaptés auprès de fournisseurs « alternatifs » se conformant aux règles et réglementations et qui n'exploitent pas les personnes à bas

revenus. Un prestataire de services réputé « social » peut donner une image suffisamment sécurisante et positive pour permettre aux personnes exclues d'essayer une fois encore d'accéder à des produits et services financiers, ce qui pourrait constituer le premier pas vers l'inclusion financière auprès de prestataires de services financiers classiques.

Méthodologie

Afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique, nous avons collecté des données quantitatives portant sur le compte courant auquel sont associés des moyens de paiement, les instruments de crédit aux particuliers et le surendettement. Ces données proviennent de différentes sources : institutions publiques, organismes de recherche, secteur financier, ONG. Il arrive qu'il soit difficile d'observer certains phénomènes faute de données disponibles ou collectées de manière irrégulière. C'est ainsi que nous n'avons pas pu effectuer une partie de l'analyse du développement du crédit aux particuliers en Belgique en l'absence de publications par la Centrale des crédits aux particuliers des statistiques pour l'année 2024. En ce qui concerne l'évolution de la fracture numérique et son impact dans l'accès et l'usage des services financiers, plusieurs sources ont fait défaut cette année : le baromètre commandité par la Fondation Roi Baudouin n'a pas été reconduit, Digital Wallonia n'avait pas encore publié début décembre 2025 son baromètre de maturité numérique des Wallons, pas plus que Statbel les résultats de son enquête annuelle sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les ménages. L'enquête sur le comportement financiers des ménages (HFCS) n'a également pas pu être analysée, le traitement des données de la cinquième vague de l'enquête HFCS ayant pris beaucoup de retard, les résultats n'ont pas pu être publiés comme prévus en 2025. Par ailleurs, Febelfin, la fédération du secteur financier n'avait pas publié de données chiffrées sur le niveau de bancarisation, qui permet notamment de connaître le nombre de comptes d'épargne réglementés. Le rapport 2025 de Better Finance sur le véritable rendement de l'épargne à long terme et de l'épargne retraite n'était pas encore disponible début décembre 2025.

Les usages problématiques peuvent parfois aussi être identifiés et étudiés grâce à d'autres sources comme les témoignages de ceux et celles qui les utilisent et des praticiens de terrain, les plaintes déposées auprès de l'ombudsman financier, l'ombudsman des assurances, les demandes de tarification faites auprès de bureaux de tarification, les rapports publiés par divers organismes, les données publiées sur les sites web des institutions financières et les articles publiés dans la presse.

La principale difficulté à laquelle nous sommes aussi été confrontés est l'absence de données relatives à la mesure qualitative de l'inclusion financière par type de produits ou de services financiers. Ainsi, lorsqu'on dispose de données relatives à l'usage d'un service, on peut très bien mesurer son niveau d'usage en termes quantitatifs, mais on ne peut pas toujours pour autant en déduire des informations qualitatives sur le caractère approprié ou non de ce service aux besoins des personnes concernées.

1. Accessibilité bancaire

L'essentiel

- Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse sur tout le territoire avec -6 % d'agences entre 2023 et 2024. Plus des trois quarts des agences ont fermé depuis 2011. La baisse est particulièrement forte dans les grandes banques qui n'ont pas terminé de « rationaliser » leur réseau d'agences.
- Les agences continuent à être inégalement réparties sur le territoire. En 2024, 70 % des agences bancaires étaient implantées en région flamande (58 % de la population), 24,36 % en région wallonne (31,33 % de la population) et 5,84 % en région de Bruxelles-Capitale (10,62 % de la population).
- En 2024, on compte en moyenne une agence pour 4 283 habitant·e·s dans l'ensemble du pays contre 3 561 deux ans plus tôt. Mais en région bruxelloise, on ne compte qu'une agence bancaire pour 7 055 habitant·e·s contre une agence pour 5 964 habitant·e·s deux ans plus tôt. A l'opposé, il y a une agence pour 2 695 habitant·e·s en Flandre occidentale contre 2 513 habitant·e·s deux ans plus tôt.
- Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de self-banking est en constante diminution : -84 % entre 2010 et 2023, et -27,86 % entre 2023 et 2024. Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de compte ont totalement disparu dans plusieurs banques. Il n'en reste plus que chez Belfius et vdk bank.
- Le nombre total services bancaires de base n'a jamais été aussi élevé avec 109 150 comptes fin 2024. Belfius, qui était déjà le premier fournisseur de services bancaires de base devant bpost banque qui a disparu, domine aujourd'hui largement ce marché avec 80 % des ouvertures de nouveaux services bancaires de base en 2024 et la gestion de près de 56 % de l'ensemble de ces comptes. Bien que toutes les banques soient tenues d'ouvrir des services bancaires de base aux personnes non bancarisées qui en font la demande, la contribution des autres banques reste faible.
- Le compte de paiement Nickel, qui a débarqué en Belgique en juin 2022, est dorénavant accessible dans 1 154 points de vente, non seulement chez des libraires, mais aussi dans tous les bureaux de poste depuis le partenariat conclu avec bpost en novembre 2025. Il attire une clientèle avec de faibles revenus (1 500 euros mensuels en moyenne). Pour 52 % des client·e·s, les plus touché·e·s par des difficultés économiques, le compte Nickel constitue leur compte principal. Les client·e·s effectuent en moyenne 25 opérations par mois ce qui est supérieur au nombre moyen d'opérations bancaires constaté dans les banques.
- 424 distributeurs de billets bancaires ont été supprimés en 2024. On ne comptait plus que 307 appareils pour un million d'habitant·e·s dans notre pays contre 725 dans la zone euro.
- Les engagements pris en mars 2023 par le secteur bancaire auprès du précédent gouvernement fédéral en vue d'améliorer la couverture du pays en nombre d'emplacements équipés de distributeurs doivent être respectés pour la fin 2025 au plus tard. En mars 2025, l'Autorité belge de la concurrence (ABC) a par ailleurs imposé

à Batopin d'implanter 70 emplacements supplémentaires d'ici la fin 2027. Si tous les engagements sont respectés, la Belgique devrait compter 2 439 sites équipés d'au moins un distributeur de billets.

- Le nombre de retraits et les montants retirés dans les distributeurs de billets semblent se stabiliser avec respectivement 124,2 millions de retraits en 2024 (125,6 millions en 2023) et 24,6 milliards d'euros retirés en 2024 (23,4 milliards d'euros en 2023) selon la Banque centrale européenne (BCE).
- Le montant moyen retiré à chaque passage au distributeur est en augmentation constante : il était de 198 euros par retrait en 2024 contre 177 euros en 2021 et 140 euros en 2019. On va donc moins souvent au distributeur de billets, mais on retire davantage d'argent à chaque retrait.
- Le nombre de billets en euros en circulation est en augmentation constante depuis son introduction en 2002.

Recommandations

Que l'on habite dans une commune pauvre ou riche, rurale ou urbaine, tout un chacun doit pouvoir accéder à une agence bancaire et à un distributeur de billets. Parce que les banques ont le monopole des dépôts, elles ont des obligations de service public.

Une véritable inclusion bancaire passe par :

- le droit reconnu à tout un chacun de pouvoir choisir le canal d'accès à sa banque, qu'il soit numérique, physique ou combine les deux, avec une tarification des services similaire quel que soit le canal choisi ;
- l'obligation faite aux banques d'assurer à leur clientèle un service de proximité. C'est un engagement du gouvernement fédéral qui n'a pas encore fait l'objet d'aucune initiative :
 - un accès à une agence bancaire (service de proximité) tenant compte d'une distance maximale à parcourir et des moyens d'y accéder (à pied, en transport en commun ou en voiture) pour les clients non digitalisés. Dans certaines zones moins densément peuplées, des solutions alternatives comme des agences partagées ou des agences mobiles avec la possibilité de déposer ou de retirer des espèces devraient être envisagées²;
 - un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employés (et non un centre d'appels automatisé) spécialement formés à l'écoute, qui pourront répondre aux questions des personnes confrontées à des difficultés. Ces employés devraient disposer d'un temps raisonnable pour répondre aux questions.

Les banques doivent accélérer l'adaptation de leurs produits et services numériques (sites web, applications mobiles, distributeurs et autres appareils) pour les rendre accessibles aux personnes souffrant d'un handicap.

² Fily A., *Agences bancaires itinérantes, une solution alternative aux agences en dur ?* Financité, juillet 2020, <https://www.financite.be/fr/reference/agences-bancaires-itinerantes-une-solution-alternative-aux-agences-en-dur>

En ce qui concerne plus particulièrement l'accès aux espèces, il faudrait passer par la voie législative, ce qui permettrait un débat démocratique, et non par un protocole négocié de manière non transparente :

- revenir au minimum au nombre d'appareils présents au 31 décembre 2021, soit 5 200 appareils avec une répartition équilibrée sur l'ensemble du territoire ;
- installer un distributeur à une distance maximale à parcourir ne dépassant pas 2,5 km avec un ratio de 2 000 habitant.e.s/appareil. Une distance moindre devrait être retenue en zone fortement urbanisée pour tenir compte des modes de déplacement (à pied, transport en commun) ;
- mettre en place un mécanisme de compensation afin que toutes les banques de détail contribuent au coût d'installation et de fonctionnement de tous les distributeurs en fonction de leur part de marché respective (montants des dépôts reçus des particuliers) ;
- adapter les appareils aux besoins des personnes souffrant d'un handicap ;
- réautoriser le retour des distributeurs de billets dans les supermarchés.

Il faudrait aussi faire la promotion du service de mobilité bancaire encore trop peu connu du grand public. La première chose à laquelle songer quand on n'est plus satisfait des services de sa banque, c'est de la quitter pour une autre banque qui réponde mieux à ses besoins. Il y a notamment sur le marché des banques qui servent mieux les personnes non digitalisées que d'autres. Recourir au service de mobilité bancaire présente l'avantage de la prise en charge de toute la procédure de changement de compte par la nouvelle banque, ce qui peut rassurer les personnes qui auraient peur de faire des erreurs.

- Le service bancaire de base (SBB), destiné aux personnes non bancarisées, doit faire l'objet d'adaptations. Pour ce faire, il conviendrait de :
- revoir le contenu des opérations incluses dans le SBB afin de l'adapter à l'évolution des besoins réels des usagers (nombre et type d'opérations) et de l'évolution de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences) ;
- appliquer les mêmes règles en matière de documents nécessaires à l'ouverture d'un compte, c'est-à-dire celles rédigées en concertation entre le secteur bancaire et les autorités, et ne pas exclure certaines parties de la population notamment les réfugiés et les demandeurs d'asile ;
- mettre fin aux pratiques discriminatoires visant à exclure certaines catégories de la population. Pour cela, les autorités doivent s'assurer que les règles en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ne sont pas utilisées abusivement par les banques pour exclure des clients potentiels, souvent financièrement peu intéressants. A cet égard, les contradictions entre la directive relative au blanchiment d'argent (AMLD) et celle sur le compte de paiement (PAD) devraient être résolues au niveau européen et lors de leur transposition au niveau national d'ici 2027 ;
- faire connaître le service bancaire de base auprès des publics cibles de manière à ce qu'ils soient pleinement informés de leurs droits ;

- simplifier le système d'introduction de plainte auprès de l'ombudsman financier afin de l'adapter au public auquel il est destiné, notamment les personnes précarisées éligibles au service bancaire de base ;
- demander à l'Inspection économique de contrôler l'application de la législation sur le service bancaire de base dans toutes les banques qui doivent le proposer en faisant appel à des client·e·s mystère et ne pas se contenter d'enquêtes d'information qui ne permettent de pas de détecter les refus informels.

1.1. Accès à un compte de paiement

Depuis la transposition en droit national de la directive européenne sur les services de paiement (dite PSD1), il est possible d'ouvrir un compte à vue ailleurs que dans une banque, auprès d'un établissement de paiement agréé. Depuis juin 2022, avec l'arrivée en Belgique du compte Nickel³, des comptes de paiement peuvent ainsi être ouverts dans des commerces et depuis peu dans tous les bureaux bpost. Sans savoir encore si ce compte connaîtra chez nous le succès qu'il a en France, il est fort probable que la plupart des particuliers continueront majoritairement à utiliser les comptes proposés par les établissements bancaires.

1.1.1. Accès de plus en plus difficile à une agence bancaire

1.1.1.1. Un secteur bancaire de plus en plus concentré et une faible mobilité bancaire

En 1980, la Belgique comptait 176 banques dont 149 de droit belge. Au 31 décembre 2023, elles n'étaient plus que 80, avec une minorité de droit belge (29). 2024 a vu la disparition de deux enseignes bancaires, bpost banque⁴ et AXA banque. La clientèle de la première a été transférée chez BNP Paribas Fortis tandis que la clientèle de la seconde a rejoint celle de Crelan.

Dans un avis rendu le 31 octobre 2023⁵, l'Autorité belge de la concurrence (ABC) faisait déjà état d'un marché belge de la banque de détail présentant un haut degré de concentration. Cette situation préexistait à la crise financière de 2008, avec un secteur bancaire principalement entre les mains de quatre grands acteurs : BNP Paribas Fortis (anciennement Fortis Banque), KBC (CBC en Wallonie), Belfius (anciennement Dexia) et ING. Le secteur bancaire est toujours largement dominé par ces quatre acteurs. C'est ainsi que fin 2023, les quatre grandes banques abritaient 66-67% des comptes à vue et 70,2% des comptes d'épargne réglementés⁶.

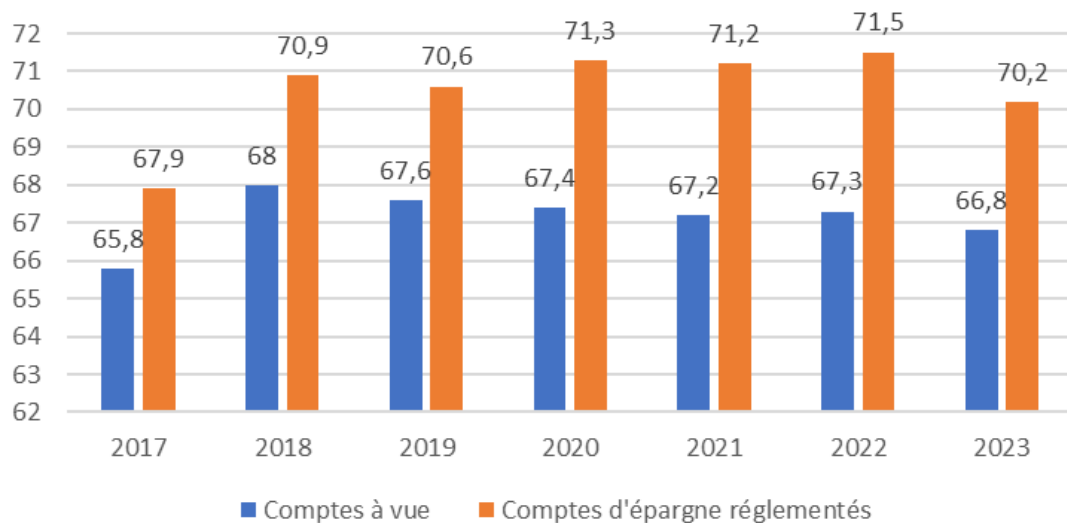
³ Fily A., *Compte Nickel, ma librairie devient ma banque*, Financité, 25/07/2022, https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/compte_nickel_-_af_-_juillet_2021.pdf

⁴ Fily A., *bpost banque : disparition d'une banque inclusive*, Financité, 07/06/2024, https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/bpost_banque_disparition_dune_banque_inclusive-af-juin2024.pdf

⁵ Autorité Belge de la Concurrence, *Avis relatif aux services bancaires de détail*, (INF-23-011 Banques), 31/10/2023, https://www.abc-bma.be/sites/default/files/content/download/files/Autorit%C3%A9%20belge%20de%20la%20concurrence%20-%20avis%20relatif%20aux%20services%20bancaires%20de%20d%C3%A9tail%20%28311023%29_0.pdf

⁶ Febelfin, *Chiffres, Bancarisation 2023*, <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2023>,

Evolution de la part des grandes banques dans le total des comptes (en %)



Source : Febelfin

Dans son avis, l'ABC rappelle les dangers que présentent les marchés oligopolistiques qui peuvent du fait d'une forme de collusion tacite porter préjudice aux intérêts de la clientèle, et ce sans donner lieu à la conclusion d'accords anticoncurrentiels entre entreprises. La nature oligopolistique du marché implique que les acteurs qui le contrôlent sont susceptibles de pouvoir facilement observer le comportement de leurs concurrents et d'adopter une ligne de conduite similaire reflétant leurs intérêts partagés. Les quatre grandes banques, selon l'ABC, ont tendance à « rouler en peloton » et offrent à leur clientèle particulière des produits à des conditions commerciales substantiellement similaires. La création de Batopin qui gère une grande partie du parc des distributeurs de billets en Belgique, fruit d'un accord entre les quatre grandes banques du pays, en est une illustration. Il en est de même en ce qui concerne la réduction très élevée du nombre d'agences opérée par ces mêmes banques ou bien la pratique qui a consisté au sortir de la crise sanitaire à réserver l'accès aux agences uniquement aux personnes qui avaient un rendez-vous (voir ci-après).

L'ABC a aussi fait le constat d'une grande fidélité de la clientèle à sa banque, ce qui s'explique à la fois par un comportement d'inertie de la clientèle, mais aussi par un certain nombre d'obstacles à la mobilité bancaire comme les contraintes administratives et la pratique des ventes conjointes de produits qui « cadennassent » la clientèle.

Afin de stimuler la concurrence entre les banques, notamment en ce qui concerne les comptes courants, l'ABC propose :

- d'améliorer l'information de la clientèle afin d'accroître la transparence du marché et lui permettre d'être plus pro-active dans la gestion de ses comptes ;
- de simplifier les contraintes administratives au changement de banque via notamment la mise en place de la portabilité des numéros de comptes bancaires (ce que réclament depuis longtemps les associations de consommateurs au niveau européen).

Le taux de mobilité bancaire reste en effet faible en comparaison du nombre de comptes à vue et de comptes d'épargne : pas plus de 143 343 personnes ont changé de banque grâce à

la procédure de mobilité bancaire en 2024⁷ alors que les particuliers détenaient un peu plus de 39 millions de comptes à vue et de comptes d'épargne. Ce chiffre est toutefois en légère augmentation par rapport à 2023 avec 119 517 changements (93 167 en 2022 et 107 462 en 2021).

Une proposition législative visant à instaurer un réel système de portabilité des numéros IBAN des comptes bancaires a été déposée sur le bureau de la Chambre des représentants en septembre 2024⁸. En août 2025, le Conseil d'Etat⁹ et la BCE¹⁰ ont estimé que le type de portabilité proposé était impossible à mettre en œuvre au niveau belge car il n'est pas conforme au format défini selon les normes ISO pour être reconnu comme un IBAN. D'autres formes de portabilité sont cependant possibles sans remise en cause de la réglementation européenne comme la mise en place d'un identifiant (ou alias) associé à un numéro de compte existant. Seul cet identifiant serait communiqué aux créanciers et débiteurs. En cas de changement de compte, cet identifiant (ou alias) pourrait être associé à un nouveau numéro de compte en arrière-plan¹¹.

L'accord de gouvernement au niveau fédéral prévoit d'examiner la faisabilité de la portabilité des numéros de comptes. Quelques initiatives ont été prises dans le but de permettre à la clientèle bancaire de davantage faire jouer la concurrence. La loi du 5 novembre 2023 portant diverses dispositions d'ordre économique¹² vise ainsi à limiter le lien entre crédit hypothécaire et assurances qui de facto contraint les personnes concernées à rester fidèles à leur banque durant toute la durée du prêt, soit le plus souvent une bonne vingtaine d'années. Par ailleurs, en matière de comptes d'épargne, un comparateur des comptes d'épargne a été développé par la FSMA et quelques règles visant à simplifier l'offre et faciliter l'information sur ces comptes ont fait l'objet d'un accord entre le gouvernement fédéral et le secteur financier.¹³

1.1.1.2. De moins en moins d'agences bancaires

Chaque année, nous constatons une nouvelle diminution du nombre d'agences sans que l'on sache quand ce phénomène s'arrêtera. 76 % des agences ont disparu, essentiellement ces dix dernières années en l'an 2000, le pays comptait plus de 12 751 agences bancaires, fin 2024, il n'en restait plus que 3 048 (-6 % en un an)¹⁴.

⁷ Febelfin, *En 2024, le service de mobilité interbancaire a reçu 134 343 demandes*, 15/01/2025, <https://febelfin.be/fr/presse/numerisation-et-innovation/en-2024-le-service-de-mobilite-interbancaire-a-recu-134-343-demandes>

⁸ Proposition de loi modifiant le Code de droit économique, instaurant un réel système de portabilité des numéros IBAN des comptes bancaires déposée par Mme Sophie Thémont et consorts, DOC 56 0223/001

⁹ Avis du Conseil d'Etat No 77.895/2/V du 12 août 2025, <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/56/0223/56K0223002.pdf>

¹⁰ BCE, *Opinion of the European Central Bank on the portability of IBAN numbers for bank accounts*, 19/08/2025, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52025AB0024>

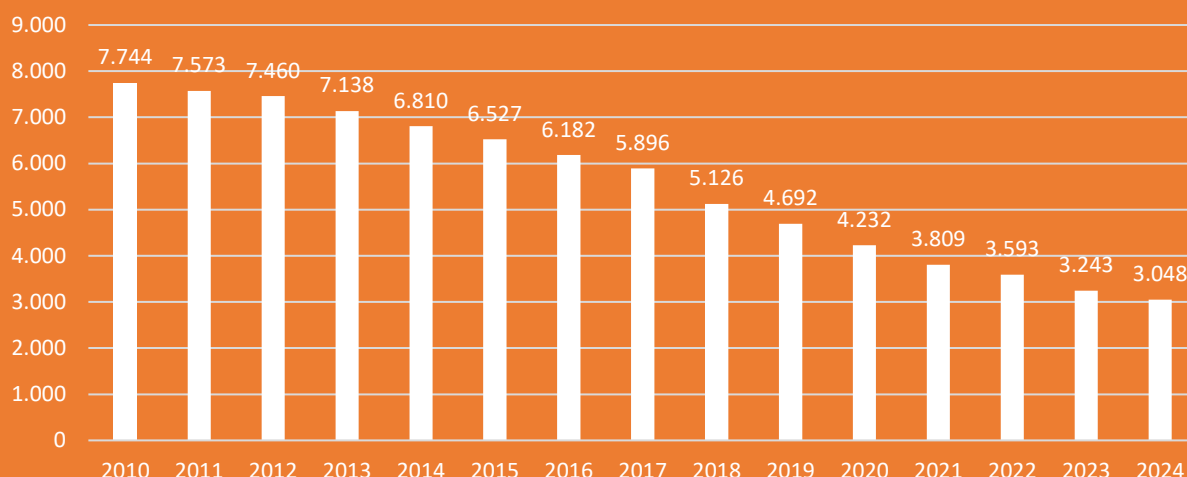
¹¹ Fily A. *Portabilité des numéros de comptes bancaires : un mécanisme si difficile à mettre en œuvre ?* Financité, 08/2025, https://www.financite.be/sites/default/files/references/images/portabilite_de_numeros_de_compte-af-aout2025.pdf

¹² Disposition intégrée dans le Code de droit économique sous l'article VII.147 CDE

¹³ Pour plus de détails, voir le second tome du rapport sur l'inclusion financière 2024 (épargne et assurances)

¹⁴ Febelfin, *Structure du secteur bancaire* (banques membres de Febelfin), <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2023>

Evolution du nombre total d'agences



Source : Febelfin

L'essentiel des suppressions d'agences a été opéré dans les réseaux des quatre plus grandes banques du pays (ING, BNP Paribas Fortis, Belfius et KBC).

C'est chez ING que la réduction du nombre d'agences a été la plus spectaculaire ces dernières années : -80,34% entre la fin 2011 et la mi-2025. La banque avait annoncé en 2022 vouloir réduire de moitié son réseau d'indépendants pour n'en garder qu'entre 100 et 150 à terme¹⁵. Elle s'en rapproche à grands pas.

La réduction du nombre d'agences est pratiquement aussi importante chez BNP Paribas Fortis. Avec 260 agences à l'enseigne BNP Paribas Fortis en juillet 2025 (291 en 2023 : - 10,65 % en un an), le réseau a perdu 73,55 % d'agences depuis 2011. L'objectif de la banque était de descendre à 220 agences en 2025¹⁶. Mais depuis le 1^{er} janvier 2024, les client·e·s BNP Paribas Fortis, y compris ceux et celles qui formaient auparavant la clientèle de bpost banque, peuvent effectuer leurs opérations courantes dans les 656 bureaux de poste, ce qui permet à BNP Paribas Fortis de proposer 916 points de vente.

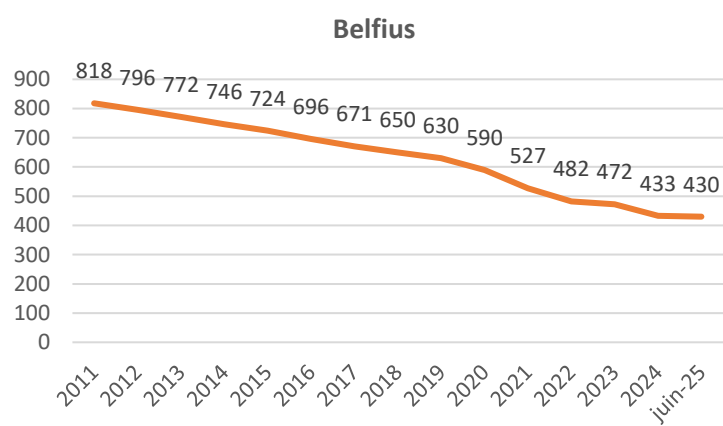
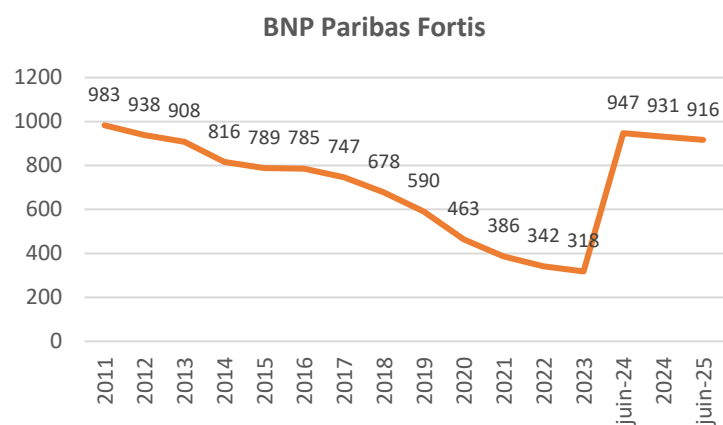
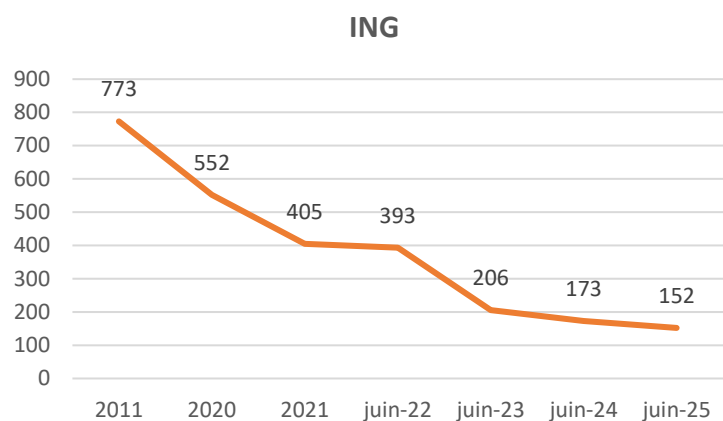
Si la baisse est un peu moins forte chez Belfius, la banque est cependant passée de 818 agences en 2011 à 430 en juillet 2025 (-47,43 %).

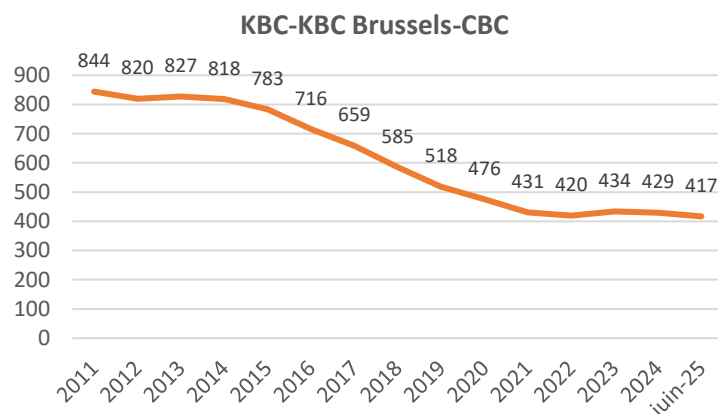
Du côté du réseau KBC (agences KBC en Flandre, agences KBC Brussels et agences CBC en Wallonie), le nombre d'agences a baissé de 50,6 % entre 2011 et juillet 2025.

¹⁵ ING réduit de moitié son réseau d'indépendants, La Libre, 02/07/2022, <https://www.lalibre.be/economie/entreprises-startup/2022/07/02/ing-reduit-de-moitie-son-reseau-dindependants-OGWSNHO7CVHJJCXTO4E3DE4PMY/>

¹⁶ Van Caloen A., BNP Paribas Fortis veut recruter 2 000 personnes dans les quatre années à venir, La Libre, 11 mars 2022, <https://www.lalibre.be/economie/entreprises-startup/2022/03/11/bnp-paribas-fortis-va-continuer-a-fermer-des-agences-tout-en-donnant-acces-aux-bureaux-de-poste-a-ses-clients-3XJ4YRHLNMNECJD2ZVOTAQCCLPY/>

Evolution du nombre d'agences dans les grandes banques





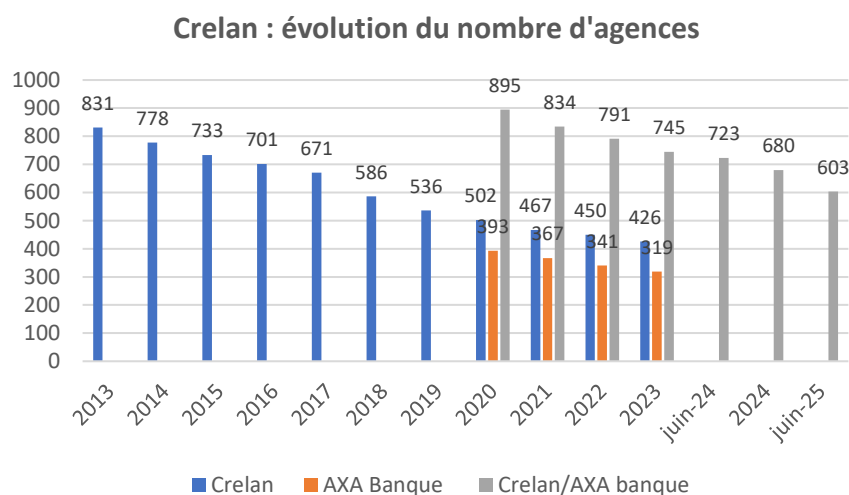
Sources : Rapports d'activité annuels des banques / réponses aux enquêtes de Financité

En ce qui concerne les banques de taille moyenne, la réduction du réseau d'agences est aussi en marche. C'est notamment le cas chez Crelan. En juin 2024, l'enseigne AXA banque a disparu avec la fusion, toutes les agences opèrent dorénavant sous l'enseigne Crelan. A la mi-2025, le réseau Crelan ne comptait plus que 603 agences contre 723 un an plus tôt. Il est encore appelé à diminuer car Crelan a annoncé la suppression de 290 à 370 agences d'ici 2027¹⁷.

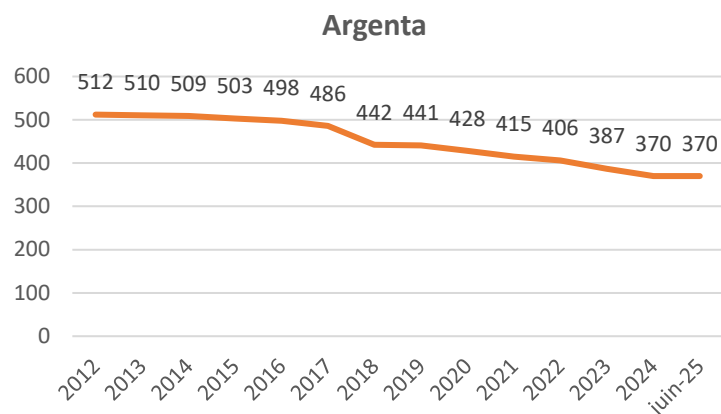
De son côté, Argenta qui comptait 512 agences en 2012, n'en comptait plus que 370 à la mi-2025, comme en 2024 (-27,73 % en treize ans).

Ces deux banques moyennes, qui travaillent avec un réseau de gestionnaires indépendants, disposent malgré tout aujourd'hui d'un nombre bien plus grand d'agences que les grandes banques.

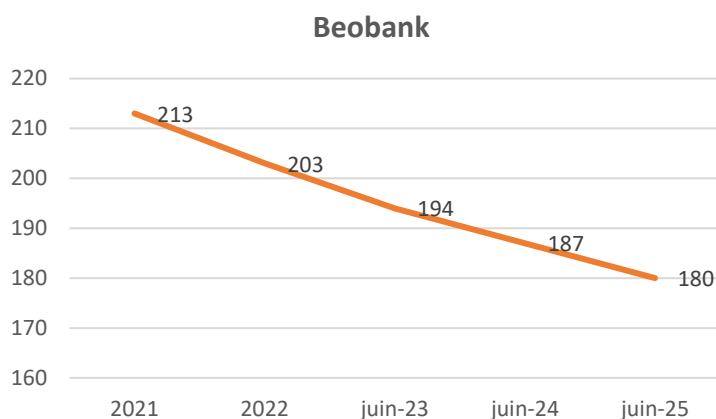
Evolution du nombre d'agences dans les banques de taille moyenne



¹⁷ Quoistiaux G, *Crelan va supprimer entre 290 et 370 agences d'ici à 2027*, 06.03/2023, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/crelan-va-supprimer-entre-290-et-370-agences-d-ici-a-2027/10451735.html>



En ce qui concerne les petites banques, Beobank comptait 180 agences à la mi-2024 contre 213 en 2021 (- 15,50 % en quatre ans).

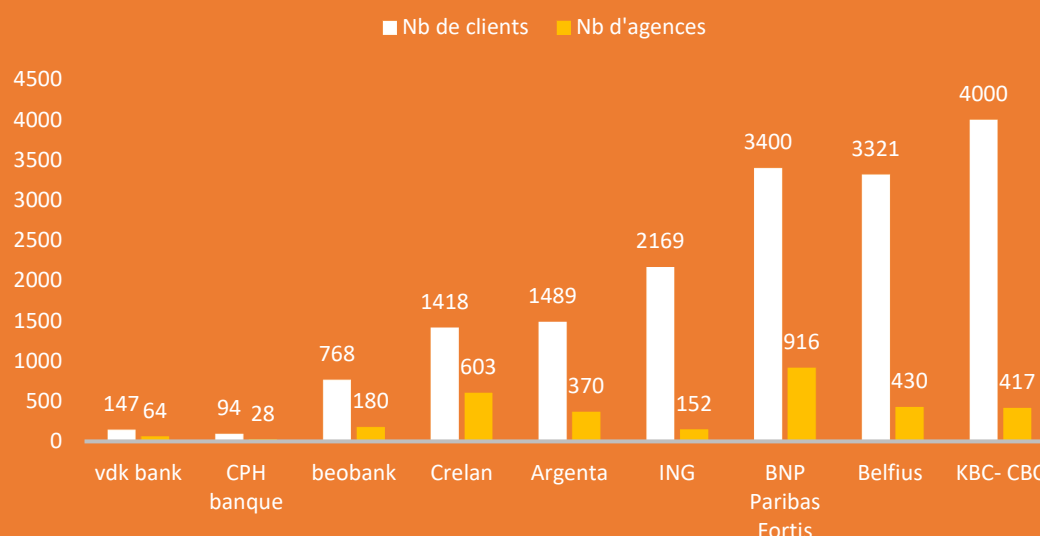


Sources : Rapports d'activité annuels des banques / réponses aux enquêtes de Financité

La banque CPH n'a pas connu de changement, elle a conservé ses 28 agences. La petite banque d'origine gantoise, vdk bank a quant à elle continué à étendre son réseau en ouvrant de nouvelles agences en 2024 et en 2025 et dispose dorénavant de 64 agences dont deux à Bruxelles.

Lorsque l'on rapporte le nombre de client·e·s au nombre d'agences, il apparaît qu'il est préférable d'être client·e d'une banque de petite ou de moyenne taille que d'une grande banque.

Ratio clients / agences



Sources : rapports d'activité 2024¹⁸ / réponses aux enquêtes de Financité

1.1.1.3. Une inégale répartition géographique des agences

Les agences bancaires ne sont pas réparties de manière équilibrée sur le territoire. La région flamande est en effet davantage dotée en agences que les deux autres régions en proportion de leur population respective. Le déséquilibre est resté figé en 2024, toujours en faveur du nord du pays qui compte près de 70 % des agences pour (seulement) 58 % de la population.

Les provinces qui connaissent le plus grand nombre d'agences par rapport à l'importance de leur population sont la Flandre orientale avec 18,21 % des agences pour 13,55 % de la population et la Flandre occidentale qui compte 15 % du total des agences bancaires alors qu'elle ne représente que 10,41 % de la population. Le rapport nombre d'agences/nombre d'habitant·e·s est relativement équilibré en province d'Anvers, dans les deux Brabant, dans le Limbourg et en province de Luxembourg.

En revanche, la Région Bruxelles-Capitale est la moins bien servie avec 5,84 % des agences alors qu'elle représente 10,62 % de la population. La Wallonie qui représente 31,33 % de la population n'a accès qu'à 24,60 % des agences bancaires. Ce sont surtout dans les provinces de Hainaut (11,56 % de la population et 8,10 % des agences) et de Liège (9,5 % de la population et 7 % des agences) qui sont les moins bien pourvues en agences bancaires.

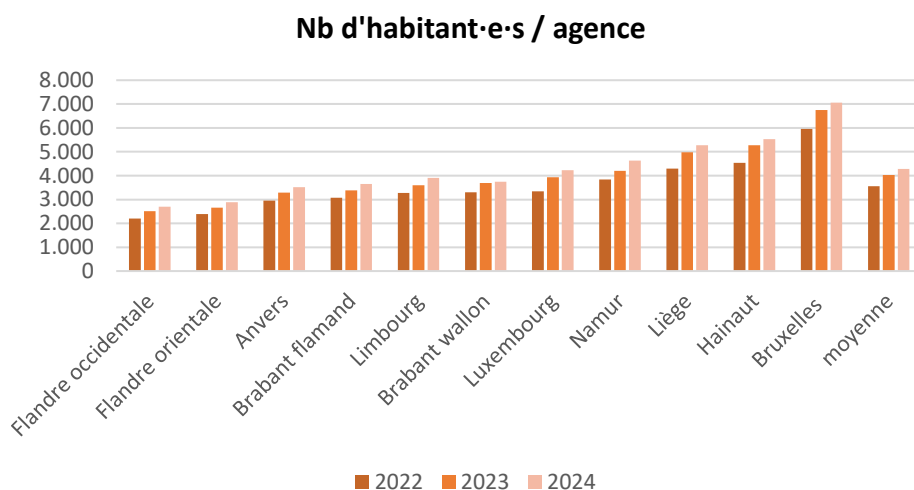
Si l'on regarde le nombre de fermetures d'agences par province, c'est en région bruxelloise et dans les provinces de Namur (près de 25 %), de Hainaut et de Liège et qu'il est le plus élevé, avec une perte dépassant les 20 % ces trois dernières années alors que la perte n'était que de 11,90 % dans le Brabant wallon.

¹⁸ Selon les banques, les données disponibles datent de fin 2023 ou mi-2024. Les rapports d'activité des banques ne permettent pas toujours d'identifier la part de la clientèle des particuliers dans l'ensemble de la clientèle

Province	Nb total d'agences 2024	Nb habitant·e·s 2024	% population 2024	% agences 2024	Evolution 2021/2024
Bruxelles-Capitale	178	1.255.795	10,62%	5,84%	-22,27%
Région flamande	2.120	6.864.766	58,00%	69,55%	-19,08%
- Anvers	546	1.921.189	16,25%	17,91%	-19,47%
- Brabant flamand	330	1.204.541	10,19%	10,83%	-17,91%
- Flandre occidentale	457	1.231.585	10,41%	15,00%	-19,96%
- Flandre orientale	555	1.602.532	13,55%	18,21%	-18,74%
- Limbourg	232	904.919	7,65%	7,61%	-18,88%
Région wallonne	750	3.704.990	31,33%	24,60%	-21,87%
- Brabant wallon	111	415.381	3,51%	3,64%	-11,90%
- Hainaut	247	1.365.328	11,55%	8,10%	-23,05%
- Liège	213	1.122.925	9,50%	7,00%	-21,98%
- Luxembourg	70	296.008	2,51%	2,30%	-15,66%
- Namur	109	505.348	4,27%	3,58%	-24,83%
Total	3.048	11.825.551			-19,98%

Sources : Febelfin¹⁹ & Statbel²⁰

Par ailleurs, la baisse continue du nombre d'agences bancaires conduit inévitablement à une augmentation du nombre d'habitant·e·s susceptibles de se rendre dans la même agence. La moyenne est passée à 4 283h par agence en 2024 contre 4 025h en 2023 et 3 041h en 2021. Cette moyenne ne se vérifie cependant pas dans toutes les provinces, même si la situation continue à se dégrader dans tout le pays. Pour être bien servi·e, il est préférable d'habiter en Flandre occidentale (2 695h/agence contre 1 515h en 2020) ou en Flandre orientale (2 887h/agence contre 1 698h en 2020) qu'en région bruxelloise (7 055h/agence contre 3 588h en 2020) ou dans le Hainaut (5 528h/agence contre 2 958h en 2020).



Sources : Febelfin et Statbel, calculs Financité, 2025

¹⁹ Febelfin, *Structure du secteur bancaire* (banques membres de Febelfin), 2024, <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2024>

²⁰ Statbel, *Structure de la population*, 11/06/2025, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population>

Augmentation du nombre d'habitant·e-s par agence par rapport à l'année précédente

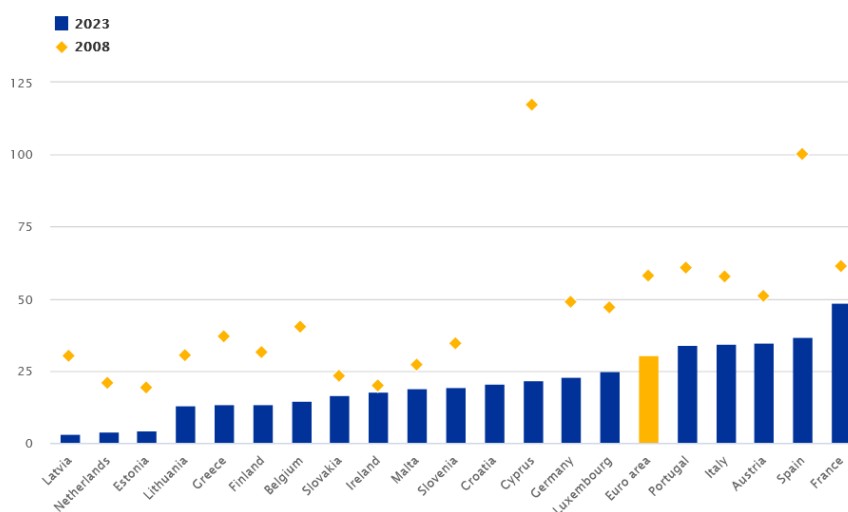
Province	2022/2021	2023/2022	2024/2023	2024/2022
Flandre occidentale	+ 85	+ 311	+ 182	+ 493
Flandre orientale	+ 126	+ 278	+ 223	+ 501
Anvers	+ 169	+ 336	+ 231	+ 567
Brabant flamand	+ 153	+ 309	+ 269	+ 578
Limbourg	+ 183	+ 319	+ 301	+ 620
Brabant Wallon	+ 53	+ 393	+ 44	+ 437
Luxembourg	+ 75	+ 589	+ 294	+ 883
Namur	+ 397	+ 357	+ 437	+ 797
Liège	+ 308	+ 684	+ 298	+ 982
Hainaut	+ 325	+ 738	+ 256	+ 994
Bruxelles	+ 625	+ 791	+ 300	+ 1091
moyenne		+ 464	+ 258	+ 722

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Financité, 2025

Selon la Banque centrale européenne (BCE), le nombre d'agences dans notre pays était en 2023²¹ bien inférieur à la moyenne de la zone Euro qui comptait 30,3 agences bancaires pour 100 000 habitant·e-s quand la Belgique n'en comptait plus que 14,8.

Bank offices in the euro area by country

(number of bank offices per 100,000 inhabitants)



Source: ECB calculations.

Notes: No data available for Croatia in 2008.

Source : BCE

²¹ BCE : dernières données disponibles

Si l'on intègre les agences gérées par des agent·e·s délégué·e·s, la moyenne belge était de 27,48 agences pour 100 000 habitant·e·s en 2023, ce qui reste inférieur à la moyenne de la zone euro.

La pratique de la banque sur rendez-vous, initialement instaurée pendant la crise sanitaire, avait perduré dans les grands réseaux bancaires, parfois jusqu'en 2023, malgré les critiques d'une partie de la clientèle qui souhaitait se rendre au guichet pour avoir un contact en face à face avec le personnel bancaire pour toutes ses opérations bancaires, y compris courantes. Ces banques ont compris qu'il n'était plus possible de ne travailler que sur rendez-vous et sont dorénavant ouvertes au minimum quelques demi-journées par semaine

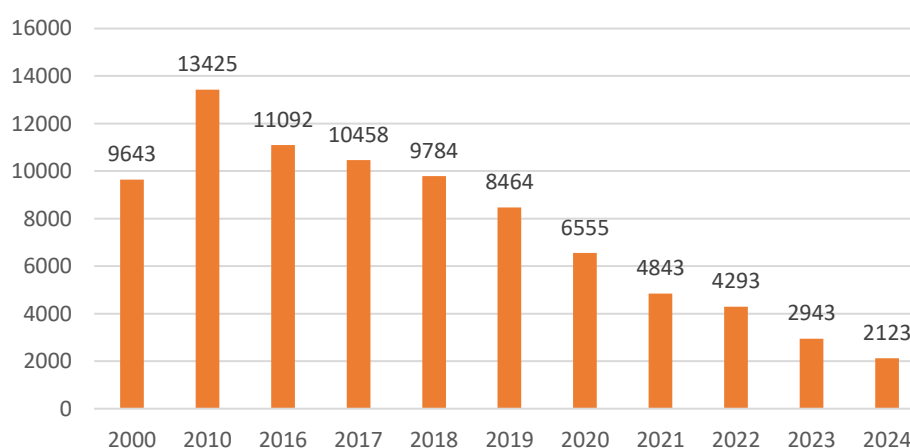
1.1.1.5. De moins en moins d'espaces de self-banking

Il est aussi devenu de plus en plus rare de trouver dans les agences des espaces dits de self-banking équipés en appareils permettant d'effectuer certaines opérations bancaires telles virements ou impressions d'extraits de compte. Toutes les banques ne proposaient pas ce type de services comme la banque CPH, banque dans laquelle ces opérations ont toujours pu être effectuées au guichet. Mais ce n'était pas le cas de la majorité des banques qui grâce à ces automates faciles à utiliser permettaient aux personnes « non digitalisées » de gérer leurs opérations bancaires de manière autonome sans avoir besoin de l'aide du personnel bancaire.

La diminution du nombre d'agences bancaires a conduit à la disparition des appareils de self-banking. Mais certaines banques ont décidé de supprimer ces appareils dans les agences restées ouvertes, ce qui diminue le niveau d'accessibilité bancaire des personnes qui s'en servaient régulièrement et souvent à titre exclusif comme nombre de personnes âgées²².

Après avoir compté jusqu'à 13 425 appareils de ce type en 2010, le pays n'en comptait plus que 2 123 en 2024 (-84 %). En un an, leur nombre a chuté de 27,86 %.

Evolution du nombre d'appareils de banque en self-service

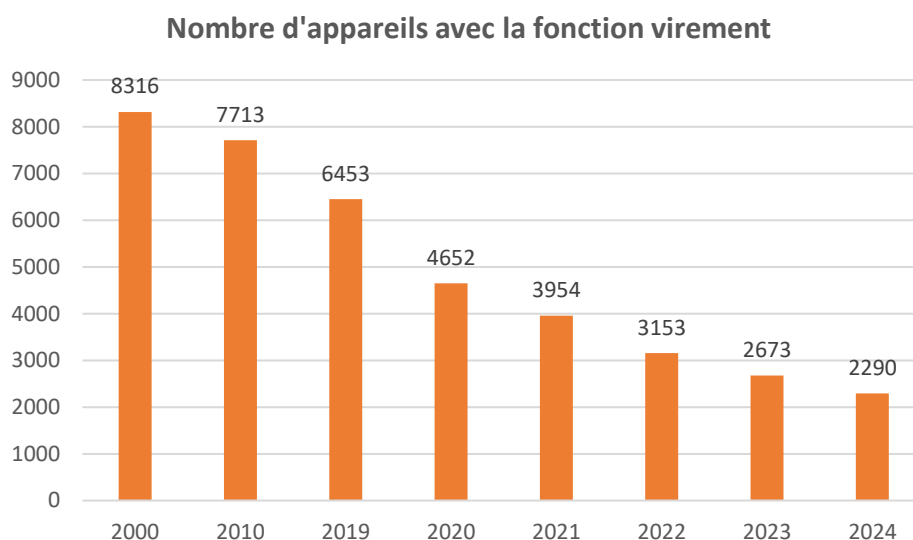


Source Febelfin²³

²² Fily A. Bero A. *Rapport sur l'inclusion financière 2019*, Financité, <https://www.financite.be/fr/reference/rapport-sur-linclusion-financiere-2019>

²³ Febelfin, *Structure du secteur bancaire 2024*, <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2024>

En ce qui concerne plus particulièrement les appareils permettant d'effectuer des virements, leur nombre a fortement chuté ces dernières années (-72,46 % depuis 2010) et -14,33 % entre 2022 et 2024. Depuis le 5 octobre 2025, il n'est plus possible d'effectuer des virements sur les automates Cash&More de Crelan.



Source Febelfin

Par ailleurs, il n'y a plus que chez Belfius et vdk bank que l'on trouve encore des machines à disposition de la clientèle permettant d'imprimer sans frais des extraits de compte sous forme papier. Ils ont peu à peu été supprimés des autres banques ces dernières années. Les personnes qui grâce à ces machines pouvaient facilement et aussi souvent que nécessaire imprimer leurs extraits de compte n'ont le plus souvent plus d'autre choix que de les recevoir par la poste. Cette solution est loin d'être satisfaisante car elle est payante dans la plupart des banques. Un seul extrait de compte par mois ne permet pas un pointage précis des dépenses et des rentrées notamment pour les personnes à faible revenu qui craignent de passer à découvert.

	Appareils permettant d'effectuer des virements		Appareils avec fonction imprimante		Opérations par téléphone (non-app mobiles)	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Argenta	0	0	0	0	non	non
BNP Paribas Fortis	0	0	0	0	oui	oui
Belfius	559	458	599	458	oui	Service limités depuis le 05/10/2025 ²⁴ plus possible d'effectuer virements et ordres permanents
Beobank	194	194	147 (Reçu avec uniquement solde du compte et aperçu des transactions)	147 (Reçu avec uniquement solde du compte et aperçu des transactions)	non	non
CPH	0	0	0	0	non	non
Crelan	435	0 (10/2025)	0	0	non	non
ING	227	184	0	0	non	non
KBC-CBC	585	575	0	0	non	non
vdk bank	0		60	62	non	non

Source : réponses aux questionnaires de Financité / sites des banques

1.1.2. Accès et usage d'un compte à vue

Posséder un compte à vue est indispensable pour procéder aux opérations financières quotidiennes. Sans compte à vue, il est très difficile de percevoir un revenu (salaire, pension, revenu de remplacement), payer un loyer, des achats et des factures d'un montant supérieur à 3 000 euros²⁵ ou rembourser un emprunt. Pouvoir effectuer ces opérations fait partie des conditions nécessaires à l'inclusion financière.

Le nombre moyen de comptes à vue par adulte donne une indication du niveau de bancarisation de la population. En 2023²⁶, 91,7 % des comptes à vue ouverts dans les banques étaient détenus par les ménages, soit environ 18,769 millions de comptes.

²⁴ Depuis cette date, les banques doivent vérifier la correspondance entre le numéro de compte et le titulaire du compte. Or le phone banking ne permet que la transmission de données chiffrées

²⁵ Plafond des montants qu'un consommateur peut effectuer un paiement en espèces auprès d'un commerçant ou d'un prestataire de services

²⁶ Febelfin, *Chiffres, Bancarisation 2023*, <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2023>

Selon les derniers résultats connus de l'enquête sur le comportement financier et de consommation des ménages²⁷, 98 % des ménages vivant en Belgique possédaient un compte bancaire (comprenant à la fois les comptes à vue et les comptes d'épargne) en 2022²⁸. Cependant comme l'enquête portait sur les ménages ayant une résidence légale sur le territoire national, on peut supposer que les ménages en attente de régularisation ou ne disposant que de documents provisoires n'ont pas été inclus dans l'échantillon. Ce sont les ménages les plus susceptibles d'avoir des difficultés à ouvrir un compte à vue. La proportion de ménages non-bancarisés est sans doute supérieure à 2 %. Il n'y a malheureusement pas d'outil disponible pour mesurer le taux réel de bancarisation en Belgique.

Selon la dernière enquête de satisfaction menée par Testachats, les banques avec un réseau d'agences, offrant une gamme complète de produits qui apportent le plus de satisfaction à leur clientèle sont Argenta et vdk bank, les moins bien notées étant Belfius, BNP Paribas Fortis et ING Belgique²⁹.

1.1.2.1. Service bancaire de base : une forte augmentation du nombre de comptes

Au début des années 2000, il avait été estimé qu'environ 40 000 adultes ne disposaient pas d'un compte à vue en Belgique. Depuis 2003, la loi oblige toutes les banques qui proposent des comptes à vue d'offrir un service bancaire de base (SBB) à toutes les personnes non bancarisées qui en font la demande à la condition qu'elles résident légalement en Belgique ou dans un Etat membre de l'Union européenne (depuis 2018).

L'accès au SBB avait été étendu en 2024 à tous les personnes de nationalité belge résidant en dehors d'un Etat membre de l'Union européenne qui ont été radiées du registre de la population belge depuis moins de dix ans³⁰. Ombudsfin avait eu à traiter plusieurs dossiers de clôture des comptes de client·e·s qui ne résidaient plus en Belgique et qui étaient dès lors confrontées à des difficultés pour percevoir leur pension, des indemnités d'assurance ou des versements de leurs mutuelles. Le critère de la nationalité belge est désormais retenu à la place de celui de la résidence en Belgique, lequel conduisait à des fermetures abusives de comptes ou à des refus d'ouverture au nom d'une interprétation trop restrictive par les banques des règles en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Ces récentes dispositions ne s'appliquent malheureusement pas aux non-Belges qui ont longtemps séjourné légalement en Belgique avant de s'installer dans un pays non-membre de l'UE alors qu'ils peuvent avoir conservé des attaches ou des intérêts en Belgique.

La Belgique a jusqu'à présent persisté à limiter l'accès au SBB aux personnes disposant d'une petite épargne alors que la Directive relative au compte de paiement prévoit que l'accès au compte de paiement assorti de prestations de base doit être possible quelle que soit la situation financière de la personne qui en fait la demande, telle que son statut professionnel,

²⁷ De Sola Perea M., Van Bemme L, *Premiers résultats de la quatrième vague de l'enquête sur le comportement financier des ménages belges*, BNB, Revue économique, juin 2022, <https://www.nbb.be/fr/articles/premiers-resultats-de-la-quatrieme-vague-de-lenquete-sur-le-comportement-financier-des>

²⁸ Les résultats de la 5^{ème} vague de l'enquête réalisée en 2023 ne sont pas encore connus

²⁹ Testachats, Résultats de notre enquête de satisfaction, 03/10/2025, <https://www.test-achats.be/argent/comptes-a-vue/news/banques-satisfaction-client/resultats-de-notre-enquete#quelle-banque-belge-apporte-le-plus-de-satisfaction-a-nos-membres> . L'enquête porte sur tous les types de banque.

³⁰ Art. 8 et suivants de la loi du 3 mai 2024 portant dispositions diverses en matière d'économie, publiée le 31/05/2024 et entrée en vigueur le 10/06/2024 (articles VII.57 et suivants du code de droit économique). (https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/article.pl?language=fr&lg_txt=f&cn_search=2024050321

son niveau de revenu, son historique de crédit ou sa faillite personnelle³¹. Il n'y a donc pas lieu de maintenir une condition liée à une épargne maximale. On peut être exclu-e bancaire sans vivre dans la précarité (par exemples, personnes dont le compte a été clos unilatéralement par leur banque). En 2024, la Commission européenne a interpellé la Belgique en raison de la transposition non conforme de la Directive de 2014 sur ce point. La loi belge devrait être modifiée sous peu.

Depuis 2024, le formulaire de demande d'un SBB doit être disponible sous forme électronique sur le site internet de chaque banque. Il est ainsi possible à toute personne intéressée de remplir le formulaire sans devoir se rendre dans une agence bancaire pour l'obtenir, ce qui a priori lève un des freins à l'accès au SBB que l'on connaissait dans le passé. La demande d'ouverture d'un SBB se fait par transmission de ce formulaire sur support durable³² (papier, courrier électronique).

Le cas échéant, si la banque dispose de bureaux physiques, un formulaire papier de demande d'ouverture d'un SBB doit être disponible dans les locaux de la banque, aux heures d'ouverture, à toutes les personnes qui le demandent, sans besoin de prendre rendez-vous.

Le formulaire de demande contient une confirmation que la personne qui souhaite ouvrir un SBB ne dispose pas encore d'un tel compte ou d'un autre compte de paiement auprès d'une banque située en Belgique ou, si c'est le cas, qu'il a été informé que ces comptes seront supprimés. La loi prévoit aussi que, sur simple demande, la banque aide le consommateur à remplir le formulaire.

Seules deux banques n'ont pas mis de formulaire de demande de SBB sur leur site internet : Keytrade Bank et CPH. Il semble toutefois possible d'effectuer une demande d'ouverture en ligne.

Argenta est la seule banque à mentionner une adresse email dans son formulaire. On peut ainsi supposer que la demande peut être transmise par ce canal.

L'information sur le site de vdk bank n'est pas à jour : il y est encore fait référence à un montant maximum de dépôt ou de crédit de 6 000 euros au lieu de 10 000 euros.

Pour toutes les autres banques, il faut passer par une agence pour transmettre la demande et le plus souvent sur rendez-vous. Il n'est pas certain que l'obligation d'en passer par un rendez-vous respecte complètement les dispositions législatives adoptées en 2024. Il est à

³¹ Fily A. *Service bancaire de base : des leçons de nos voisins européens*, Financité, 25/08/2021, <https://www.financite.be/fr/reference/service-bancaire-de-base-des-lecons-de-nos-voisins-europeens>

³² Définition d'un support durable, art. I.1, 15° du Code de droit économique : « Tout instrument permettant à une personne physique ou morale de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées. Peut constituer un support durable, lorsque ces fonctions sont préservées, le papier ou, dans l'environnement numérique, un courrier électronique reçu par le destinataire ou un document électronique enregistré sur un dispositif de stockage ou attaché à un courrier électronique reçu par le destinataire. » En principe, il est admis qu'un document au format Word ou pdf, enregistré sur certains supports (clé USB, CD-Rom, DVD, carte mémoire ou disque dur d'ordinateur) ou envoyé par courrier électronique (enregistré dans la messagerie du destinataire, et, le cas échéant, de l'expéditeur), soit considéré comme un support durable. Pour plus de détails, voir le guide rédigé par le SPF Economie « *Utilisation des notions de « signature électronique » et autres « services de confiance » ainsi que de « support durable : Guide à destination des rédacteurs de textes législatifs et réglementaires* »

craindre que les personnes intéressées par un SBB continuent à rencontrer des difficultés pour obtenir un rendez-vous et finaliser leur demande de SBB.

	Formulaire de demande de SBB sur le site de la banque	Transmission de la demande d'ouverture d'un SBB
Argenta ³³	<i>Demande de Service bancaire de base</i> Formulaire aisément accessible	Demande de SBB dans une agence Argenta, en passant à l'agence la plus proche ou en prenant rendez-vous ». Le formulaire en ligne mentionne toutefois une adresse email
Belfius ³⁴	<i>Déclaration « Service bancaire de base - Annexe à l'ouverture de compte</i> Formulaire aisément accessible	« Le service bancaire de base ne peut pas être demandé à distance » « Prenez rendez-vous dans l'un de nos agences Belfius pour votre demande d'ouverture »
Beobank ³⁵	<i>Demande d'ouverture d'un compte Service bancaire de base</i> Formulaire aisément accessible	Uniquement sur rendez-vous en agence
BNP Paribas Fortis ³⁶	<i>Formulaire de demande d'un compte service bancaire de base</i> Formulaire aisément accessible	Uniquement dans une agence BNP Paribas Fortis ou dans un bureau de poste
CBC ³⁷	<i>Demande d'ouverture d'un Service bancaire de base CBC pour les consommateurs</i> Formulaire aisément accessible	Uniquement en agence sur rendez-vous
CPH ³⁸	Non	Ouverture sur rendez-vous dans une agence CPH ou a priori possible en ligne possible
Crelan ³⁹	<i>Demande de service bancaire de base</i> Formulaire aisément accessible	Uniquement en agence sur rendez-vous
ING ⁴⁰	<i>Demande de compte de service bancaire de base</i> Formulaire aisément accessible	Uniquement en agence. Pas de mandataire autorisé
KBC Brussels ⁴¹	<i>Demande d'ouverture d'un Service bancaire de base KBC Brussels pour les consommateurs</i> Formulaire aisément accessible	Uniquement en agence sur rendez-vous
Keytrade Bank ⁴²	Non	Ouverture sur rendez-vous dans l'agence de Bruxelles, soit a priori en ligne
Vdk bank ⁴³	<i>Compte Services bancaires de base</i> Formulaire aisément accessible	Uniquement dans une agence vdk bank

³³ Argenta : <https://cdnwmii.e-i.com/SITW/wm/global/1.0.0/beobank/assets/pdf/compte-service-bancaire-base-demande-ouverture-fr.pdf>, pages visitées le 10/09/2025

³⁴ Belfius : <https://www.belfius.be/common/FR/multimedia/MMDownloadableFile/Rules/verklaring-basisbankdienst.pdf>, pages visitées le 10/09/2025

³⁵ Beobank : <https://cdnwmii.e-i.com/SITW/wm/global/1.0.0/beobank/assets/pdf/compte-service-bancaire-base-demande-ouverture-fr.pdf>, pages visitées le 10/09/2025

³⁶ BNP Paribas Fortis : <https://www.bnpparibasfortis.be/rsc/contrib/document/1-Website/5-Docserver/BNP/F07221F.pdf>, pages visitées le 10/09/2025

³⁷ CBC : <https://multimediafiles.kbcgroup.eu/ng/published/CBC/PDF/paiements/comptes/cbc-service-bancaire-de-base-AA-fr.pdf>, pages visitées le 10/09/2025

³⁸ CPH : <https://www.cph.be/ma-banque-au-quotidien/les-comptes-courants/service-bancaire-de-base/>, pages visitées le 10/09/2025

³⁹ Crelan, <https://www.crelan.be/fr/particuliers/produit/service-bancaire-de-base>, pages visitées le 10/09/2025

⁴⁰ ING : <https://www.ing.be/fr/particuliers/gerer-le-quotidien/compte-service-bancaire-de-base>, pages visitées le 10/09/2025

⁴¹ KBC Brussels : <https://multimediafiles.kbcgroup.eu/ng/published/KBCBRUSSELS/PDF/kbc-brussels-formulaire-de-demande-service-bancaire-de-base.pdf>, pages visitées le 10/09/2025

⁴² Keytrade Bank, <https://www.keytradebank.be/fr/aide/service-bancaire-de-base>, pages visitées le 10/09/2025

⁴³ Vdk bank : <https://www.vdk.be/sites/default/files/2025-05/097%20-%20Compte%20Services%20bancaires%20de%20base.pdf>, pages visitées le 10/09/2025

Une banque peut refuser l'ouverture d'un SBB si la personne qui en fait la demande a enfreint la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, si elle possède déjà un compte à vue et/ou si elle dispose de plus de 10 000 euros d'épargne ou a conclu un crédit pour au moins 10 000 euros.⁴⁴ Ces montants, applicables depuis décembre 2024, font l'objet d'une révision chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation du mois de novembre⁴⁵. Les nouveaux plafonds sont publiés avant la mi-décembre au Moniteur belge pour une entrée en vigueur le 1er janvier de l'année suivante.

Le SBB est un compte à vue avec une carte de débit permettant d'effectuer les transactions suivantes : dépôts, retraits d'argent, virements, ordres permanents, domiciliations et exécution d'opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire⁴⁶.

Depuis le 1^{er} janvier 2025, le SBB ne peut pas être facturé plus de 19,86 euros par an. Son coût évolue en fonction de l'indice des prix à la consommation. Les tarifs pratiqués ont augmenté en 2025 chez BNP Paribas Fortis (+18,52 %) et chez ING (+ 10 %). Aucune banque n'a adopté le tarif maximum. Chez Keytrade, banque en ligne, le SBB est annoncé comme étant sans frais comme l'est son compte courant classique. Il ne répond pas tout à fait aux prescriptions légales car ses détenteurs ne peuvent pas déposer d'espèces sur leur compte. Pour ouvrir un SBB dans cette banque, il faut prendre rendez-vous à l'agence de Bruxelles, soit faire une demande d'ouverture de compte en ligne⁴⁷.

En application de la loi de 2003, le coût de mise à disposition des extraits de compte devrait être aussi inclus dans le tarif, ce qui n'est pas toujours le cas et renchérit d'autant le coût annuel du SBB (voir tableau ci-dessous

Les titulaires de SBB doivent pouvoir obtenir les extraits par voie électronique en nombre illimité, ou bien par remise manuelle au moins une fois toutes les deux semaines dans leur agence bancaire. La plupart des documents d'information tarifaires relatifs au SBB ne mentionnent pas la fréquence de mise à disposition des extraits de compte papier, sauf Crelan qui prévoit un envoi hebdomadaire, soit davantage que ce que prévoit la loi.

⁴⁴ Arrêté royal du 17 juillet 2024 modifiant l'article 6 de l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base et modifiant l'article VII.59 du Code de droit économique,
https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_wet/article.pl?language=fr&sum_date=&pd_search=2024-08-30&numac_search=2024008328&page=1&lg_txt=F&caller=list&2024008328=1&trier=promulgation&dt=ARRETE+ROYAL&fr=f&text1=service+bancaire+de+base&choix1=et&choix2=et

⁴⁵ Le nouveau montant est égal au montant de 10.000 euros multiplié par le nouvel indice et divisé par l'indice du mois de novembre 2024 (base 1996 = 100). Le résultat est arrondi à deux chiffres après la virgule.

⁴⁶ <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base>

⁴⁷ Keytrade, *Qu'est-ce que le service bancaire de base*, <https://www.keytradebank.be/fr/aide/service-bancaire-de-base>

Tarifs du service bancaire de base

	Coût annuel (2020)	Coût annuel (2023)	Coût annuel (2024)	Coût annuel (2025)	Extraits de compte (2025)
Argenta	SBB non proposé	16,20 euros	19,20 euros	19,20 euros (01/04/2024)	- inclus dans le tarif, par voie électronique ou mis à disposition à l'agence (nombre non mentionné) - envoi par la poste : frais de port + 1 euro
Belfius	13,56 euros	16,20 euros	16,20 euros	16,20 euros (01/2025)	- imprimé sur automate (SBB) : gratuit - envoi par la poste : 1,5 euro+ frais de port par enveloppe
Beobank	15,36 euros	15,36 euros	15,36 euros	15,36 euros (09/05/2025)	Extrait mensuel inclus dans tarif par voie électronique ou papier
BNP Paribas Fortis	12 euros	16,20 euros	16,20 euros	19,20 euros (05/2025)	inclus dans tarifs, via Easy banking Web ou par voie postale (<u>nombre non précisé</u>)
CBC	15 euros	15 euros	15 euros (01/04/2022)	15 euros (01/04/2022)	- inclus dans tarif par voie électronique (Impression via Touch) - non inclus si envoi postal mensuel : 2, 50 euros/mois
CPH	12 euros	12 euros	12 euros	12 euros (01/10/2020)	inclus dans tarif par voie électronique ou envoi par la poste
Crelan	15 euros	15 euros	15 euros	15 euros (06/2025)	inclus dans tarif via myCrelan (internet-banking) ou envoyés par la poste sous forme papier (une fois par semaine)
ING	15,17 euros	15,17 euros	15,17 euros (01/2024)	16,70 euros (01/2025)	- inclus dans tarif pour envoi par voie postale - à disposition dans l'agence pour non-résidents (c/o guichet/boîte aux lettres : 50,00 euros/an.
KBC	15 euros	15 euros	15 euros	15 euros (04/2025)	- inclus dans tarif si impression dans Touch - non inclus si envoi postal mensuel : 2, 50 euros/mois
Keytrade	0 euro	0 euro	0 euro	0 euro (04/2025)	- gratuit par voie électronique - pas d'envoi postal ⁴⁸
vdK bank		17,26 euros	17, 26 euros	17, 26 euros (25/02/2024)	- inclus dans tarif si via kiosque vdk banque - tarifs bpost pour un extrait papier mensuel (facturation chaque trimestre)

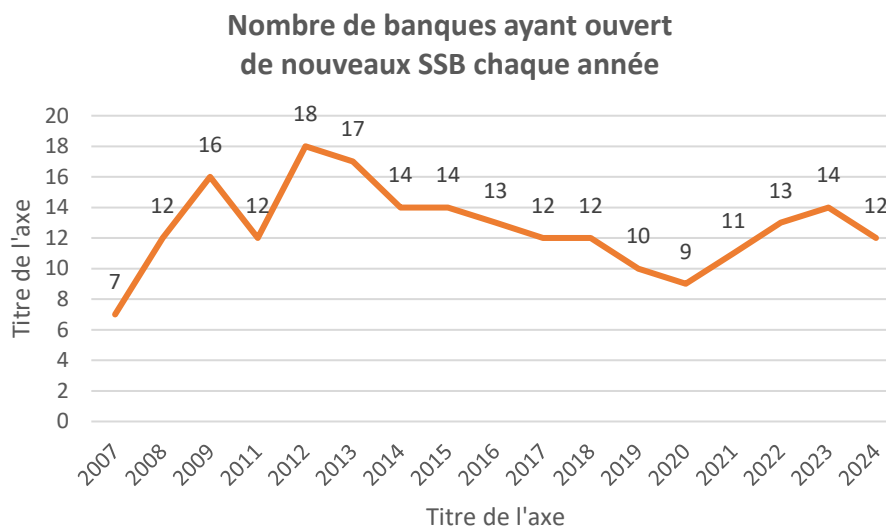
Sources : documents d'information tarifaires publiés sur les sites des banques et comparateur Wikifin

⁴⁸ Tarif mentionné dans le document d'information tarifaire « Keypack » du 01/04/2025.

https://www.keytradebank.be/files/documentcenter/DocInformationTarifaire_fr.pdf

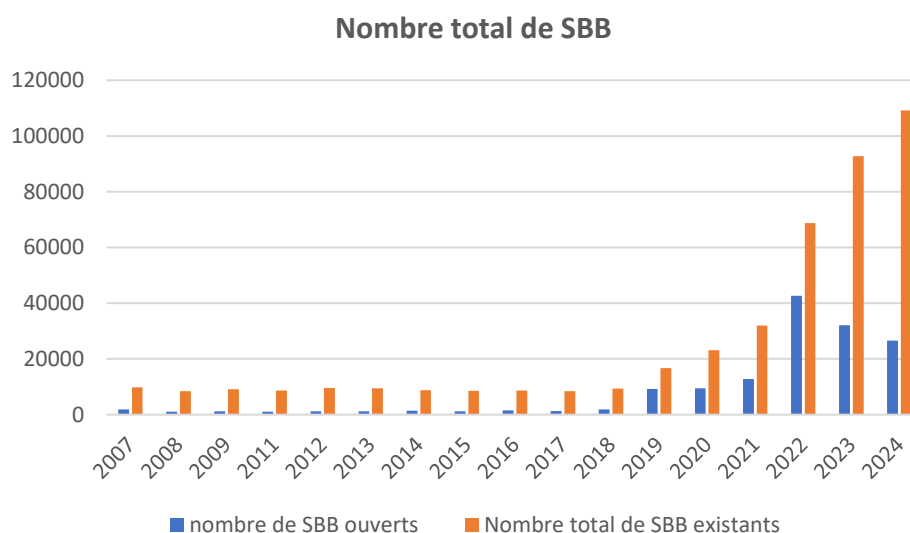
Pas de document d'information tarifaire spécifique au service bancaire de base sur le site consulté le 03/06/2025

Le nombre de banques qui avaient ouvert des SBB ne cessait de diminuer chaque année pour n'en concerner plus que neuf en 2020. En 2024, douze banques ont ouvert de nouveaux SBB, soit deux de moins qu'en 2023 en raison de la disparition de bpost banque (clientèle transférée chez BNP Paribas Fortis) et d'AXA Banque Belgique qui a fusionné avec Crelan.



Source : rapports annuels d'Ombudsfin ⁴⁹

Le nombre total de SBB à la fin 2024 est passé à 109 150 comptes ce qui constitue un nouveau record (+17,7 % en un an).



Source : rapports annuels d'Ombudsfin

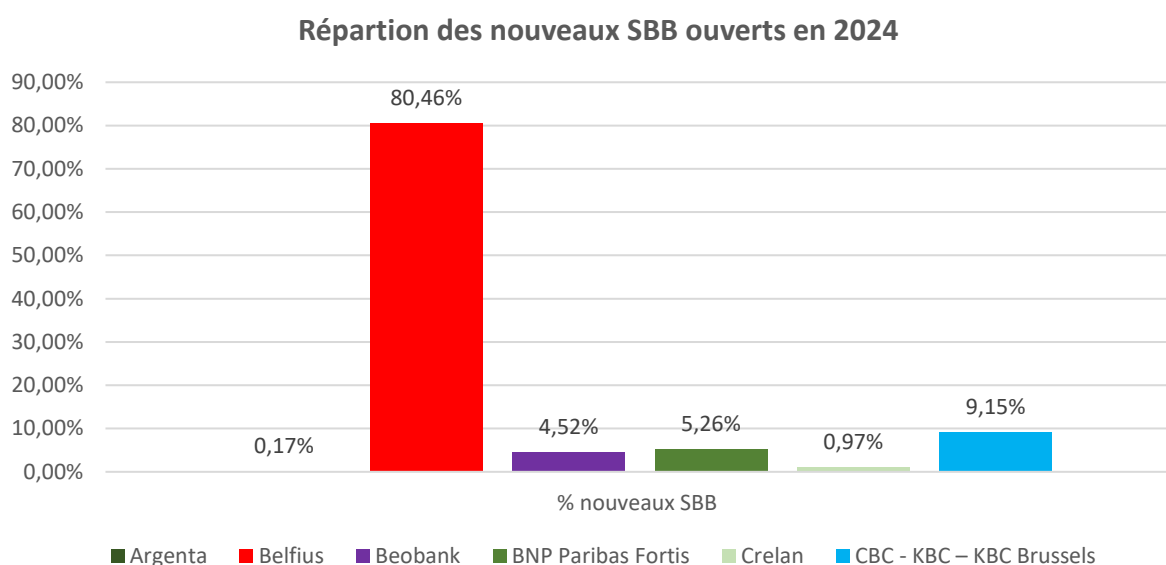
⁴⁹ Les données collectées en 2010 auprès des banques se sont révélées incohérentes. Ce problème semble lié à des erreurs dans les données fournies par les institutions bancaires. Pour cette raison, donc, l'ombudsman a choisi de ne pas les rendre publiques.

Ombudsfin, Rapport annuel 2024,

<https://www.ombudsfin.be/storage/app/uploads/public/67e/6ac/d27/67e6acd275f0b665120770.pdf>

Ces dernières années, l'augmentation s'explique par un changement de politique notamment chez Belfius qui considère qu'une personne bénéficiant d'un droit de séjour temporaire ne peut ouvrir qu'un SBB et non un compte ordinaire. En 2022, c'est l'ouverture de comptes aux réfugié·e·s ukrainien·ne·s qui explique la très forte augmentation du nombre de nouveaux SBB. Le Conseil de l'Union européenne avait en effet décidé d'instaurer une protection temporaire assortie de droits associés aux personnes qui vivaient en Ukraine avant le 24 février 2022. Parmi ces droits associés se trouve celui de pouvoir accéder à un compte de paiement de base. Au 5 juillet 2022, Febelfin faisait ainsi état de l'ouverture de 23 309 comptes ouverts à des réfugié·e·s ukrainien·ne·s, dont 12 888 SBB. Au 31 décembre 2024, Belfius gère 8 330 des SBB ouverts à des réfugié·e·s ukrainien·ne·s.

En 2024, l'essentiel des nouvelles ouvertures a été le fait de Belfius avec 80,46 % des nouveaux SBB contre 58,05 % en 2023 et 46 % en 2022.

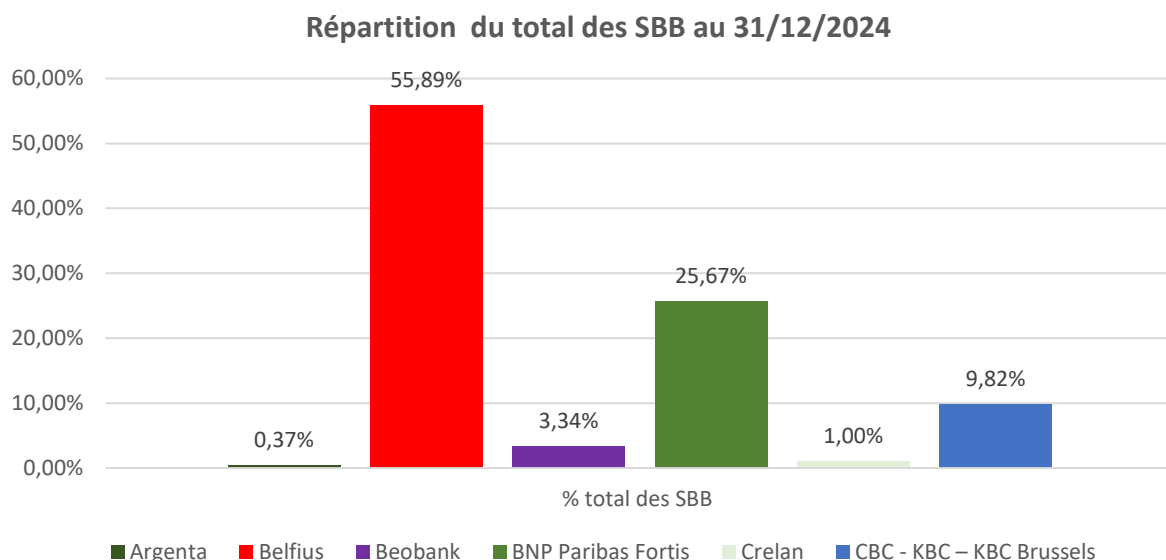


Sources : réponses aux enquêtes de Financité⁵⁰ / rapport annuel d'Ombudsfin 2024

bpost banque, qui était jusqu'en 2023 le deuxième pourvoyeur de SBB, a disparu. Sa clientèle a été reprise par BNP Paribas Fortis. La disparition de bpost banque, banque réputée pour servir l'ensemble de la population, faisait craindre que le public fragile ne pousse pas les portes de BNP Paribas Fortis, banque peu intéressée par ce profil. Cela s'est vérifié avec seulement 1 397 nouveaux SBB ouverts en 2024, ce qui est bien inférieur à ce que pratiquait bpost banque. Il semble donc que l'essentiel des SBB détenus par BNP Paribas Fortis sont en fait d'anciens SBB gérés par bpost banque.

Si l'on examine la répartition de l'ensemble des SBB à la fin 2024, la part de Belfius continue à croître avec dorénavant 55,89 % de l'ensemble des SBB existants contre 49,61 % en 2023 et 46 % en 2022.

⁵⁰ Les données qui nous ont été communiquées par ING étant incohérentes, nous ne les avons pas reprises dans le graphique



Sources : réponses aux enquêtes de Financité⁵¹ / rapport annuel d'Ombudsfin 2024

En 2024, 17 ouvertures de services bancaires de base demandées ont été refusées. Il ne s'agit là que de cas pour lesquels les banques ont opposé un refus par écrit comme prévu par la loi. Ne sont pas comptabilisés les refus effectués oralement, ce qui ne permet pas aux personnes concernées de faire valoir leurs droits.

Dans 87,5 % des cas, le refus est justifié par la détention d'un autre compte courant et dans 12,5 % des cas en raison d'antécédents négatifs avec la banque.

En 2024, 10 138 SBB ont été résiliés, en grande majorité à la demande de leurs titulaires (98,67%) selon le rapport d'Ombudsfin.

Comme déjà relevé par Financité à plusieurs reprises, Ombudsfin ne communique pas beaucoup d'informations sur le SBB. Il serait par exemple intéressant de connaître la durée de détention d'un SBB. Selon plusieurs témoignages, il semblerait que certaines banques clôturent les SBB des demandeurs d'asile au bout de huit mois, voire moins, ou quelques jours avant l'expiration de leur carte orange.

Six plaintes concernant le SBB ont été reçues par Ombudfin en 2024 (motifs non mentionnés dans le rapport annuel), dont trois non fondées, chiffre qui ne semble pas représentatif des difficultés d'accès au SBB régulièrement rapportées auprès d'Unia⁵² ou de MYRIA⁵³ et qui concernent principalement des personnes qui viennent d'arriver en Belgique.

⁵¹ vdk bank ne nous a pas communiqué de données chiffrées. La banque a juste indiqué qu'elle gèrait peu de SBB. Les données qui nous ont été communiquées par ING étant incohérentes, nous ne les avons pas reprises dans le graphique

⁵² Unia est un organisme public, interfédéral et indépendant expert en politique d'égalité et de non-discrimination, <https://www.unia.be/fr/sensibilisation-et-prevention/outils/discrimination-acces-compte-en-banque>

⁵³ MYRIA est le Centre fédéral Migration. Il analyse la migration, défend les droits des étrangers et lutte contre la traite et le trafic des êtres humains. Myria a développé sur son site un guide détaillé sur le service bancaire de base : <https://www.myria.be/fr/droits-fondamentaux/acces-aux-droits-sociaux-et-economiques/ouvrir-un-compte-bancaire-ordinaire-ou-un-compte-bancaire-de-base>

Pour la première fois depuis bien longtemps, l'Inspection économique, administration compétente pour le contrôle de l'application de la législation sur le SBB, a en 2023 effectué des visites dans les agences bancaires. L'inspection a réalisé une enquête informative (donc pas à vocation répressive) afin de vérifier le respect des dispositions relatives à la mise à disposition du SBB pour les particuliers⁵⁴. Elle n'a donc pas utilisé la méthode du client mystère qui constitue le moyen le plus pertinent pour détecter les éventuels refus d'ouverture de compte qui sont le plus souvent émis indirectement et oralement⁵⁵.

L'inspection fait état dans son rapport annuel 2023 d'un contrôle dans 77 agences bancaires de 18 banques différentes. L'inspection a ciblé des agences principalement implantées dans des villes où un centre d'accueil de personnes réfugiées se trouvait à proximité.

Selon le rapport de l'inspection, le but de l'enquête était de vérifier si le SBB pour les particuliers était effectivement offert, si l'obtention de ce service était facilement accessible et si la banque fournissait une assistance et ou des informations supplémentaires au groupe-cible souhaitant ouvrir un SBB. L'inspection a aussi vérifié l'obligation de mettre à tout moment à la disposition du consommateur le document d'information tarifaire et le glossaire. Pour ce faire, elle indique avoir vérifié que la mention claire et non équivoque que ces documents pouvaient être consultés ou emportés gratuitement sans formalités particulières était affichée à l'extérieur de l'agence bancaire et que les banques avaient élaboré les procédures et instructions internes nécessaires.

Chez Financité, nous n'avions pas fait les mêmes constats en 2019. Afin de vérifier si l'information sur le SBB était bien mise à la disposition de la clientèle sur support papier dans les locaux accessibles au public, nous nous étions glissés dans la peau d'un consommateur lambda en nous rendant dans différentes agences bancaires principalement situées sur les communes de Schaerbeek et de Saint-Josse : aucun prospectus concernant le SBB n'était présent, ni dans la zone réservée aux opérations de self-banking, ni dans la zone où le personnel est en contact direct avec la clientèle. En revanche, nous avons très souvent trouvé la liste détaillée des tarifs ainsi que divers prospectus faisant la promotion des applications bancaires (banque mobile), des services de self-banking ou des crédits hypothécaires. A notre connaissance, une seule banque faisait exception. Il s'agit de la banque CPH, banque non présente à Bruxelles : un dépliant sur le SBB, bien en vue dans l'agence de Charleroi, nous a été communiqué par l'un de nos membres.⁵⁶

Selon les renseignements recueillis par l'Inspection économique, l'obtention d'un SBB pour particuliers n'est pas fondamentalement différente de l'ouverture d'un autre compte de paiement commercial et que lorsque la personne qui souhaite ouvrir un SBB dispose des documents d'identité requis, elle tend plutôt à ouvrir un compte bancaire classique qui offre davantage de fonctionnalités et qui est souvent gratuit. Il convient de noter que seuls les

⁵⁴ Inspection économique, *Rapport annuel 2023*, <https://economie.fgov.be/fr/publications/rapport-annuel-2023-direction>

⁵⁵ Neven J-F, Ringelheim J, van der Plancke V. *Les tests de situation et la méthode du client-mystère comme outils de détection et de preuve des discriminations*, août 2022, Institute for Interdisciplinary Research in Legal sciences (JUR-I), Centre for Philosophy of Law (CPDR), UC Louvain, https://sites.uclouvain.be/cridho/documents/Working.Papers/CRIDHO-WP-2022-5_Neven-Ringelheim-vanderPlancke_Tests%20situation.pdf

⁵⁶ Bero A., Fily A. *Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019*, 13/12/2019 https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/rif_2019_-_pdf.pdf

comptes qui fonctionnent totalement en ligne sont gratuits, ce qui ne répond pas nécessairement aux besoins de toutes les personnes non bancarisées⁵⁷.

Étant donné qu'il n'a pas été possible pour l'Inspection économique de constater sur place le respect des exigences et délais légaux pour la demande et ou le refus d'un SBB, le rapport indique que les sièges principaux des banques visitées ont été contactés dans un second temps afin d'analyser les procédures internes. En 2024, l'Inspection économique a effectué un suivi et une analyse des informations qu'elle a reçues des sièges des banques. Ces informations portaient sur les instructions et procédures internes destinées aux agences. Selon l'inspection économique⁵⁸, les seize banques contrôlées en 2023 disposent toutes d'instructions internes sur la communication du service bancaire de base aux particuliers et de procédures à suivre pour le demander. Est-ce qu'elles sont effectivement appliquées par toutes les banques ? Voilà une occasion ratée d'en savoir un peu plus sur *modus operandi* appliqué en agence par certaines banques.

Le nouveau gouvernement fédéral prévoit de « procéder à la révision de la législation relative au service bancaire de base et d'y apporter les ajustements nécessaires, tant en ce qui concerne les entreprises, les missions diplomatiques, les ACP et les associations qu'en ce qui concerne le service bancaire de base pour les particuliers. »

1.1.2.2. Services bancaires en ligne : un canal qui n'est pas adapté à une partie de la clientèle

1.1.2.2.1. Etat des lieux de la fracture numérique

Les services bancaires en ligne sont de plus en plus utilisés par les particuliers, par choix le plus souvent, mais aussi parfois faute d'autre solution quand on n'a plus aucune agence accessible à une distance raisonnable.

Les dernières données disponibles datent de 2024 en ce qui concerne le baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin-FRB (non reconduit en 2025) et de 2023 pour le baromètre Digital Wallonia de maturité numérique des citoyens wallons (baromètre 2025 non encore publié).

Le baromètre 2024 de l'inclusion numérique de la FRB porte sur les personnes âgées de 16 à 74 ans, faute de données disponibles au moment de son étude sur les 75 ans et plus. Rappelons que cette catégorie d'âge représentait 1, 065 054 million personnes fin 2021 (633 889 femmes et 431 165 hommes)⁵⁹ et qu'elle est la plus concernée par la fracture numérique.

Le baromètre 2024 de la FRB⁶⁰ rappelle qu'une partie de la population n'utilise pas du tout internet : c'est le cas de 16% des personnes de 65 à 74 ans, de 21% pour les personnes qui vivent avec moins de 1 400 euros par mois, de 13% des personnes dont le niveau de diplôme ne dépasse pas le secondaire inférieur, de 10% des demandeurs d'emploi, de 15% des pensionné-e-s (jusqu'à 74 ans) et de 11% des personnes isolées.

⁵⁷ Argenta formule green, CPH compte internet, Belfius : Beats pulse, Beobank : compte go, CBC : compte pure online, Crelan basic, Hello bank, Keytrade, Europabank eco pack, Nagelmackers compte à vue

⁵⁸ Inspection économique, *Rapport d'activités 2024*, 26/08/2025, <https://economie.fgov.be/fr/publications/rapport-annuel-2024-direction>

⁵⁹ Dernières données Statbel disponibles (fin 2021)

⁶⁰ Brotcorne P, Ponnet K, *Baromètre de l'inclusion numérique 2024*, Fondation Roi Baudouin, https://media.kbs-frb.be/nl/media/11919/Barom%C3%A8tre%20de%20l%27Inclusion%20Num%C3%A9rique%202024_Publication

L'enquête de Statbel sur l'utilisation des TIC dans les ménages publiée fin 2024 (mise à jour 2025 non encore publiée) a enfin pris en compte les personnes âgées de 75 à 89 ans⁶¹ : un tiers de cette catégorie d'âge n'a jamais accédé à Internet : 31 % des hommes (soit 122 540 personnes) et 48 % des femmes (soit 261 108 personnes), Pour 5 % des utilisateur·rice·s, la dernière connexion date de plus de trois mois.

Par ailleurs accéder à internet n'implique pas que l'on possède des compétences numériques essentielles, c'est-à-dire des aptitudes pour rechercher des informations, communiquer des messages, créer du contenu, comprendre comment être en sécurité, etc.

Comme rappelé dans un précédent baromètre de la FRB : *« les compétences numériques ne sont pas stables et acquises une fois pour toutes. La nature des compétences numériques évolue au fil des innovations et des nouveaux usages qui se déploient dans la société. La nécessité de développer sans cesse de nouvelles compétences numériques qui sont de plus, souvent imprévisibles, se traduit dans les données par la hausse du niveau de vulnérabilité numérique »*.

44 % des personnes de 54 à 74 ans ne possèdent que de faibles compétences numériques. Lorsque l'on ajoute les 11 % de non-utilisateur·rice·s d'internet dans cette tranche d'âge, cela porte le taux de vulnérabilité numérique à 55 % dans cette catégorie d'âge. Autrement dit, si les personnes âgées de 55 à 74 ans sont de plus en plus équipées et connectées, plus d'une sur deux demeurent en situation de vulnérabilité numérique. Parmi les 65-74 ans, le taux de vulnérabilité numérique atteint même 61 %, soit parce que les personnes n'utilisent pas internet (16 %), soit parce qu'elles détiennent de faibles compétences numériques (45 %). Cette proposition est environ deux fois plus grande que parmi les 16-24 ans (32 %) et les 25-54 ans (34 %)

Selon le dernier baromètre de maturité numérique des citoyen·ne·s wallon·ne·s⁶², enquête réalisée depuis près de 20 ans auprès d'un échantillon de la population résidant en Wallonie de 15 ans et plus (y compris les 75 ans et plus), le taux d'utilisation d'Internet chez les 65 ans et plus était de 82 % en 2023 comme en 2021. 6 % de la population wallonne n'a jamais utilisé Internet, principalement les plus de 75 ans. Le nombre de personnes qui ne font aucun usage du numérique augmente, passant de 5,5 % en 2021 à 6,5 % en 2023. 29 % des personnes habitant en Wallonie se disent éloignées du numérique.

Le niveau de diplôme demeure significatif en matière de vulnérabilité et de compétences numériques. Selon le baromètre de la FRB, 68 % des personnes détenant un diplôme de secondaire inférieur sont vulnérables face à un environnement numérisé, soit parce qu'elles n'utilisent pas internet (14 %), soit parce qu'elles disposent de faibles compétences numériques (54 %). Cette proportion est trois fois plus grande que parmi leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur (19 %).

52 % des jeunes peu diplômé·e·s détiennent de faibles compétences numériques, soit cinq fois plus que les plus diplômé·e·s. L'écart entre ces deux groupes a quasi doublé en deux ans passant de 22% en 2021 à 42% en 2023. Tandis que l'on constate une montée en compétence

⁶¹ Statbel, *Un tiers des plus de 74 ans n'a jamais été sur Internet*, 28/11/2024, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages> - Les 90 ans et plus, non compris dans l'enquête, représentent 125 790 personnes

⁶² Digital Wallonia, *Baromètre de maturité numérique 2023 des citoyens wallons*, 09/11/2023, https://assets.ctfassets.net/myqv2p4gx62v/6kN44GYisA6wrFrlxpcye4/1e65606903b9d069bc4bfdd39a84ee3c/Barome_tre-DW-Maturite_-Nume_rique-Citoyens-2023-Compleet.pdf - Le prochain baromètre sera publié en 2025

en moyenne des jeunes plus diplômé·e·s, c'est l'inverse qui se produit chez les jeunes peu diplômé·e·s. La FRB parle dans son rapport du mythe du « digital native ».

42 % des personnes vivant seules avec des enfants sont concernées par la vulnérabilité numérique (+4 % depuis 2021), dont la majorité en raison de faibles compétences numériques (39 %). Cette situation les rapproche de celle des personnes isolées (44 %).

Plus d'une personne sur deux de nationalité « hors UE » est en situation de vulnérabilité face à un environnement en ligne, essentiellement parce qu'elle détient de faibles compétences numériques (44 %). La part de Belges en situation de vulnérabilité est, quant à elle de 40 %, une proportion loin d'être anodine.

L'écart est encore plus significatif en fonction de l'état de santé. 58 % des personnes ayant un problème de santé invalidant sont en situation de vulnérabilité numérique, contre 38 % parmi les personnes sans problème de santé. Pour 14% de personnes en situation d'invalidité, cette vulnérabilité provient de leur non-utilisation d'internet, une part deux fois plus élevée que celle de la moyenne de la population.

En ce qui concerne la sécurité en ligne, un peu plus de 60 % des personnes peu diplômées ne détiennent aucune compétence. C'est trois fois plus que parmi les individus diplômés de l'enseignement supérieur (18 %).

La part des personnes dotée d'aucune maîtrise des enjeux liées à la sécurité en ligne passe du simple ou double selon que l'on appartienne à un ménage pauvre ou non ou que l'on soit ou pas en recherche d'emploi.

La numérisation des démarches quotidiennes a connu un essor inédit ces dernières années, la crise sanitaire ayant contribué à l'accélération d'une tendance déjà en cours. Elle concerne aujourd'hui toutes sortes d'activités et de services, dont certains sont essentiels pour garantir l'inclusion des personnes dans la société. C'est le cas des services bancaires. Le recours au format numérique de ces services semble s'imposer aujourd'hui comme une norme en matière d'accès. Il l'est aussi devenu sur le plan de leur conception puisque de nombreux services sont développés prioritairement pour des utilisateurs d'internet ; ils sont conçus en format numérique « par défaut ».

L'usage de l'e-banque semble avoir atteint sa vitesse de croisière, même si l'on note encore quelques différences entre les régions, avec un taux d'usage légèrement peu plus élevé en Flandre.

	Bruxelles-Capitale			Flandre			Wallonie			Belgique		
	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ
<i>e-banque</i>	77	82	+5	83	85	+2	78	83	+5	81	84	+3
<i>e-commerce</i>	70	82	+12	73	83	+10	66	75	+9	71	81	+10
<i>e-administration</i>	81	81	+0	78	81	+3	75	69	-6	78	77	-1
<i>e-santé</i>	48	63	+15	49	68	+19	35	52	+17	45	62	+17

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

Toutefois, comme rappelé dans le baromètre de la FRB, les disparités relatives au taux d'usage selon le service et la région ne relèvent pas que de la seule question des compétences individuelles des citoyens : *« Ces différences sont aussi largement à imputer à l'offre de services limitée et/ou insuffisamment adaptée aux réalités des pratiques numériques des usagers dans leur diversité. On pense surtout à la suppression progressive des alternatives hors ligne d'accès aux services (guichets) comme c'est le cas notamment des banques ces dernières années. »*

Les personnes peu qualifiées (18 %) sont encore plus de deux fois plus nombreuses à ne pas utiliser les services bancaires en ligne que les personnes les plus diplômées (8 %). Les services bancaires numériques sont toutefois ceux qui connaissent la réduction des écarts selon le niveau de diplôme la plus significative depuis 2021 : l'augmentation du taux d'usage des personnes les moins diplômées augmente de 18 points tandis que celui des personnes les plus diplômées stagne. Ce constat en fait le service numérisé dont l'usage est le moins inégalitaire.

De fait, 26 % des personnes percevant des revenus modestes n'utilisent pas l'e-banque, contre 10 % parmi les personnes les plus aisées sur le plan financier.

La part des non-utilisateurs de l'e-banque est quatre fois plus élevée parmi les personnes n'ayant que leur smartphone comme moyen de connexion (40 %) que parmi les personnes multi connectées (10 %).

Comme la numérisation des activités est devenue la norme dans le secteur bancaire, il apparaît que le taux d'utilisation de ces services se trouve gonflé, sans que cela n'aille nécessairement de pair avec une adhésion des usager·ère·s à cette évolution. Ainsi, les études réalisées auprès de publics particulièrement vulnérables montrent une augmentation de la dépendance des personnes en situation d'illettrisme numérique qui se voient souvent contraintes de recourir au soutien d'un tiers pour gérer leurs finances.

Contrairement aux idées reçues, 39 % des jeunes internautes de 16 à 24 ans font appel à une aide extérieure pour effectuer une démarche en ligne en lien avec l'administration, la banque ou la santé, contre 23 % des 25 à 54 ans et 30 % des 55-74 ans. L'hyper-connexion et la sur utilisation d'internet par les jeunes ne les prédisposent pas pour autant à être autonome en ligne sur tous les plans. 42 % des personnes issues d'un pays hors UE sollicitent l'aide d'un tiers pour effectuer ces démarches contre 27 % des Belges. 53 % des personnes peu diplômées déclarent avoir demandé de l'aide à un tiers contre 20 % des plus diplômées. Les enfants et les petits-enfants apparaissent généralement comme les principaux soutiens, aux côtés du conjoint, des voisins et des relais associatifs.

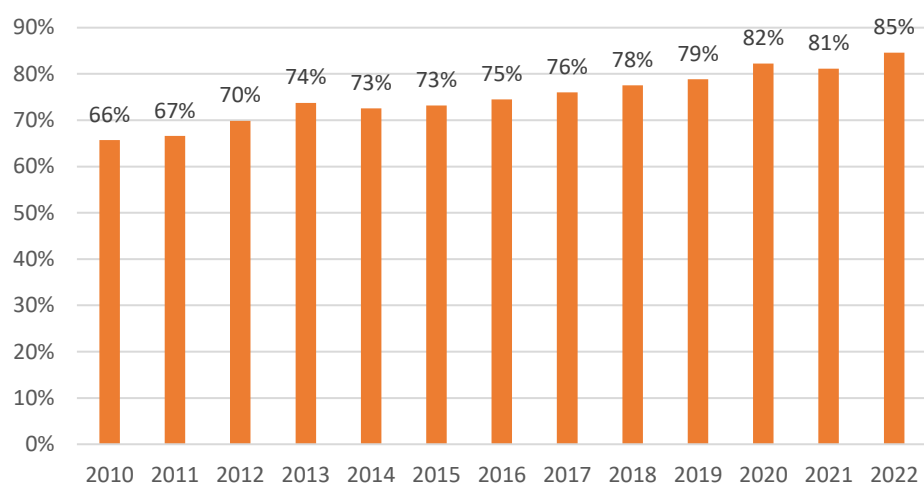
En région wallonne, 48 % des personnes non-utilisatrices d'Internet, principalement des personnes âgées de plus de 75 ans, ont fait appel au moins une fois à une tierce personne afin de les aider ou de réaliser une opération en ligne à leur place. Les enfants constituent l'aide la plus usitée (78 %), suivie du conjoint (18 %) ou d'un ami (17 %).

En ce qui concerne plus particulièrement le recours à la banque en ligne, selon l'enquête réalisée par Statbel en 2022⁶³, 85 % des 16-74 ans avaient utilisé l'Internet pour cet usage contre 81% en 2021, soit une progression de 4 points. Les 15 % de personnes qui n'avaient pas utilisé la banque en ligne dans cette tranche d'âge représentent 1 289 060 personnes, un nombre loin d'être négligeable. Dans la tranche d'âge des 75-89 ans, ils ne sont que 45,8 % à

⁶³ Statbel, 5% des Belges ne sont pas en ligne, 21/11/2023, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#figures>

utiliser la banque en ligne, ce qui veut dire que 509 000 personnes de cette tranche d'âge n'en font pas usage.

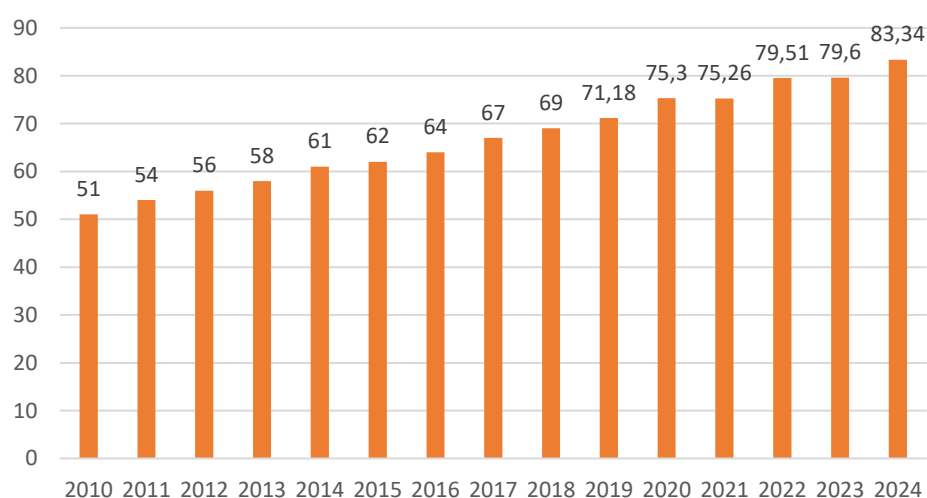
Utilisation d'un service de banque en ligne (16-74 ans)



Source : Statbel

Les chiffres publiés par Eurostat sont un peu moins optimistes que ceux de Statbel.

Particuliers (16-74 ans) utilisant la banque en ligne (BE)

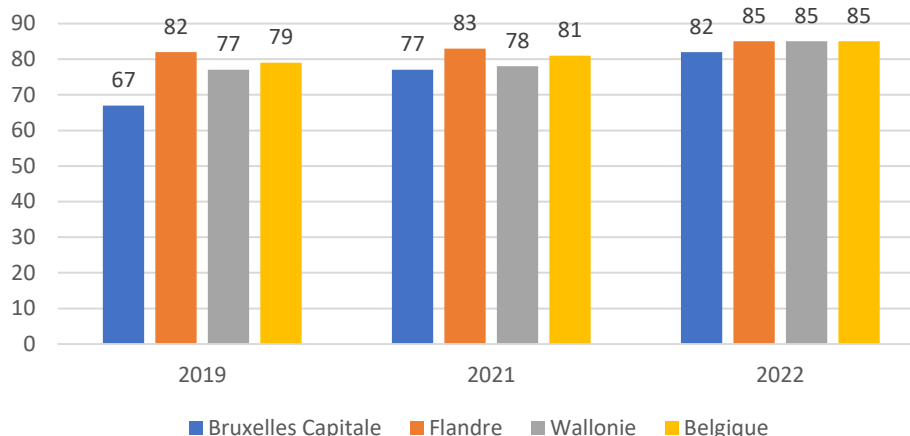


Source : Eurostat⁶⁴

L'utilisation de la banque en ligne a augmenté dans les trois régions avec dorénavant un taux de 82 % en région bruxelloise (+5 points) et de 85 % dans les deux autres régions (+ 2 points en Flandre et + 7 points en Wallonie).

⁶⁴ Eurostat : <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=fr>

Evolution du taux d'utilisation des la banque en ligne parmi les 16-74 ans par région



Source : Statbel

Selon le baromètre de Digital Wallonia, 78 % des personnes vivant dans la région (80 % des hommes et 77 % des femmes) ont en 2022-2023 effectué des opérations bancaires ou de bourse en ligne, contre 59 % en 2021 (+19 points). 68 % ont viré de l'argent vers d'autres comptes bancaires avec leur smartphone (66 % des hommes et 70 %). Ce n'était le cas que de 58 % des personnes en 2021. 50 % ont transféré de l'argent de personne à personne via leur (51 % des hommes et 49 % des femmes). Ce n'était le cas que de 44% des personnes en 2021.

Ce taux moyen ne doit pas masquer les importantes différences au sein de la population en fonction du niveau d'instruction, du niveau de revenu, de l'âge ou du genre.

Si 92 % des personnes à haut niveau d'instruction ont recours à la banque en ligne, ce n'est le cas que de 71 % des personnes à faible niveau d'instruction⁶⁵. On retrouve un écart similaire entre les personnes qui appartiennent au 5^{ème} quintile de revenu (92 %) et celles appartenant au 1^{er} quintile de revenu (72 %).

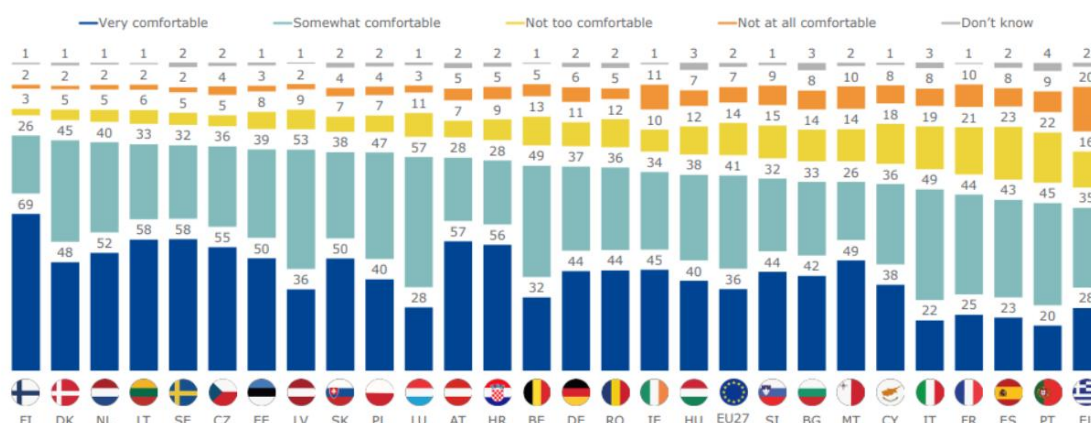
Quelques différences d'usage existent aussi entre hommes et femmes. Chez les 16-24 ans, 84 % des femmes ont eu recours à la banque en ligne contre 76 % des hommes du même âge. En revanche, c'est l'inverse chez les 55-74 ans avec 84 % d'hommes et 77 % de femmes.

Si 32 % des Belges déclarent se sentir très à l'aise avec la banque en ligne ou les paiements mobiles, 49 % se déclarent un peu à l'aise, 13 % pas très à l'aise et 5 % pas du tout à l'aise⁶⁶.

⁶⁵ Soit au mieux un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur

⁶⁶ European Commission, *Monitoring the level of financial literacy in the EU*, 18/07/2023, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2953>

Q11 How comfortable are you with using digital financial services, such as online banking or mobile payments? (% by country)



Base: All respondents (n=26 139)

Source : Commission européenne

En conclusion, les données disponibles confirment que les services numériques essentiels, dont font partie les services bancaires, demeurent dans l'ensemble utilisés avant tout par des internautes multi-équipés et aguerris et disposant de solides compétences numériques. Devoir recourir à l'aide de tiers pour effectuer ses opérations bancaires, faute d'accès à un guichet, porte atteinte à l'autonomie des personnes concernées.

1.1.2.2.2. Fracture numérique et risque de discrimination

Dans un avis rendu sur l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés)⁶⁷ Unia avait rappelé que la transformation numérique n'est pas sans conséquences sur l'accès aux services essentiels et aux droits des personnes incapables de suivre le rythme imposé.

Avec cette évolution, se pose la question de la discrimination potentielle de certains groupes parmi les plus fragilisés. La législation anti-discrimination retient la discrimination indirecte lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner, par rapport à d'autres personnes, un désavantage particulier pour des personnes caractérisées par l'un des critères protégés (âge, handicap, fortune, origine, condition sociale...) lorsque cette distinction ne peut pas être justifiée.

La loi anti-discrimination stipule aussi que le refus d'aménagements raisonnables pour les personnes en situation de handicap constitue une discrimination. Les aménagements raisonnables sont des mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne présentant un handicap d'accéder et de participer à la vie en société.

⁶⁷ Unia, *Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés)*, 03/02/2023, [https://www.unia.be/files/Documenten/Artikels/avis_relatif_%C3%A0_l'impact_de_la_digitalisation_des_services_\(publics_ou_priv%C3%A9s\).pdf](https://www.unia.be/files/Documenten/Artikels/avis_relatif_%C3%A0_l'impact_de_la_digitalisation_des_services_(publics_ou_priv%C3%A9s).pdf)

La législation anti-discrimination ne requiert pas une intention pour établir s'il y a discrimination ou pas. C'est le fait discriminatoire lui-même qui est visé, qu'il soit volontaire ou non, qu'il soit conscient ou non dans le chef de son auteur.

La numérisation des services a un impact important sur des personnes protégées par des critères de discrimination. La fracture numérique touche principalement les critères de la langue, de l'âge, du handicap, de la fortune, de l'origine sociale, de la condition sociale et de l'origine nationale. Par ailleurs, la fracture numérique peut toucher des situations dans lesquelles les critères tantôt s'additionnent (une personne en situation de handicap qui éprouve des difficultés à se déplacer et qui est aussi âgée), tantôt se croisent (une personne en situation de handicap, dont les revenus ne sont pas élevés qui aurait besoin d'une application particulière qui est coûteuse pour elle).

Dans son mémorandum pour les élections de 2024⁶⁸, Unia avait demandé de garantir sans surcoût et à des horaires appropriés une accessibilité physique à tous les services d'intérêt général en ce compris les services bancaires, de manière à ce qu'aucun service ne soit proposé de manière exclusivement numérique. Unia avait par ailleurs demandé que l'accessibilité et l'utilisation des outils numériques soient améliorées et que les personnes vulnérables puissent bénéficier d'une aide pour pouvoir les utiliser.

Plusieurs associations témoignent aussi des difficultés rencontrées par certains groupes de la population face au tout numérique. C'est par exemple le cas des personnes en difficulté avec l'écrit. L'ASBL Lire et Ecrire a ainsi lancé des campagnes sur les oublié-e-s du numérique ainsi que toute une série d'actions en lien avec le sujet en mobilisant autour d'elle de nombreuses associations⁶⁹.

C'est aussi le cas du Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH)⁷⁰ qui pointe du doigt les outils numériques qui sont conçus sans prise en compte des besoins des personnes handicapées. Par exemple, les personnes en situation de déficience visuelle n'ont pas d'option de connexion à ltsme. Elles ne peuvent pas non plus utiliser les distributeurs de billets sans commande vocale, ni se servir de certains écrans tactiles.

Dans son mémorandum pour les élections de 2024, le CSNPH avait demandé :

- de rendre tout service financier de première nécessité accessible à toute les personnes et de mettre en place les aménagements nécessaires pour y parvenir concrètement (guichets humains). Si les banques et autres prestataires privés d'intérêt public refusent de le faire, il revient au législateur et au gouvernement d'y remédier ;
- d'augmenter le nombre de distributeurs de billets accessibles ;
- de rendre tous les distributeurs d'argent et les terminaux bancaires accessibles ;
- de rendre tous les terminaux de paiement dans les magasins et dans l'Horeca accessibles

⁶⁸ Unia, *Elections 2024 : mémorandum*, <https://www.unia.be/fr/connaissances-recommandations/elections-2024-memorandum>

⁶⁹ <https://lire-et-ecrire.be/Campagnes> ; Lire et Ecrire est un mouvement associatif belge francophone pour le droit à l'alphabétisation pour tous

⁷⁰ CSNPH, *La fracture numérique*, note de position adoptée le 20/06/2022, <https://ph.belgium.be/resource/static/files/Notes%20de%20position/2022-06-note-de-position-fracture-numerique.pdf>

Comme décrit par des chercheuses en sociologie⁷¹ « *la numérisation de services essentiels publics, d'intérêt général ou privés, révèle les risques encore plus grands d'exclusion sociale de ceux qui ne disposent pas des conditions d'accès et d'appropriation de ces technologies. (...) Les fragilités numériques épousent de près les formes de fragilités économiques et sociales. (...) Le numérique s'érige ainsi comme une norme sociale dominante qui comporte de multiples exigences souvent sous-estimées par les fournisseurs d'accès aux services et les acteurs institutionnels. La population qui n'est pas en mesure de se conformer aisément à cette nouvelle norme sociale dominante se trouve, par conséquent à risque de marginalisation voire d'exclusion. Le non-respect de cette nouvelle norme est assorti de ce que les sociologues considèrent comme des sanctions : nonaccès aux droits, accès à des services de moindre qualité ou plus coûteux, décrochage, perte de lien, exclusion sociale.* » Une carte blanche signée par plusieurs universitaires appelait fin 2023 à un grand débat sur les effets du tout numérique sur nos sociétés⁷².

La question de la fracture numérique ne semble pas faire partie des priorités du nouveau gouvernement fédéral. Il est fait mention dans l'accord de gouvernement à une nouvelle mission qui serait dévolue à bpost dans le cadre de son contrat de gestion qui entrera en application en 2027 : « Le gouvernement fédéral attend de la direction de bpost la remise d'un plan stratégique qui prépare l'entreprise à l'avenir. Le contrat de gestion sera adapté à l'évolution des besoins des citoyens belges, en tenant compte du besoin de proximité, notamment en termes d'accès aux activités administratives et bancaires au regard du creusement de la fracture numérique au sein de la population. »

Il n'est pas facile de comprendre comment cela sera mis en œuvre dans la mesure où BNP Paribas Fortis et bpost ont conclu en 2022 un partenariat d'une durée de sept ans dans le cadre duquel bpost fournit des services financiers de BNP Paribas Fortis dans son réseau de bureaux. Par ailleurs, Nickel, qui appartient au groupe BNP Paribas, et bpost viennent de s'associer afin de permettre l'ouverture d'un compte Nickel dans l'ensemble des bureaux bpost⁷³.

1.1.2.2.3. Banque numérique et sécurité

La banque numérique génère de nouveaux problèmes de sécurité auxquels la clientèle n'était pas confrontée lorsque l'essentiel des opérations bancaires étaient effectuées en agence que ce soit au guichet ou via les automates dans les espaces de self-banking. Le niveau élevé de fraudes en ligne et l'obligation faite à la clientèle d'être extrêmement vigilante face à l'inventivité des escrocs créent un sentiment d'insécurité chez une partie de la clientèle bancaire qui ne se sent pas en confiance dans la réalisation d'opérations en ligne.

⁷¹ Brotcorne P. et Vendramin P, *Une société en ligne productrice d'exclusion ?*, Centre interdisciplinaire de recherche Travail, État et Société (CIRTES), UCL Louvain & IACCHOS, Sociétés en changement n°11, mars 2021, <https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-iacchos/societes-en-changement-note-thematique/IACCHOS-Vulnerabilite%CC%81numerique-WEB.pdf>

⁷² *A quand le grand débat sur les effets du « tout-numérique » sur nos sociétés ?* 05/12/2023, <https://www.lesoir.be/553415/article/2023-12-05/quand-le-grand-debat-sur-les-effets-du-tout-numerique-sur-nos-societes>

⁷³ Nickel, Nickel et bpost s'associent pour créer le 1er réseau de comptes courants de Belgique, 03/11/2025, <https://press.bpost.be/nickel-et-bpost-sassocient-pour-creer-le-1er-reseau-de-comptes-courants-de-belgique#>

Ces fraudes sont de nature variée⁷⁴. La plus connue est le phishing. Il s'agit d'une forme d'escroquerie par e-mail dont l'objectif est de faire cliquer sur des liens par le biais de toutes sortes de ruses et soutirer ainsi de l'argent. Avec le smishing, il s'agit cette fois de cliquer sur un lien reçu par SMS. Le vishing passe quant à lui par des appels téléphoniques, les criminels se faisant passer pour du personnel bancaire, des employés d'un service fédéral, des employés de Microsoft ... Plus récemment, on a constaté des pratiques dites de quishing : il s'agit cette fois de la diffusion de codes QR par le biais d'e-mails, de SMS ou de messages WhatsApp derrière lesquels se cachent des URL. Celles-ci semblent provenir d'organismes officiels, les victimes sont invitées à payer une amende ou une facture (fictive). Les codes QR peuvent également être utilisés pour tenter d'installer des logiciels malveillants chez les victimes afin de voler des données personnelles telles que les identifiants bancaires. Des fraudes sont aussi constatées à l'occasion d'achat ou de vente via des plateformes de vente de seconde main, telles que Vinted, Zememain.be ou Facebook Marketplace.

Ces dernières années, la plus grande partie des plaintes traitées par le médiateur financier, Ombudsfm, porte sur les paiements (70% des plaintes traitées en 2024) : 51,5 % d'entre elles portaient sur des fraudes (contestations après phishing ou autre fraude)⁷⁵.

Ce qui est tout aussi inquiétant est le refus des banques de dédommager les victimes alors qu'Ombudsfm considère que la plainte est fondée. Les banques appliquent en effet une définition très large du concept de négligence grave de la part de la victime⁷⁶.

Ombudsfm fait aussi état d'une position des banques pour le moins critiquable : elles considèrent que les transactions contestées sont des opérations de paiement autorisées parce qu'elles ont été authentifiées selon la forme et la procédure convenues entre le payeur et le prestataire de services de paiement. Dans un nombre croissant de dossiers de fraude, la victime, appelée par le fraudeur qui se fait passer pour un employé de banque, est invitée à confirmer certaines actions par Itsme. Ce faisant, la victime confirme elle-même les transactions contestées via sa propre application Itsme, souvent à son insu. Dans d'autres dossiers, le fraudeur a réussi à relier le profil Itsme de sa victime à sa propre application Itsme installée sur son smartphone.

Ombudsfm a également constaté dans plusieurs dossiers que les systèmes de détection de fraude de la banque ont été défaillants. Dans ces dossiers, le fraudeur a réussi à confirmer de nombreuses transactions sans être remarqué par les systèmes de détection de fraude de la banque (ou remarqué trop tardivement). Malgré cela, le médiateur n'a pas réussi à faire changer d'avis à la banque concernée.

Il n'y a pas de doute que les refus de dédommagement ne sont pas de nature à encourager la clientèle encore réticente à passer à la banque en ligne.

⁷⁴ Financité Magazine, *Opération suspecte : dossier sur les arnaques bancaires* (p 4-9), septembre 2025, https://www.financite.be/sites/default/files/references/images/FMag79_web.pdf

⁷⁵ Ombudsfm, *Rapport annuel 2024*, <https://www.ombudsfm.be/storage/app/uploads/public/663/39c/8aa/66339c8aae6fa883870353.pdf> ; voir aussi les rapports des années précédentes sur l'analyse juridique faite par Ombudsfm dans les dossiers de fraude

⁷⁶ Fily A., Kubicki M. *Arnaques bancaires : qui est responsable ?* Financité, septembre 2025, <https://www.financite.be/sites/default/files/references/images/Arnaques%20bancaires-AFMK-septembre2025.pdf>

Ombudsfina recommande aux victimes qui constatent une fraude, ou qui se font dérober leur smartphone sur lequel est implanté une application mobile bancaire, d'appeler sans tarder à la fois Card Stop et leur banque pour bloquer tous les instruments de paiement.

Selon une enquête commanditée par Febelfin⁷⁷, bien que 75 % des virements frauduleux liés au phishing auraient été bloqués ou récupérés par les banques, environ 49 millions d'euros ont malgré tout pu être dérobés par ce biais en 2024 contre 40 millions d'euros en 2023 et 2022.

Selon le Centre pour la cybersécurité Belgique (CCB), plus de neuf millions de messages suspects ont été envoyés à l'adresse suspect@safeonweb.be en 2024⁷⁸. Le phishing est resté l'une des méthodes d'attaque les plus utilisées. Le smishing (hameçonnage par SMS) et le vishing (hameçonnage par appel téléphonique) sont en augmentation. Les cybercriminels s'en servent pour obtenir directement des codes de vérification pour l'authentification à double facteur (2FA). Un exemple : les criminels appellent leur victime et se font passer pour un.e représentant.e de Cardstop pour l'assistance dans le cadre d'une transaction suspecte sur un compte bancaire. L'escroc convainc la victime de transmettre les codes de vérification ou d'ouvrir Itsme pour procéder à l'authentification. Les plateformes telles que LinkedIn, Facebook, Instagram et WhatsApp sont de plus en plus utilisées pour diffuser des liens de phishing. Les principes sont les mêmes que pour le phishing par email ou par SMS. Les fuites de données personnelles provenant de vols de données antérieurs facilitent la personnalisation des attaques et d'accroître leur niveau de crédibilité (que ce soit du phishing ou du smishing/vishing). Ces données volées permettent aux escrocs de gagner la confiance des victimes. Lorsque l'on reçoit un appel d'un.e soi-disant employé.e de banque qui connaît notre nom, notre date de naissance et d'autres détails, cela nous incite à croire qu'il s'agit réellement d'un.e employé.e de banque.

Le Règlement européen sur les virements instantanés, entré en vigueur le 9 octobre 2025, prévoit de nouvelles règles de protection. Si ce texte impose à toutes les banques de proposer ce mode de paiement à leur clientèle, il prend aussi en compte le fait que ce mode de paiement présente un taux de fraude nettement supérieur à celui du virement traditionnel, notamment parce qu'il est impossible de le révoquer. Le texte prévoit que lors de l'introduction de l'ordre de virement instantané, la banque de la personne qui donne l'ordre de paiement vérifie auprès de la banque du ou de la bénéficiaire du paiement si le numéro de compte (IBAN) et le nom du bénéficiaire correspondent. Si ce n'est pas le cas, la banque le signale à la personne qui a donné l'ordre de paiement car cela peut faire soupçonner une fraude ou une escroquerie. A elle ensuite de confirmer ou pas l'ordre de virement.

Les règles actuelles, issues de la Directive sur les services de paiement dite PSD2, prévoient que le prestataire de services de paiement doit rembourser le payeur sauf en cas de négligence grave ou de fraude dans le chef du payeur.

Le 27 novembre 2025, le Conseil de l'UE et le Parlement européen sont parvenus à un accord politique provisoire instaurant un nouveau règlement sur les services de paiement lequel, une

⁷⁷ Febelfin, *Phishing et fraude en ligne en Belgique : les principaux chiffres de 2024*, 04/08/2025, <https://febelfin.be/fr/presse/fraude-et-securite/si-ca-ressemble-a-du-phishing-c-est-probablement-du-phishing>

⁷⁸ Safeonweb, *44% des Belges ont transmis des signalements de phishing à l'adresse suspect@safeonweb.be*, 28/01/2025, <https://safeonweb.be/fr/actualite/44-des-belges-ont-transmis-des-signalements-de-phishing-ladresse-suspectsafeonwebbe>

fois adopté, modifiera, la Directive sur les services de paiement (PSD2)⁷⁹. Ce nouveau texte vise à mettre en place un cadre global de lutte contre la fraude. Il est prévu, entre autres dispositions, que les prestataires de services de paiement partagent entre eux des informations relatives à la fraude. Il conviendra, avant tout virement, de vérifier que le numéro IBAN du compte de paiement et le nom du compte bancaire correspondant concordent, comme c'est déjà le cas pour les virements instantanés en euros. Afin de mieux protéger les consommateur·rice·s, les prestataires de services de paiement seront tenus responsables s'ils ne remplissent pas leurs obligations en matière d'utilisation de certains outils de prévention.

L'accord de gouvernement prévoit que le nouveau gouvernement fédéral s'engage à « veiller à ce que les banques prennent leurs responsabilités sociétales dans la lutte contre le phishing et les autres formes de fraude bancaire en ligne en parvenant rapidement à un cadre réglementaire européen qui protège efficacement les consommateurs financiers contre la fraude. Cela implique, entre autres, que chaque prestataire de services de paiement mette en œuvre un mécanisme complet de protection contre les transactions frauduleuses et que l'application de la notion de « négligence grave » dans le chef des consommateur·rice·s tienne compte de la professionnalisation croissante des fraudeur·euse·s. En outre, des mesures plus strictes seront prises au niveau national à l'encontre des banques qui ne respectent pas leurs obligations légales en matière d'opérations de paiement non autorisées. Ainsi, l'Inspection économique sera habilitée à imposer des amendes administratives. Les mesures nécessaires seront prises pour que les avis formulés par l'Ombudsfin en la matière aient davantage d'influence. La numérisation accélérée rend les entreprises, les associations et les consommateur·rice·s vulnérables face à la criminalité. Nous nous engageons à mener des campagnes de sensibilisation auprès des PME et des consommateur·rice·s en concertation et en coopération avec les acteurs et les services publics concernés. Nous ferons en sorte que les banques soient toujours disponibles pour bloquer les comptes, par exemple en établissant un numéro de téléphone général sur le modèle de Card Stop. »

1.1.2.2.4. La réponse des banques à la fracture numérique

Dans son rapport d'activité 2024⁸⁰, Febelfin déclare que « l'inclusion est une priorité pour le secteur bancaire belge, qui agit activement pour la promouvoir. Qu'il s'agisse d'inclusion numérique, d'éducation financière ou de diversité en entreprise, le secteur joue un rôle de premier plan. Être inclusif, c'est aussi garantir un accès équitable aux services bancaires et rester à l'écoute des besoins de la société afin d'y répondre de manière concrète et efficace. Febelfin a développé un plan d'action pour répondre à ces enjeux. »

Febelfin, en tant que fédération du secteur financier, a clairement pour objectif de promouvoir l'inclusion numérique bancaire. Depuis plusieurs années, elle publie régulièrement sur son site différents outils destinés à embarquer le plus grand nombre vers

⁷⁹ Conseil de l'Union européenne, *Services de paiement: le Conseil et le Parlement conviennent d'intensifier la lutte contre la fraude et d'accroître la transparence*, 27/11/2025, <https://www.consilium.europa.eu/fr/press/press-releases/2025/11/27/payment-services-council-and-parliament-agree-to-step-up-the-fight-against-fraud-and-increase-transparency/>

⁸⁰ Febelfin, *Rapport d'activités 2024*, https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2025/jaarverslag-febelfin-2024/7a802ae6ee-1744722884/jaarverslag_2024_fr_def.pdf

la banque en ligne dont l'usage serait accessible à tou-te-s et, qu'en étant vigilant, grâce à toute une série de conseils, la fraude serait évitable.

En décembre 2024, elle a organisé une « journée d'inspiration »⁸¹ sur l'accessibilité bancaire focalisée sur la banque mobile avec différentes parties prenantes. Elle a aussi lancé un nouveau site web « banque accessible »⁸² qui contient quelques informations sur les services numériques. On y trouve notamment les dates des sessions d'information sur la banque et les paiements numériques que Febelfin organise dans tout le pays : en 2024, une cinquantaine de sessions ont accueilli plus de 1 500 personnes. En 2025, des sessions ont été proposées tout au long de l'année. En Wallonie, ces sessions qui se tiennent dans les EPN sont organisées en partenariat avec le Service Public de Wallonie Emploi Formation et l'Agence du Numérique⁸³. Ces sessions sont aussi dispensées en Région Bruxelles-Capitale et en Flandre. En 2024, Febelfin a aussi publié un dossier d'information intitulé « Phishing et autres arnaques » en vue faisant un état des lieux des fraudes en mettant en avant leur évolution et formes actuelles. En 2024, Febelfin avait aussi lancé un nouveau site appelé « banque accessible »⁸⁴ qui présente les initiatives du secteur financier en matière d'accessibilité bancaire et d'inclusion numérique. En décembre 2024, la fédération a aussi organisé une conférence intitulée « Journée d'inspiration Banque accessible » avec diverses parties prenantes qui s'efforcent de soutenir l'inclusion numérique.

Febelfin avait par ailleurs signé en 2021 la Charte pour l'inclusion numérique en Belgique. DigitAll, devenue une ASBL en 2024, regroupe des entreprises, des organismes sociaux et gouvernementaux qui œuvrent ensemble à améliorer l'inclusion digitale en Belgique⁸⁵. DigitAll a notamment développé un index qui permet aux services qui conçoivent des produits, des applications et des sites Web de mesurer si ceux-ci sont effectivement accessibles sur la base de sept critères. En 2024, DigitAll avait publié une lettre ouverte appelant le prochain gouvernement fédéral à faire de l'inclusion numérique une vraie priorité.

Par ailleurs, les banques ont individuellement lancé différentes initiatives pour accompagner leurs client e s dans cette évolution qu'elles jugent inéluctable. Nous avons aussi interrogé les banques sur leur politique d'inclusion vis-à-vis des client-e-s touché-e-s par la fracture numérique.

Chez **Belfius**, à partir de 70 ans, les client-e-s peuvent recevoir gratuitement leurs extraits de compte par la poste sur une base mensuelle. Ces client-e-s ont aussi accès gratuitement aux virements papier ou aux virements manuels en euros en agence (comptes Beats New, Beats Star, Belfius Comfort Platinum ou Belfius Private).

Belfius Phone Banking⁸⁶, disponible 24h/24, tous les jours de la semaine, même à l'étranger, permettait aux personnes qui n'ont qu'un téléphone classique à touches ou un GSM de gérer leurs comptes de manière autonome et à distance (faire un virement, consulter le solde d'un compte). Toutefois, depuis le 5 octobre 2025, il n'est plus possible d'effectuer de virements,

⁸¹ Febelfin, 03/12/2024, <https://febelfin.be/fr/presse/numerisation-et-innovation/des-services-bancaires-accessibles-le-secteur-bancaire-dialogue-avec-la-societe-civile>

⁸² Febelfin, Banque accessible, banqueaccessible.be

⁸³ Prochaines dates dans les EPN de Wallonie : <https://emploi.wallonie.be/home/numerique/espaces-publics-numeriques/jadopte-la-banque-numerique.html>

⁸⁴ Febelfin, <https://banqueaccessible.be/>

⁸⁵ <https://digitall.be/fr/>

⁸⁶ <https://www.belfius.be/retail/fr/banque-par-vous-meme/telephone-automates/belfius-phone-banking/index.aspx>

ni d'introduire des ordres permanents via ce canal. La clientèle qui utilise Belfius Direct Phone a désormais accès à des services limités à la consultation des soldes et de l'historique des mouvements sur ses comptes. Les personnes concernées peuvent demander à parler à un collaborateur de Belfius Connect (du lundi au vendredi, de 8h à 22h et le samedi de 9h à 17h).

Belfius était l'une des deux seules banques en Belgique à proposer ce service lancé en 1992 qui repose sur une technologie qui ne permet pas les adaptations nécessaires pour répondre à l'évolution de la législation (paiements instantanés d'une part, contrôle obligatoire des bénéficiaires depuis le 09/10/2025 d'autre part).

Selon Belfius, ce service est utilisé par un peu moins de 10.000 client·e·s. qui sont dorénavant invitées à utiliser les terminaux cashless (appareils de self-banking) disponibles dans toutes les agences et accessibles y compris en dehors des heures d'ouverture pour effectuer leurs virements et introduire des ordres permanents, mais aussi leurs outils en ligne à savoir, Belfius Direct Net (sur PC) et Belfius Mobile (sur smartphone).

BNP Paribas Fortis a pour l'instant décidé de maintenir son service d'opérations par téléphone « Easy Banking Phone » qui permet aux client·e·s qui n'ont ni ordinateur, ni smartphone de réaliser des virements ou de consulter l'état de leurs comptes à tout moment à partir d'un téléphone à toute heure⁸⁷.

La **Banque CPH** reste une vraie banque de proximité. Toutes les opérations courantes (virements, accès aux extraits bancaires, etc.) peuvent être réalisées au guichet de ses 28 agences qui sont toutes accessibles sans rendez-vous.

C'est aussi le cas chez **vdK bank**. Ses agences sont accessibles sans rendez-vous. Toutes les opérations courantes peuvent être effectuées au guichet. Les agences disposent par ailleurs d'appareils permettant d'imprimer ses extraits de compte.

Chez **Crelan** les agences sont accessibles sans rendez-vous. Les actionnaires coopératifs de « CrelanCo » âgé·e·s de 70 ans et plus sans abonnement numérique reçoivent chaque trimestre les extraits de leur compte d'épargne sans frais.

En avril 2022, **KBC** avait lancé une expérience en Flandre occidentale appelée « Belmobiel »⁸⁸. Les clients non mobiles et peu numériques peuvent accéder à une gamme de services de bancassurance grâce à une visite à domicile à la demande. Ce service a été déployé dans toute la Flandre le 1^{er} mars 2023. Les collaborateurs KBC Belmobiel ne se rendent sur place qu'à la demande explicite du client et uniquement à l'heure du rendez-vous fixée lors de l'appel du client à « KBC Live ». Depuis le déploiement en 2023, il y a eu 20 000 appels de client·e·s. KBC a pu aider les client·e·s par téléphone dans 58 % des cas. Un peu moins de 9 000 rendez-vous physiques ont eu lieu, principalement pour

- l'aide aux transferts
- les procurations
- l'installation et l'utilisation de KBC Mobile

⁸⁷ <https://www.bnpparibasfortis.be/fr/public/particuliers/banque-au-quotidien/easy-banking-phone>

⁸⁸ KBC, <https://newsroom.kbc.com/la-kbc-belmobiel-sillonne-desormais-toute-la-flandre#>

1.1.2.2.5. Banque numérique et besoins des personnes en situation de handicap

En 2020, le Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH) avait listé les problèmes d'accessibilité auxquels sont confrontés les personnes handicapées, qu'il s'agisse de l'accès aux agences bancaires (absence de parking, horaires, portes inadaptées, présence d'escaliers, absence de sièges, espace de manœuvre insuffisant, hauteur du guichet ...), des distributeurs automatiques de billets (écran difficile à lire, écran trop haut pour les personnes en fauteuil, touches de clavier trop petites, présence d'écran tactile inutilisable pour les personnes malvoyantes, trop peu d'appareils à commande vocale, temps de décision trop court...), des sites web des banques et des applications bancaires (texte trop petit, manque de contraste, temps de traitement trop court, boutons, champs et images non étiquetés, trop de mises à jour, difficulté à remplir des formulaires, effectuer des transactions ou consulter des aperçus...) et des centres d'appel des banques (agence locale inaccessible par téléphone, temps d'attente trop long, pas de système adapté aux personnes malentendantes...)⁸⁹.

En 2023, Febelfin a édité un guide de l'accueil des client·e·s en situation de handicap⁹⁰ à l'attention du personnel bancaire qui s'applique uniquement aux relations en face à face.

Depuis le 28 juin 2025⁹¹, toutes les entreprises devront avoir fait en sorte que leurs sites, applications et appareils soient aisément accessibles à toute personne qui présente une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle durable dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à sa pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. Le CSNPH considère que la Directive « European Accessibility Act » a été transposée en Belgique a minima.

Les produits et dispositifs doivent

- être conçus et produits afin de maximiser leur utilisation par les personnes handicapées ;
- être conformes aux règles détaillées relatives aux informations et aux instructions, à la conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités, aux services d'assistance et aux emballages.

Les services doivent :

- fournir des informations concernant le service, l'accessibilité à ses fonctionnalités et à ses installations ;
- rendre facilement accessible les sites Internet et les appareils mobiles ;

⁸⁹ CSNPH, *Résultats de l'enquête 'Accessibilité des services bancaires pour les personnes handicapées*, 04/03/2020, <https://ph.belgium.be/fr/actualit-eacute-s/04-03-2020-r%C3%A9sultats-de-l-enqu%C3%AAt-accessibilit%C3%A9-des-services-bancaires-pour-les-personnes-handicap%C3%A9es.html>

⁹⁰ Febelfin, *Accueil des client·e·s en situation de handicap*, 2023, https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2023/klanten-met-een-beperking-ontvangen/8566d688c1-1694763196/brochure_accueil-des-client-e-s-en-situation-de-handicap.pdf

⁹¹ Loi modifiant plusieurs livres du Code de droit économique et la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers en vue de la transposition partielle de la directive 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, pour ce qui concerne certains services (1), https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-05-novembre-2023_n2023046827.html ; Directive : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882>

- proposer des services d'assistance, tels que les services d'assistance aux utilisateurs, les centres d'appel et les formations destinées à fournir des informations en matière d'accessibilité ;
- appliquer des pratiques, des politiques et des procédures afin de répondre aux besoins des personnes handicapées. Des règles spécifiques s'appliquent à différents services comme les services bancaires.

Toutes les entreprises, dont les banques, qui prévoient de créer de nouveaux systèmes d'exploitation, de nouveaux sites ou de nouvelles applications doivent intégrer la question de l'inclusion digitale dès la conception de leur projet.

Les services bancaires financiers concernés sont les contrats de crédit, les services d'investissement, les services de paiement, la monnaie électronique et les services liés au compte de paiement.

Plusieurs banques ont publié sur leur site leur déclaration d'accessibilité⁹². Elles visent la conformité avec la norme WCAG niveau AA qui constitue le niveau de conformité international des directives d'accessibilité pour les contenus web (normes qui sont incluses dans la législation sur l'accessibilité des produits et services)⁹³. Elles font toutes état dans leurs déclarations des mesures déjà prises et de celles qui restent à mettre en œuvre pour répondre aux objectifs de la législation.

Nous avons demandé aux banques de décrire de manière concrète les mesures qu'elles avaient prises ou envisageaient de prendre pour se conformer à cette nouvelle législation. Elles y ont répondu de manière plus ou moins détaillée.

Les **banque CPH** et **vdK bank** n'ont pas publié de déclaration d'accessibilité sur leur site. vdk bank nous a indiqué que les personnes malvoyantes peuvent accéder à son site et à son application ainsi qu'une carte bancaire dotée d'une encoche. Pour les autres groupes cibles, la politique générale de la banque garantit que les personnes peuvent s'adresser à elle sans rendez-vous (y compris par téléphone) et qu'elles peuvent être aidées rapidement en tenant compte de leur situation. Les urgences sociales sont donc prioritaires pour la banque.

Chez **BNP Paribas Fortis**, le lecteur de carte « Talk Reader » qui combine des touches surdimensionnées et un écran LCD avec aide vocale a été conçu pour répondre aux besoins de personnes souffrant de facultés motrices réduites ou qui sont malvoyantes. L'Easy Banking Web peut être utilisé avec un programme de lecture d'écran tel que Jaws pour Windows qui permet d'agrandir l'affichage de l'écran. Les distributeurs de billets qui sont encore présents

⁹² BNP Paribas Fortis, *Notre déclaration d'accessibilité*, <https://www.bnpparibasfortis.be/fr/public/particuliers/accessibilite-banque#accessibilite-numerique>
Belfius, *Accessibilité pour tous*, <https://www.belfius.be/retail/fr/reglements-et-tarifs/declaration-accessibilite/index.aspx>

Beobank, *Déclaration d'accessibilité de nos canaux numériques*, <https://www.beobank.be/fr/accessibilite/declaration-accessibilite.html>

⁹³ KBC, *Déclaration d'accessibilité*, <https://www.kbc.be/particuliers/fr/accessibilite/declaration-d-accessibilite.html> ;

CBC, *Déclaration d'accessibilité*, <https://www.cbc.be/particuliers/fr/accessibilite.html>

Crelan, *Déclaration d'accessibilité*, <https://www.crelan.be/fr/particuliers/accessibilite>

Argenta, *Déclaration sur l'accessibilité*, <https://www.argenta.be/fr/accessibilite/declaration-accessibilite.html>

Keytrade Bank, *Déclaration sur l'accessibilité*, <https://www.keytradebank.be/fr/accessibilite>

ING, *Déclaration d'accessibilité pour les services digitaux*, <https://www.ing.be/fr/particuliers/gerer-le-quotidien/declaration-daccessibilite-pour-les-services-numeriques>

dans les agences disposent d'une assistance vocale (il faut brancher ses propres écouteurs sur l'appareil). Des extraits de compte en braille peuvent aussi être expédiés à domicile. La banque commercialise aussi des smartphones Emporia Smart 5 conçus pour les seniors. Ils sont proposés avec une réduction de prix et équipés de l'application de la banque « Easy banking » préinstallée⁹⁴.

53 % des agences sont formellement reconnues comme accessibles aux personnes à mobilité réduite (portes automatiques, larges couloirs et embrasures, espace abaissé au guichet, des rampes et places de stationnement pour personnes handicapées pour les agences disposant d'un parking d'au moins quatre places). Depuis 2025, le localisateur d'agences sur le site web de la banque permet de vérifier si l'agence est facilement accessible.

Chez **Belfius**, les automates sont équipés d'un système de guidage audio. Les distributeurs de billets disposent d'une assistance vocale qui se met en marche quand le/la client·e branche ses écouteurs. Cette assistance peut être utilisée pour modifier son code secret, retirer de l'argent ou connaître votre solde. Les utilisateur·rice·s des distributeurs qui ne sont pas client·e·s Belfius peuvent modifier leur code secret ou retirer de l'argent avec l'aide de cette assistance vocale.

Les personnes malvoyantes peuvent bénéficier gratuitement d'extraits en braille ainsi que d'un card reader adapté (grandes touches, grand écran et possibilité de faire lire à haute voix ce qui est à l'écran). Les cartes comportent une petite encoche sur le côté, spécialement conçue pour les personnes malvoyantes. Pour les personnes à mobilité réduite, les agences sont accessibles en fauteuil roulant. Les relevés de compte sont disponibles en braille pour les malvoyants.

Les personnes qui ont du mal à faire leurs opérations bancaires avec un lecteur de carte classique peuvent demander un lecteur de carte adapté, avec un écran, des touches et des caractères plus grands, ainsi qu'un paramètre vocal pour écouter tous les textes qui apparaissent sur l'écran. Ce lecteur de carte adapté peut leur être envoyé gratuitement.

Belfius s'engage à soutenir toutes les fonctionnalités d'accessibilité disponibles sur l'appareil du client. Par exemple, si le/la client·e modifie la taille de la police dans les paramètres de son smartphone, la taille de la police de l'application Belfius sera également automatiquement ajustée.

Il est possible de **faire lire à voix haute** le texte qui figure sur Belfius Direct Net ou l'app Belfius. L'application Belfius supporte les lecteurs d'écran d'Apple et Google et, si le/la client se rend sur Belfius Direct Net en passant par Firefox, il peut aussi utiliser une version avec lecteur d'écran.

Les équipes de Belfius suivent une formation sur les normes en matière d'accessibilité. Pour les formations et les évolutions à venir, la banque collabore AnySurfer, un projet de l'ASBL Blindenzorg Licht & Liefde.

Belfius nous a aussi communiqué les mesures en train d'être développées par la banque :

- Tous les textes ne sont pas encore adaptés aux personnes ayant un niveau de connaissance linguistique B2. Une personne qui maîtrise une langue au niveau B2 est capable, selon le Cadre européen commun de référence pour les langues, de comprendre l'idée

⁹⁴ <https://bnpparibasfortis.emporiashop.be/fr/>

principale d'un texte compliqué, participer spontanément à une conversation, écrire elle-même un texte détaillé ou formuler son avis sur un thème d'actualité.

- Actuellement, toutes les illustrations et icônes ne disposent pas encore d'une alternative sous forme de texte.
- Certains éléments graphiques ne tiennent pas encore assez compte du contraste des couleurs, de la taille des caractères, des interlignes...
- Toute la communication digitale, comme les photos, graphiques, pictogrammes, tableaux, ne peut pas encore être lue à voix haute par un lecteur d'écran.

Chez **Beobank**, les nouvelles cartes de débit Bancontact / MasterCard débit de Beobank disposent d'une encoche pour les personnes malvoyantes.

Chez **Crelan**, lors de la migration des clients d'AXA banque vers Crelan, toutes les personnes âgées de 60 ans et plus ont reçu un courrier papier détaillé leur expliquant comment s'enregistrer sur l'application de mobile banking.

Dans le cadre de l'Accessibility Act, la banque a soumis son site web à un contrôle approfondi par rapport à la norme WCAG 2.1 AA. Elle a depuis :

- amélioré l'accessibilité technique : les contrastes, la taille des caractères et la navigation au clavier ont été adaptés ;
- fourni un contenu alternatif : toutes les images essentielles sont accompagnées de textes alternatifs descriptifs, les formulaires et les boutons sont dotés d'étiquettes claires ;
- assuré une structure et une lisibilité cohérentes : structures de titres logiques, messages d'erreur clairs et langage simple ;
- effectué des tests en interne et avec des partenaires externes, y compris l'utilisation par des lecteurs d'écran.

La banque met un digipass parlant à l'attention des personnes aveugles et malvoyantes.

En ce qui concerne l'écran de login de l'application mobile, la banque a changé la couleur des boutons et du fond qui sont plus lisibles pour les personnes malvoyantes.

La banque dispose aussi d'un Accessibility dashboard, utilisé par plus ou moins 5 % des clients numériques depuis son lancement, soit environ 40 à 45 000 personnes.

En ce qui concerne l'accessibilité des distributeurs **KBC** et **CBC** :

- la hauteur des guichets est optimale ;
- le positionnement est correct pour un rayon de braquage libre ;
- Les personnes malvoyantes peuvent retirer de l'argent grâce à un raccourci : la touche « 5 » du clavier numérique des distributeurs automatiques est dotée d'un marquage tactile ;
- les écrans sont conçus pour un affichage optimal en tenant compte du contraste, des polices et des couleurs pour les malvoyants ;
- les cartes bancaires peuvent être fournies avec indentation afin de permettre une meilleure préhension.

Depuis juillet 2025, les clients peuvent utiliser la nouvelle fonction « Check your call » dans KBC/CBC Mobile et KBC/CBC Touch pour vérifier instantanément s'ils sont réellement en train

de parler à un employé de KBC. La vérification se fait automatiquement, sans que le client ne doive introduire de données. Il suffit d'appuyer sur un bouton, au moment opportun.

1.1.2.3. Service bancaire universel : un compte bancaire largement méconnu

En juillet 2021, une charte initialement applicable jusqu'au 30 juin 2024, a été signée entre le gouvernement fédéral et le secteur bancaire au profit des client·e·s utilisant peu ou pas les services numériques. Cet accord définit les conditions de l'offre d'un service bancaire universel (SBU)⁹⁵ que doivent proposer les banques signataires, c'est-à-dire Argenta, Belfius, Beobank, BNP Paribas Fortis, CBC, CPH, Crelan, ING, KBC, KBC Brussels, vdk Bank, ainsi qu'AXA banque et bpost banque qui ont aujourd'hui disparu.

Le SBU est un pack comprenant une carte de débit et la possibilité d'effectuer les opérations suivantes :

- au minimum 24 retraits gratuits par an aux distributeurs automatiques de sa banque ;
- au minimum 60 opérations manuelles par an au guichet de la banque (virements papier, retraits d'espèces). Si le nombre d'opérations manuelles dépasse un nombre prédéterminé, le prix par opération supplémentaire ne peut dépasser un euro ;
- des domiciliations et des ordres de paiement permanents ;
- l'impression gratuite des extraits de compte aux automates de sa banque, les retraits mensuels d'extraits au guichet (si proposés par la banque) ou leur envoi une fois par mois par la poste à un tarif raisonnable.

Les banques peuvent ajouter des services supplémentaires dans ce pack sans frais supplémentaires.

Ce pack ne peut être pas facturé plus de 62,73 euros par an depuis cette année (60 euros lors de la signature de la charte). Le coût du SBE peut être majoré de 6 euros par an au maximum à la condition de ne pas dépasser 62,73 euros.

En ce qui concerne l'envoi des extraits de compte par la poste, seule solution quand la banque ne propose plus d'imprimantes dans ses agences ou qu'il est impossible de les obtenir au guichet ou bien encore que l'agence la plus proche est trop éloignée, la charte prévoit que l'envoi postal est effectué aux frais du client. Elle prévoit, qu'en plus des frais de port, les banques peuvent facturer un coût raisonnable pour l'envoi mensuel des extraits. Ce coût raisonnable est défini comme suit :

- un abonnement mensuel d'un montant maximum de 2,50 euros (frais de port compris) ;
- un tarif maximum de 1 euro + frais de port par enveloppe ;
- un forfait annuel au tarif maximum de 5 euros + frais de port.

Aux 62,73 euros du pack, il convient le plus souvent d'ajouter des frais supplémentaires pour recevoir une fois par mois un extrait de compte.

⁹⁵ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/service-bancaire-universel-charte-2021.pdf>

Toute personne peut souscrire un SBU. A la différence du SBB, ce compte n'est pas exclusif. On peut détenir d'autres comptes à vue. Les personnes qui souhaitent changer de banque sont invitées à recourir au service de mobilité interbancaire.

Cette charte a le mérite de reconnaître que le passage à la banque digitale à marche forcée a laissé de côté de nombreuses personnes et qu'il était plus que temps d'agir. Même si l'initiative du SBU n'est pas due au secteur bancaire, il est intéressant de noter que ses représentants ont officiellement annoncé avoir pris la mesure des difficultés rencontrées par la clientèle concernée. Dans le communiqué de presse qui a accompagné la publication de la charte, le CEO de Febelfin avait en effet déclaré : « *Le service bancaire universel est une réponse à une société en transition. Tout se fait de plus en plus via le PC ou le smartphone et tout le monde n'y est pas familiarisé. En tant que secteur, nous reconnaissons et comprenons cela. Avec cet engagement, nous voulons montrer que nous ne laissons personne de côté, car gérer correctement son argent et pouvoir payer sans problème est un droit pour tous.* »

La charte permet de plafonner les tarifs de certaines opérations qui ne cessaient d'augmenter ces dernières années. Si certaines banques offraient déjà des comptes dont le tarif ne dépasse pas le montant maximum prévu par le SBU, d'autres banques ont dû mettre en place un compte spécifique SBU (voir ci-après).

Il est regrettable que le SBU ne soit pas proposé à un tarif tout compris, les banques n'ayant pas souhaité inclure l'envoi par la poste d'un extrait de compte par mois dans le pack de 60 euros. Sans compter qu'un seul extrait par mois, c'est bien peu pour suivre ses rentrées et ses dépenses au quotidien. Pour rappel, le SBB oblige les banques à mettre à disposition les extraits de compte manuellement deux fois par mois.

Tableau comparatif des services bancaires universels

2025	Nom du compte relevant du SBU	Tarif du forfait	Tarif des extraits de compte	Coût total avec 12 extraits de compte papier (voie postale)
Argenta	Formule Silver	42 euros par an (3, 50 euros par mois) ⁹⁶	1 envoi postal mensuel inclus dans le tarif	42 euros
Belfius	Compte Universel	60 euros par an (5 euros par mois) ⁹⁷	Impression gratuite sur les machines en agence 1, 50 euro + frais de port par enveloppe	78 euros + frais de port par enveloppe
Beobank	Compte de Service Bancaire Universel	54 euros par an (4, 50 euros par mois) ⁹⁸	1, 50 euros par enveloppe (frais de port inclus)	72 euros

⁹⁶ Argenta, Fiche d'information tarifaire Formule Silver, 01/07/2025, <https://www.argenta.be/content/dam/argenta/documents/formules/document-d-information-contributions-formule-silver.pdf> (page consultée le 16/09/2025)

⁹⁷ Belfius, Fiche d'information tarifaire Compte universel, 01/01/2025, https://www.belfius.be/imagingServlet/GetDocument?src=mifid&id=FIDSBU_FR, (page consultée le 16/09/2025)

⁹⁸ Beobank, Fiche d'information tarifaire Compte Service bancaire universel, 09/05/2025, <https://cdnwmii.e-i.com/SITW/wm/global/1.0.0/beobank/assets/pdf/compte-service-bancaire-universel-tarifs-fr.pdf>, (page consultée le 16/09/2025)

BNP Paribas Fortis	Compte Service Bancaire Universel	60 euros par an (5 euros par mois) ⁹⁹	1 euro + frais de port par enveloppe	72 euros + frais de port par enveloppe
CBC	Service bancaire universel de CBC	39 euros par an (3, 25 euros par mois) ¹⁰⁰	Abonnement mensuel de 2, 50 euros (frais de port inclus)	69 euros
CPH	Service bancaire universel	60 euros par an (5 euros par mois) ¹⁰¹	Disponible gratuitement au guichet de la banque 1 envoi postal mensuel gratuit, mais frais de port	60 euros + frais de port par enveloppe
Crelan	Crelan Economy Plus Pack (coopérateurs)	54 euros par an (4, 50 euros par mois) (3, 50 euros pour les coopérateurs) ¹⁰²	Gratuit si le titulaire ne dispose pas d'un abonnement en ligne. Sinon, 1 euro par mois pour un envoi mensuel	54 euros 42 euros (coopérateurs)
ING	Compte vert ING	54 euros par an (4, 50 euros par mois) ¹⁰³	Forfait annuel de 5 euros (+ frais de port)	59,50 euros + frais de port
KBC et KBC Brussels	Service bancaire universel de KBC	39 euros par an (3, 25 euros par mois) ¹⁰⁴	Abonnement mensuel de 2, 50 euros (frais de port inclus)	69 euros
Vdk bank	Compte Giroplus	48 euros par an (4 euros par mois) ¹⁰⁵	Impression gratuite sur les machines en agence	48 euros

Afin de faire connaître le SBU auprès du public cible, la Charte contenait également un engagement à mieux informer la population sur l'offre des banques et les tarifs correspondants. Il était notamment prévu que les pouvoirs publics développent des outils de comparaison existants et fournissent des simulateurs de tarifs en ligne, sur la base des données fournies par les banques.

Lors de la signature de la charte, le secteur bancaire et les pouvoirs publics s'étaient aussi engagés à renforcer la notoriété de ce service. Le SPF Economie a passé un marché avec une agence de communication pour organiser la campagne de promotion du SBU. Les outils de

⁹⁹ BNP Paribas Fortis, Document d'information tarifaire Compte Service Bancaire Universel, 08/04/2025, <https://www.bnpparibasfortis.be/rsc/contrib/document/1-Website/5-Docserver/BNP/F06430F.pdf>

¹⁰⁰ CBC, Document d'information tarifaire Service bancaire universel CBC, 01/01/2024, <https://multimediafiles.kbcgroup.eu/ng/PUBLISHED/CBC/PDF/Tarifs/cbc-service-bancaire-universel-TA-fr.pdf>, (page consultée le 16/09/2025)

¹⁰¹ CPH, Document d'information tarifaire Service bancaire universel, 01/12/2023, <https://www.cph.be/ma-banque-au-quotidien/les-comptes-courants/service-bancaire-universel/>, (page consultée le 16/09/2025)

¹⁰² Crelan, Document d'information tarifaire Compte de paiement Crelan Economy Plus Pack (remplit les conditions d'un service bancaire universel), 01/07/2025, <https://www.crelan.be/sites/default/files/documents/CAV%20Economy%20Plus%20Pack.pdf>, (page consultée le 16/09/2025)

¹⁰³ ING, Document d'information tarifaire Compte Vert ING, 01/07/2025, <https://assets.ing.com/m/286b267fb5c0636a/original/FID-ing-green-account-new-FR.pdf>, (page consultée le 16/09/2025)

¹⁰⁴ KBC Brussels, Document d'information tarifaire Service bancaire universel KBC, 01/01/2024, <https://multimediafiles.kbcgroup.eu/ng/PUBLISHED/KBCBRUSSELS/PDF/Tarieven/kbc-brussels-service-bancaire-universel-document-d-information-tarifaire.pdf>, (page consultée le 16/09/2025)

¹⁰⁵ vdk bnak, Document d'information tarifaire, 01/08/2025, https://www.vdk.be/sites/default/files/2025-08/Document%20d%E2%80%99information%20tarifaire%20compte%20C3%A0%20vue%20GiroPlus%20_0.pdf, (page consultée le 16/09/2025)

communication, disponibles en ligne¹⁰⁶, semblent avoir été envoyés à de nombreuses organisations afin d'informer leurs membres sur ce nouveau compte. Du côté du secteur bancaire, Febelfin a publié des informations sur son site web lors de l'adoption de la charte en juillet 2021¹⁰⁷. C'est aussi le cas des banques signataires de la charte.

Il semble toutefois que compte tenu du public visé, à savoir des personnes peu ou pas digitalisées, les canaux de communication et d'information utilisés n'étaient pas les plus adaptés et n'ont pas touché leur cible.

Peu de services bancaires universels ont d'ailleurs été ouverts par les banques qui ont créé un compte spécifique faute d'une offre existante répondant aux critères de la charte. Fin 2024, Beobank en avait ouvert 3 291 et Argenta 1 160. Du côté des grandes banques, il y en avait environ 500 chez BNP Paribas Fortis et 2 chez KBC-CBC. Chez Belfius, le nombre est très limité. La banque CPH n'en comptait aucun.

Quatre banques proposent un compte courant « ordinaire » répondant aux critères de la charte :

- le compte Economy Plus Pack de Crelan. La banque fait état de 26 176 personnes relevant du SBU fin 2024. Dans cette banque, les comptes au nom de client·e·s sans contrat digital sont automatiquement considéré·e·s comme un service bancaire universel.
- le compte GiroPlus de vdk bank : la banque fait état de 78 010 titulaires ;
- le compte Silver d'Argenta : la banque fait état de 1 160 titulaires ;
- le compte vert d'ING : la banque indique qu'il est détenu par 898 881 titulaires.

Pour ces comptes, on ne connaît pas le nombre de titulaires qui les ont choisis après l'adoption de la charte et ceux qui les détenaient auparavant.

Par rapport au nombre de personnes concernées par la fracture numérique, il apparaît que la charte sur le SBU n'a pas atteint ses objectifs. A une question orale d'un parlementaire qui l'interrogeait sur la mise en œuvre du SBU, le ministre de l'économie a répondu que l'Inspection économique n'avait pas reçu de signalements¹⁰⁸. Le problème n'est pas le refus d'accès au SBU, mais le fait qu'il ne soit pas connu de ceux et celles qui pourraient en bénéficier.

En 2023, l'Inspection économique avait contrôlé que les treize banques signataires de la charte sur le service bancaire universel informent correctement leurs client·e·s potentiel·le·s de leur offre et des frais liés à l'utilisation du compte, aux virements, aux extraits de comptes et autres. Dans son rapport annuel 2023, l'Inspection économique indique que le contrôle a confirmé le respect de la charte¹⁰⁹. On ne sait pas si l'Inspection économique a vérifié que les agences bancaires mettent bien à disposition de la clientèle le tarif du SBU par le biais des documents d'information tarifaire comme précisé dans la charte sur le SBU ou si le contrôle

¹⁰⁶ https://share.absoluutgetest.be/Universele_Bankdienst/

¹⁰⁷ Febelfin, *Un service bancaire universel*, 19/07/2021, <https://www.febelfin.be/fr/un-service-bancaire-universel> ; <https://www.febelfin.be/fr/article/la-charte-entre-febelfin-et-le-gouvernement-concernant-loffre-dun-service-bancaire> pages consultées le 19/11/2022

¹⁰⁸ Chambre des représentants, Commission Economie, Protection des consommateurs et Agenda numérique, session du 29/11/2023

¹⁰⁹ Inspection économique, rapport annuel 2023, <https://economie.fgov.be/fr/publications/rapport-annuel-2023-direction>

a seulement porté sur le respect de la tarification telle que définie dans la charte et l'information sur les sites web des banques. Comme le SBU s'adresse à une clientèle peu à l'aise avec le numérique, c'est plutôt auprès des agences que les personnes intéressées iront chercher de l'information plutôt que sur les sites web des banques.

Une proposition législative visant à inscrire les principes du service bancaire universel dans la loi bancaire avait été déposée à la Chambre des représentants. En juin 2023, la BNB a consulté la BCE sur cette proposition législative à la demande de la Chambre des représentants. Cette proposition a reçu un avis favorable de la BCE¹¹⁰, mais elle n'a pas abouti.

La proposition de loi visait tout d'abord à obliger les banques de détail présentes en Belgique à fournir ce service, lequel pourra également être inclus dans un pack déjà existant si les banques satisfont aux conditions fixées en la matière. Ce service inclurait un minimum de services bancaires analogiques (c'est-à-dire la fourniture d'une carte de paiement, la capacité d'effectuer quelques opérations et des retraits d'espèces, et la création de domiciliations) et la mise à disposition d'extraits de compte physiques à un prix raisonnable. Le second objectif de la proposition de loi était d'élargir et d'ancrer légalement le préambule de la charte du 19 juillet 2021 convenue entre le gouvernement belge et le secteur financier belge concernant le « service universel bancaire ». Le préambule indique en effet qu'il convient que la population ait effectivement accès aux services bancaires physiques traditionnels. Eu égard à la fracture numérique, garantir l'accessibilité de ces services bancaires physiques constitue une nécessité d'intérêt général.

Aux fins de la mise en œuvre des deux nouvelles obligations décrites ci-dessus, la proposition de loi proposait d'insérer dans la loi bancaire une nouvelle section qui :

- 1) inclurait l'obligation générale pour les banques de garantir un accès physique suffisant, sur l'ensemble du territoire, aux services bancaires et financiers non numériques élémentaires ;
- 2) prévoirait que cet accès suffisant soit garanti en fournissant un service bancaire universel et en garantissant collectivement une dispersion minimale des distributeurs automatiques de billets, des appareils de self-banking et des systèmes permettant d'imprimer les extraits bancaires ;
- 3) autoriserait le roi à définir les conditions et autres modalités applicables à ces nouvelles obligations, ainsi que les prix maximaux qui pourraient être pratiqués.

C'est le Service public fédéral Economie qui aurait été chargé de contrôler la mise en œuvre du texte qui n'a finalement pas été adopté.

Fin mars 2024, Febelfin a annoncé de manière unilatérale que le secteur bancaire entendait prolonger l'offre de SBU pour une durée indéterminée et sans qu'aucune évaluation du dispositif n'ait été réalisée jusqu'à présent¹¹¹.

¹¹⁰ BCE, Avis de la BCE sur l'obligation faite aux établissements de crédit de fournir un service bancaire universel et de garantir une dispersion minimale des distributeurs automatiques de billets, 08/09/2023, (CON/2023/25 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023AB0025>

¹¹¹ Febelfin, *La banque accessible pour tous et toutes*, 29/03/2024, <https://febelfin.be/fr/presse/nouveautes-du-secteur/la-banque-accessible-pour-tous-et-toutes>

Dans son accord de coalition fédérale 2025-2029, le nouveau gouvernement fédéral s'est engagé à entamer des consultations avec le secteur afin de prolonger le protocole existant relatif au service bancaire universel.

1.1.2.4. Le compte Nickel : un compte de base plus largement distribué

Venu de France où il a rencontré un important succès avec quatre millions de client·e·s, le compte Nickel avait été initialement développé en 2014 par une entreprise fintech qui l'a ensuite revendu à BNP Paribas¹¹². Ce compte est disponible en Espagne depuis 2021, au Portugal, en Belgique depuis 2022 et en Allemagne depuis 2023.

En novembre 2025, Nickel annonçait disposer de près de 1 154 points de vente dans tout le pays dont 423 un an plus tôt¹¹³. Si Nickel a démarré en Belgique en concluant des partenariats avec des librairies indépendantes¹¹⁴, d'autres points de vente ont aussi été ciblés comme les night shops, les supérettes, les stations-services et les commerces multi-services avec de larges horaires d'ouverture. La taille du réseau a fait un bond fin 2025 avec la conclusion d'un accord avec bpost permettant aux client·e·s Nickel d'accéder aux 656 bureaux bpost. Cet accord est applicable jusqu'au 31 décembre 2029¹¹⁵.

L'objectif de Nickel était d'arriver à 1 200 points de vente en cinq ans (un point de vente pour 10 000 habitant·e·s), en s'implantant d'abord dans les grandes villes et ensuite dans toutes les provinces en fonction de la demande. A son arrivée en Belgique, Nickel misait d'abord sur la Wallonie plus en situation de désert bancaire que les deux autres Régions. Mais Nickel a finalement progressé à Bruxelles comme en Flandre avec 132 points de vente dans la capitale, 492 en Flandre et 53 en Wallonie.

Ces partenaires sont rémunérés à la commission (voir ci-après). La rémunération du partenaire bpost n'est pas connue.

¹¹² Le Bret H. *No bank*, Editions les Arènes, octobre 2013

¹¹³ Les sites non encore opérationnels sont dans l'attente de leur agrément comme agent Nickel, procédure qui prend trois mois.

¹¹⁴ Partenariat avec Prodipresse pour la fédération francophone du secteur et avec son équivalent en Flandre

¹¹⁵ Nickel, Communiqué de presse du 3 novembre 2025, <https://nickel.eu/fr-be/communique-presse/nickel-et-bpost-sassocient-pour-creer-le-1er-reseau-de-comptes-courants-de-belgique>

TOUT SAVOIR SUR NICKEL

LES OPÉRATIONS À CONNAÎTRE PAR CŒUR



VENTE DE PACK

Coût pour le client : 25 €
Votre commission : 1,25 €



OUVERTURE DE COMPTE

Coût pour le client : achat du pack
Votre commission : 2,50 €



NICKEL PREMIUM

Coût pour le client : 30 €
Votre commission : 3,75 €



REEMPLACEMENT DE CARTE

Coût pour le client : 12,50 €
Votre commission : 2,5 €



DÉPÔT D'ESPÈCES

Coût pour le client : 3% du montant
Votre commission : 1,13% du montant



RETRAIT D'ESPÈCES

Coût pour le client : gratuit
(0,50 € au-delà de 3 retraits dans le mois)
Votre commission : 0,25 €



ÉDITION D'IBAN

Coût pour le client : 1 €
Votre commission : 0,50 €



PAIEMENT PAR CARTE

Sans frais
Sans commission

Source : Nickel¹¹⁶

Le compte Nickel est un produit simple dans sa conception, facile d'accès, d'un usage peu compliqué et d'un prix relativement raisonnable (25 euros/an pour le tarif de base depuis le 1^{er} juillet 2024¹¹⁷ contre 20 euros précédemment)¹¹⁸. Le dépôt d'espèces coûte toutefois 3 % du montant déposé sauf en ce qui concerne le premier dépôt à la souscription. Le découvert n'est pas autorisé. Le rejet d'un paiement coûte 10 euros par rejet et une saisie sur le compte coûte 25 euros par saisie. Les trois premiers retraits mensuels d'argent dans un point Nickel sont gratuits, puis tarifés 0,50 euro par retrait pour les opérations suivantes. Le retrait d'argent dans un distributeur dans la zone Euro coûte 1,5 euro par opération.

Ce compte n'est toutefois pas destiné aux personnes peu à l'aise avec le numérique car, s'il peut être ouvert chez un prestataire auprès duquel on obtient sa carte de débit et on dépose et retire de l'argent liquide, tout le reste se passe en ligne. Quelques fonctionnalités sont accessibles par SMS comme l'accès au solde du compte et l'information sur les trois dernières opérations effectuées à partir d'un mot-clé que l'on envoie par sms (système automatisé).

La souscription d'un compte est ouverte à de nombreuses nationalités (190 passeports sont acceptés)¹¹⁹. En ce qui concerne les personnes nées aux États-Unis dont ne veulent plus la plupart des banques en raison des formalités requises par le Foreign Account Tax Compliance Act signé par la Belgique, Nickel s'était engagé à les accueillir à partir de la fin 2024, mais ce n'est finalement pas encore le cas.

Les personnes intéressées par un compte Nickel doivent avoir leur résidence principale en Belgique (y compris via une ASBL, un centre d'accueil) et sa résidence fiscale en Europe (UE &

¹¹⁶ Site de Nickel, Commissions versées aux partenaires : https://nickel.eu/sites/default/files/2023-12/commissions_POS_FR.pdf

¹¹⁷ Document d'information tarifaire, 08/01/2025 : https://nickel.eu/sites/default/files/Tariff-Information-document-Nickel_BE_fr.pdf

¹¹⁸ Fily A. *Compte Nickel : ma librairie devient ma banque*, 07/2022, https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/compte_nickel_-_af_-_juillet_2021.pdf

¹¹⁹ Nickel, https://nickel.eu/sites/default/files/id-accepted-subscription_BE_fr.pdf. Nickel prévoit d'accepter les passeports américains et accomplir pour ces clients les formalités requises par la Foreign Account Tax Compliance Act.

AELE). Jusqu'à présent, les personnes intéressées par le compte Nickel devaient fournir un numéro de registre national au plus tard dans les 90 jours de l'ouverture du compte Nickel, faute de quoi leur compte était bloqué. Cette règle a été assouplie depuis septembre 2024 : les client·e·s ont douze mois pour se mettre en règle vis-à-vis de Nickel.

Il reste cependant difficile de toucher les personnes en demande d'asile¹²⁰ qui ne disposent que d'une attestation d'immatriculation valable trois mois pour quatre mois renouvelables (carte orange délivrée uniquement sous forme carton et donc aisément falsifiable). La solution pour les 30 000 personnes concernées par an serait que les autorités fournissent des cartes orange plastifiées. Ne sont actuellement acceptées par Nickel que les personnes qui disposent encore de leur passeport lors de l'ouverture du compte et au moment de la certification. Un groupe de travail interne à Nickel travaille sur un projet pilote visant à vérifier le niveau de risque avec un processus de modération manuelle.

26 % des client·e·s sont sans emploi. Les retraité·e·s représentent 7 % de la clientèle, le plus grand nombre a le statut d'employé·e. La moyenne des revenus est de 1 500 euros par mois, 50% des client·e·s déclarent un revenu entre 1 500 euros et 3 000 euros. Le solde moyen sur le compte est de 350 à 400 euros comme l'an passé.

Le compte Nickel constitue le compte principal pour 52 % des client·e·s, principalement des personnes confrontées à des difficultés économiques et sociales. Les personnes qui ont choisi Nickel comme compte secondaire connaissent des conditions de vie que l'on pourrait qualifier de plus « normales ».

Les client·e·s effectuent en moyenne 25 opérations par mois (20 en 2024 et 16-17 en 2023), ce qui est supérieur au nombre moyen d'opérations bancaires constaté dans les autres banques. Le montant des opérations est en augmentation par rapport à ces deux dernières années. Le montant moyen par opération (dépôt, retrait, virement, domiciliation) est passé à 155 euros contre 135 euros en 2024 et 120 euros en 2023).

Le retrait moyen d'espèces à un distributeur est de 110 euros (105 euros en 2023) et de 115 euros dans les points de vente (110 euros en 2024 et 90 euros en 2023). Le dépôt moyen d'espèces a augmenté : il est de 195 euros contre 155 euros en 2024 et 145 euros en 2023. Un·e client·e effectue en moyenne trois visites par mois dans les points de vente essentiellement pour déposer des espèces, en retirer et dans une moindre mesure pour remplacer sa carte de débit.

1.1.2.6. La particularité des comptes sociaux de Belfius

Belfius a depuis plusieurs années mis en place une gamme de produits sociaux destinés aux institutions à finalité sociale qui viennent en aide aux populations précarisées¹²¹. Fin septembre 2025, Belfius gérait 161 995 comptes de ce type.

¹²⁰ Leurs papiers d'identité (passeport, carte d'identité), s'ils en avaient en arrivant en Belgique, ont été remis aux autorités belges

¹²¹ Belfius, produits sociaux,

<https://www.belfius.be/publicsocial/FR/ProduitsServices/GestionDeTresorerie/ProduitsSociaux/index.aspx?firstWA=no>

Nombre de comptes par an

	01-07-19	01-07-20	01-05-21	01-01-22	01-10-22	30-06-23	30-09-24	30-09-25
RECONSTIT.GAR.LOC.IND.	4 783	4 645	4 602	4 521	4 458	4 435	4 326	4 253
COMPTE AIDE SOCIALE	8 563	7 314	6 861	6 732	7 391	6 966	9 147	5 752
GEST.BUDGET - INDIVIDUEL	71 752	70 156	69 716	67 853	66 183	63 886	62 097	60 499
COMPTE RETRAIT	40 155	38 370	37 475	36 158	34 732	33 039	32 135	30 626
SYSTEME I - INDIVIDUEL	22 273	20 758	19 404	19 009	18 013	17 995	16 546	15 393
GAR.LOC.CPAS/IMMO-IND.	3 105	3 733	4 057	4 535	5 388	5 893	6 353	1 788
CONV.DE GAGE GAR.RESIDENCE	7 258	7 850	8 162	8 854	8 873	9 336	9 830	10 011
GAR.LOC.SOC.LOGEMENT/INDIV	16 417	17 544	18 407	19 432	20 700	21 510	22 988	24 167
MEDIAT.DE DETTES-INDIVID.	5 918	5 664	5 391	5 203	4 779	4 462	4 305	4 106
Total	180 224	176 034	174 075	171 997	170 517	167 422	167 759	161 995

Source : Belfius

L'un de ces produits est le compte d'aide sociale¹²² qui peut être ouvert à la demande du CPAS au nom du bénéficiaire de l'aide. Les personnes pouvant bénéficier de ce compte sont toutes les personnes qui dépendent financièrement d'un CPAS. Ce compte est gratuit pour les bénéficiaires. Il coûte 25/26 euros par an au CPAS¹²³. Belfius prend en charge une intervention commerciale de 50 % pour les CPAS qui lui sont fidèles.

La personne titulaire du compte social peut effectuer les opérations suivantes : ouverture, gestion et fermeture du compte, transferts d'argent et paiements (par voie électronique), ordres permanents et domiciliations (par voie électronique), retraits d'argent avec une carte de paiement qui donne accès au Self-Service Banking (SSB) et qui permet d'effectuer des paiements Bancontact / Maestro, extraits de compte à retirer au SSB et possibilité de Belfius Direct Phone à la demande du CPAS. Belfius accorde également une avance de 9,99 euros au titulaire lorsque le montant du compte est inférieur à dix euros et qu'il souhaite retirer via les distributeurs automatiques la totalité du solde restant sur le compte. Cette facilité se fait sans frais.

Ce compte, ayant une vocation sociale, doit être fermé par le CPAS dès que la personne titulaire du compte ne dépend plus financièrement de celui-ci. Alors qu'en 2010, le nombre de personnes bénéficiant d'un compte d'aide sociale était de 41 102, il n'était plus que 5 752 en septembre 2025. Pour Belfius, la diminution peut s'expliquer par les actions régulières de nettoyage des comptes qui ne sont plus utilisés et le fait qu'il y aurait moins de personnes non bancarisées notamment grâce au SBB. Les SBB sont régulièrement ouverts par les CPAS, notamment pour les personnes réfugiées qui ne disposent pas encore d'un compte dans une institution bancaire belge.

Le compte d'aide sociale, bien que réservé aux personnes bénéficiant du CPAS, reste un bel exemple d'inclusion financière. En passant par une banque traditionnelle, les personnes bénéficiaires ne sont pas stigmatisées, ce qui constitue indéniablement un facteur important

¹²² Fiche technique du compte d'aide sociale :

https://www.belfius.be/imagingervlet/GetDocument?src=mifid&id=EEPTECFBSR_FR

¹²³ Belfius :

Le compte d'aide sociale, fiche technique :

https://www.belfius.be/imagingervlet/GetDocument?src=mifid&id=EEPTECFBSR_FR

Document d'information tarifaire (2019) :

https://www.belfius.be/imagingervlet/GetDocument?src=mifid&type=014021&id=GC0031_FR

d'intégration. Elles peuvent bénéficier gratuitement de services compris dans des comptes classiques. Il est donc regrettable que son nombre soit en diminution.

Parmi les autres produits sociaux proposés par Belfius, les plus importants sont les comptes de gestion budgétaire, les comptes retraits et les comptes système I. Les comptes de gestion budgétaire sont des solutions qui aident à gérer le compte d'une personne en difficulté financière. Les comptes retraits sont des comptes Belfius classiques qui coûtent 2, 25 euros par mois à leurs titulaires, mais qui sont gratuits pour les CPAS. Ces comptes sont généralement utilisés pour les bénéficiaires de l'aide sociale qui sont également sous médiation de dettes au CPAS (ouvert également pour les usagers non bénéficiaires du RIS mais sous médiation de dettes au CPAS). Le revenu des bénéficiaires est versé sur le compte « gestion budgétaire » à partir duquel les médiateurs de dettes effectuent le paiement de l'ensemble des factures. « L'argent de poche » des bénéficiaires est versé (généralement chaque semaine) sur un compte « retrait », pour lequel ils disposent d'une carte bancaire.

Les comptes « système I » permettent aux institutions de gérer les revenus et dépenses de personnes qui séjournent dans ces institutions. Celles-ci sont autorisées à intervenir et effectuer les opérations financières de ces personnes.

En plus de ses produits sociaux, Belfius propose depuis 2007 un service de cartes prépayées. La carte prépayée « Prepaid »¹²⁴ est remise par le CPAS à une personne qui a droit à une aide financière non récurrente. Elle est émise avec un montant prédéfini destiné à être retiré en une seule fois à un automate Self-Service Banking. La carte est ensuite avalée par l'appareil. Cette carte permet au CPAS de diminuer l'usage des espèces en son sein, ce n'est donc pas à proprement parler un outil d'inclusion financière. Pour les paiements récurrents, Belfius propose la carte Belfius EasyCard. Elle permet aux institutions de la recharger plusieurs fois via BelfiusWeb et aux personnes qui la détiennent d'effectuer des retraits d'argent et des paiements (carte pourvue des fonctions Bancontact et Maestro).

1.1.2.7. Les difficultés rencontrées par les personnes détenues à accéder à leurs avoirs bancaires¹²⁵

A l'exception des trois repas quotidiens, tous les produits et biens nécessaires ainsi que l'accès au téléphone qui permet de maintenir les contacts avec les proches sont à la charge des personnes détenues.

En prison, les personnes détenues n'ont pas le droit de posséder de l'argent liquide. Pour permettre les achats, l'établissement pénitentiaire ouvre un compte au nom de chaque personne détenue.

La personne qui vient d'être incarcérée n'ayant plus accès à son application bancaire ou au site web de sa banque, l'alimentation de son compte personnel à la prison à partir de son compte bancaire personnel ne peut se faire que grâce à une procuration donnée à une personne de son entourage.

¹²⁴ Belfius, cartes prepaid,

https://www.belfius.be/imagingervlet/GetDocument?src=mifid&id=EEPTECFPREPAID_FR

¹²⁵ Fily A. *L'inclusion financière des personnes détenues*, Financité, 05/2025,

https://www.financite.be/sites/default/files/references/images/inclusion_financiere_detenus_-_af_-_mai2025.pdf

Lorsqu'une personne détenue est isolée et ne peut donc compter sur des proches, elle peut faire appel au service psychosocial de la prison qui va servir d'entremetteur avec la banque. Malheureusement, toutes les banques ne donnent pas suite à ces demandes. Les personnes travaillant au sein de services psychosociaux sont confrontées à différents obstacles. L'une des grandes banques du pays a ainsi décidé de ne plus donner suite aux demandes formulées par email en invoquant des raisons de sécurité. Les agences contactées exigent qu'on leur remette un bulletin de virement papier prérempli (et payant), ce que la personne incarcérée ne détient pas. Une grande banque demande que la personne détenue saisisse un-e juge de paix qui désignera une personne de confiance pour effectuer la transaction.

Si les personnes détenues sont bien privées de liberté, rien ne devrait les empêcher de disposer de leurs éventuels avoirs bancaires. Le peu d'empressement des banques à traiter leur demande conduit de facto à cette privation¹²⁶.

¹²⁶ Question et réponse écrite 0316, législature 56 posée par J. Matagne : *L'accès des personnes détenues à leur argent déposé sur un compte bancaire*, 30/06/2025, <https://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=fr&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=56&dossierID=56-B018-1446-0316-2024202503931.xml>

1.2. Accès à l'argent liquide

Depuis quelques années, les moyens de paiement électroniques (cartes, virements et prélèvements électroniques, paiement par mobile, etc.) proposés par les banques et l'industrie des paiements prennent de plus en plus de place dans nos transactions de paiement. Si cela convient au plus grand nombre, ce n'est pas le cas des personnes qui sont très dépendantes de l'argent liquide, ni de celles qui souhaitent continuer à avoir le choix de leurs moyens de paiement.

1.2.1. Un accès au cash de plus en plus difficile

1.2.1.1. Des retraits au guichet limités

Retirer de l'argent au guichet de sa banque est une pratique de moins en moins courante¹²⁷. Il faut tout d'abord disposer d'une agence bancaire à proximité, ce qui est de plus en plus rare. Il faut ensuite accepter de payer des frais de retrait : si le coût des retraits est inclus dans le prix du compte à vue dans certaines banques, ce n'est pas le cas partout. Il faut en effet compter en moyenne entre 1,50 euro et 2 euros par retrait et jusqu'à 5 euros.

Il n'est enfin pas toujours possible de retirer le montant que l'on souhaite, ce qui n'est pas toujours accepté par la clientèle qui ne comprend pas pourquoi elle ne peut pas accéder facilement à son argent. A priori, on peut retirer autant d'argent liquide que l'on souhaite à partir de son compte à vue puisque cet argent est immédiatement disponible, mais les agences bancaires ne disposent que d'un montant limité d'espèces. Elles demandent donc qu'on leur fasse connaître à l'avance le montant que l'on souhaite retirer pour des raisons pratiques.

On note une tendance à la diminution du montant que l'on peut retirer au guichet. Par exemple, depuis le 15 septembre 2024, pour les retraits aux guichets de bpost effectués par la clientèle de BNP Paribas Fortis, le montant maximum que l'on peut retirer en une fois est limité à 100 euros si le bureau de poste est équipé d'un distributeur de billets. Si aucun distributeur d'argent n'est disponible dans le bureau de poste, les client·e·s peuvent retirer jusqu'à 2 999 euros en une fois. Toutefois, pour les demandes supérieures à 600 euros, la demande doit être effectuée au moins trois jours ouvrables à l'avance. Chaque retrait au guichet coûte deux euros après la 6^{ème} transaction manuelle pour les détenteurs d'un compte Easy Go ou Easy Guide¹²⁸.

Par ailleurs, chaque banque a établi un plafond de retrait à partir duquel une justification est demandée. L'argent liquide est considéré comme présentant des risques. Si la banque soupçonne une opération suspecte, elle doit en informer la Cellule de traitement des informations financières. Dès qu'une transaction est inhabituelle, chaque banque, sur la base de critères qu'elle a déterminés et qui doivent être proportionnels, va donc demander ce que

¹²⁷ Il est possible de retirer gratuitement des pièces et des billets en euros à la BNB (Caisse centrale située Boulevard de Berlaimont à Bruxelles) avec une carte Bancontact, de préférence sur rendez-vous : <https://www.nbb.be/fr/pieces-et-billets/echange-des-pieces-et-des-billets/echange-dargent-en-euros/achats-de-billets-de>

¹²⁸ BNP Paribas Fortis limite les retraits d'argent dans les bureaux de poste, <https://www.guide-epargne.be/epargner/fortis-bank-payer/bnp-paribas-fortis-limite-les-retraits-dargent-dans-les-bureaux-de-poste.html>

l'on compte faire avec l'argent que l'on retire en liquide. Ces mesures sont parfois considérées comme excessives.

En mai 2024, un paquet législatif visant à lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme a été adopté au niveau européen et entrera en vigueur à la mi-2027¹²⁹. L'un des règlements prévoit notamment l'interdiction des paiements en espèces supérieurs à 10 000 euros, sauf entre particuliers qui n'agissent pas à titre professionnel.

Le texte précise que les mesures de vigilance doivent être proportionnées aux risques posés par les transactions d'un montant inférieur à 10 000 euros. Elles doivent donc être limitées à l'identification et à la vérification du client et du bénéficiaire effectif lorsque ceux-ci effectuent, à titre occasionnel, des transactions en argent liquide d'un montant supérieur à 3 000 euros.

Il est aussi précisé qu'afin de veiller à ce que la limite de montant ne crée pas involontairement des obstacles pour les personnes qui n'utilisent pas les services bancaires pour effectuer des paiements ou qui n'y ont pas accès, ou encore pour les entreprises souhaitant déposer les revenus de leurs activités sur leurs comptes, il convient que les paiements ou dépôts effectués dans les locaux des banques, des établissements de paiement ou des établissements de monnaie électronique soient exemptés de l'application de la limite. Les paiements en argent liquide ou les dépôts effectués dans les locaux des banques qui dépassent le seuil applicable aux paiements en argent liquide d'un montant élevé ne devraient pas être considérés par défaut comme un indicateur ou un soupçon de blanchiment de capitaux, d'infractions sous-jacentes associées ou de financement du terrorisme.

Le texte fait aussi état de certaines situations, par exemple des cas de force majeure tels que ceux causés par des catastrophes naturelles, qui pourraient entraîner une perte généralisée d'accès aux mécanismes de paiement autres que l'argent liquide. Dans de telles situations, les États membres devront pouvoir suspendre temporairement l'application de la limite applicable aux paiements en argent liquide d'un montant élevé. L'impossibilité d'accéder aux services financiers ne constitue pas un motif valable de suspension de la limite lorsqu'elle est due au fait qu'un État membre n'a pas garanti aux consommateurs l'accès aux infrastructures financières sur l'ensemble de son territoire.

1.2.1.1. Des retraits d'espèces dans les commerces

Il est possible de retirer de l'argent liquide sans frais à l'occasion d'un achat dans un commerce s'il est effectué avec une carte de paiement. Cette possibilité appelée « cashback » est surtout offerte par les supermarchés. A la différence d'autres pays¹³⁰, cette pratique, introduite par la directive européenne sur les services de paiement (PSD2) n'est pas réglementée en Belgique. Il n'y a pas de données disponibles sur le nombre de points de vente qui offrent ce service, ni sur les montants retirés à l'aide de ce canal.

43 % des répondant-e-s à notre sondage de mars 2025 sur l'accessibilité au cash déclarent retirer de l'argent en-dehors d'un distributeur de billets, 69 % indiquent retirer des espèces à la caisse d'un supermarché et 29 % au guichet d'une agence bancaire.

¹²⁹ Règlement (UE) 2024/1624 du Parlement européen et du Conseil du 31 mai 2024 relatif à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=OJ%3AL_202401624

¹³⁰ France : art. L112-14 du code monétaire et financier. L'achat ne peut être inférieur à 1 euro. Le montant maximum retiré ne peut excéder 60 euros.

Le CD&V¹³¹ a déposé en avril 2025 une proposition de résolution visant à promouvoir les services de retrait d'espèces en magasin afin d'améliorer l'accès à l'argent liquide. La résolution, texte non contraignant, prévoit que le cashback reste un service volontaire, lié à un achat et limité à un certain montant maximum (par exemple 100 euros).

Jusqu'en 2017, une quarantaine de supermarchés disposaient de distributeurs automatiques de billets. En raison de la loi sur la sécurité privée, le réapprovisionnement des guichets automatiques était alors considéré comme une activité de surveillance qui ne pouvait être effectuée que par des services autorisés. Les commerces concernés avaient alors cessé d'offrir ce service.

L'accord de coalition du nouveau gouvernement fédéral¹³² prévoit qu'en complément du réseau de distributeurs de billets du secteur bancaire, l'offre de distributeurs de billets sera augmentée par l'intermédiaire du commerce de détail : « Nous veillons à modifier la loi sécurité privée pour rendre à nouveau possible l'installation et la gestion de distributeurs automatiques de billets dans les établissements commerciaux, tout en tenant compte des différents aspects liés à la sécurité. »

La proposition de règlement concernant les services de paiement¹³³, qui vient de faire l'objet d'un accord politique entre le Conseil et le Parlement européen, prévoit d'autoriser, des services de fourniture d'espèces dans les magasins physiques, même en l'absence d'achat par un client, sans devoir obtenir d'agrément en tant que prestataire de services de paiement et sans devoir être un agent d'un établissement de paiement et ce afin d'améliorer l'accès aux espèces. Ces services de fourniture doivent toutefois être soumis à l'obligation de communication des frais facturés au client, le cas échéant. Pour prévenir les abus, ces retraits nécessiteront une technologie à puce et code PIN et seront soumis à un plafond de retrait de 150 euros ou équivalent en monnaie nationale.

1.2.1.3. Une baisse continue du nombre de distributeurs de billets bancaires

La manière la plus commune et pratique de retirer de l'argent liquide passe depuis longtemps par le recours à un distributeur automatique de billets.

Après avoir atteint un pic entre 2013 et 2017 avec plus de 8 000 appareils, le nombre de distributeurs de billets mis à disposition par les banques en Belgique n'a cessé de diminuer depuis.

Il n'est pas aisé de connaître le nombre exact de distributeurs car les données varient selon qu'elles proviennent du secteur financier (3 632 appareils fin 2024, soit -10,45% depuis fin 2023) ou de la BCE (3 637 appareils fin 2024, soit -10,79 % depuis fin 2023) qui publie tous les

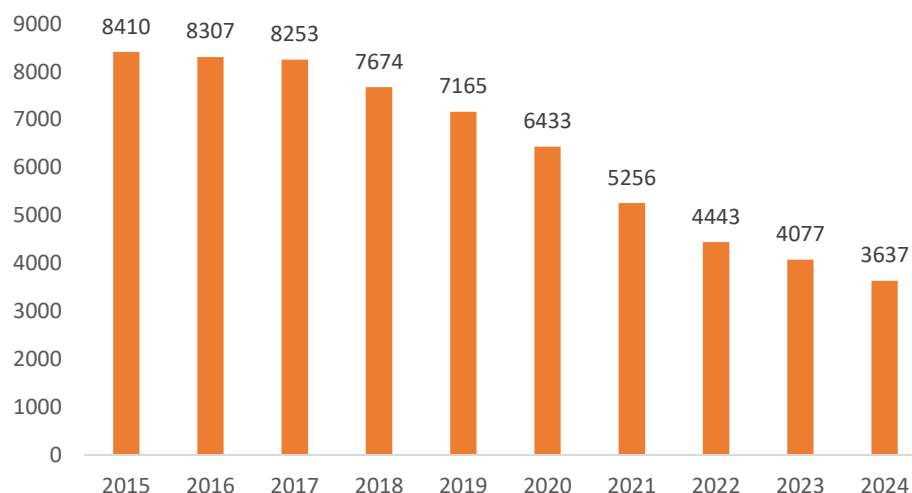
¹³¹ Proposition de résolution visant à promouvoir les services de retrait d'espèces en magasin afin d'améliorer l'accès à l'argent liquide, 25/04/2025, <https://www.lachambre.be/flwb/pdf/56/0880/56K0880001.pdf>

¹³² Accord de coalition fédérale 2025-2029, https://www.belgium.be/sites/default/files/resources/publication/files/Accord_gouvernemental-Bart_De_Wever_fr.pdf

¹³³ Commission européenne, Proposition de règlement européen sur les services de paiement dans le marché intérieur, 28/06/2023, 2023/0210 (COD)
Conseil de l'Union européenne, *Services de paiement : le Conseil et le Parlement conviennent d'intensifier la lutte contre la fraude et d'accroître la transparence*, 27/11/2025, <https://www.consilium.europa.eu/fr/press/press-releases/2025/11/27/payment-services-council-and-parliament-agree-to-step-up-the-fight-against-fraud-and-increase-transparency/>

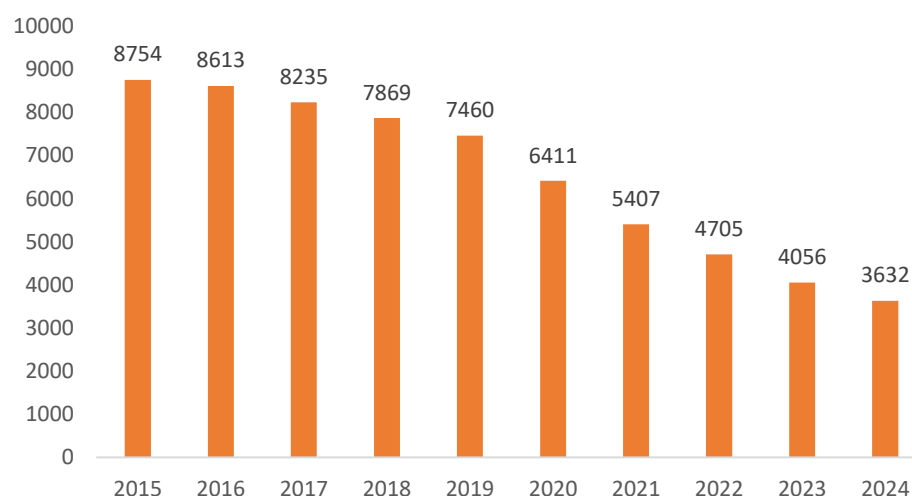
six mois les données qui lui sont communiquées par les banques centrales nationales (BNB pour la Belgique)¹³⁴.

Nombre de distributeurs (BCE)



Source : BCE (BNB)

Nombre de distributeurs (Febelfin)



Source : Febelfin

Cette tendance à la baisse des distributeurs bancaires a été accentuée par la décision des quatre grandes banques du pays, ING, Belfius, KBC et BNPPF, détentrices de 73 % des distributeurs de billets en 2019, de créer une plateforme commune de distributeurs de billets appelée Batopin (Belgian ATM Optimisation Initiative). L'objectif de ce projet était de supprimer les 5 062 distributeurs installés dans les agences des quatre banques pour les remplacer par 2 240 appareils installés hors agences sur environ 675-725 sites. Cette

¹³⁴ Les données sont collectées par la BNB auprès des institutions de crédit, de institutions de paiement et des institutions de monnaie électronique

restructuration du parc des distributeurs avait initialement été annoncée comme devant permettre un meilleur maillage du territoire et assurer à 95 % de la population la possibilité d'effectuer des retraits, et à 90 % de la population d'effectuer des dépôts, à une distance maximale de cinq kilomètres à vol d'oiseau.

Ce projet a suscité d'importantes réactions négatives de toutes parts¹³⁵. La question, qui relève du niveau fédéral, a finalement été traitée le 31 mars 2023 sous la forme d'un accord négocié entre le secteur bancaire et trois ministres du gouvernement fédéral (Economie, Fiance et Protection des consommateurs), sans implication des différentes parties prenantes¹³⁶.

L'accord a été présenté comme devant permettre de nettement améliorer l'accessibilité des distributeurs de billets. Le projet Batopin n'est cependant pas remis en question, l'accord prévoit d'ajouter 207 emplacements supplémentaires aux 2 162 initialement prévus par Batopin et les autres acteurs bancaires. Fin 2025, 4 061¹³⁷ appareils installés sur 2 369 emplacements devraient être disponibles selon les calculs de la BNB avec 2 000 appareils équipés de la fonction dépôt.

L'accord prévoit une répartition équitable des distributeurs sur le territoire. Cela se mesurera selon l'accord par une amélioration du taux de couverture de la population se trouvant à moins de deux kilomètres par la route d'un distributeur en zone urbaine, à moins de trois kilomètres en zone intermédiaire et à moins de cinq kilomètres en zone rurale. Dans les zones densément peuplées, notamment en région bruxelloise, 80 distributeurs seront maintenus ou implantés et ce afin d'éviter les files d'attente. Selon l'accord, il y aura au moins un emplacement de distributeur par commune. Auparavant, cette obligation n'incombait qu'à bpost. Cet accord promet par ailleurs 24 retraits gratuits par an quel que soit l'appareil utilisé. Cet engagement ne constitue pas une avancée car très peu de comptes bancaires prévoient une facturation de frais de retrait et, dans de nombreux cas, un nombre illimité de retraits sans frais supplémentaire est même la règle. Les gestionnaires de distributeurs s'engagent, le cas échéant, à assurer, si possible, l'accessibilité des locaux dans lesquels se trouvent les appareils, en tenant compte notamment des besoins des personnes handicapées et des personnes âgées, ce qui ne répond pas aux exigences de la directive dite « Accessibility Act » (voir supra).

L'accord conclu entre le gouvernement fédéral et Febelfin a été fort critiqué¹³⁸ car il entérine de fait la réduction du nombre de distributeurs initiée par les quatre grandes banques sur l'ensemble du territoire. Par ailleurs, les engagements sont flous ou non chiffrés : c'est ainsi que les taux de couverture à atteindre par zone dans chaque province n'ont pas été rendus publics. Malgré un avis positif de la Commission d'accès et de réutilisation des documents

¹³⁵ voir nos précédents rapports sur l'inclusion financière

¹³⁶ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/accord-atm.pdf> (version rendue publique sans ses annexes)

¹³⁷ Chiffre fourni par Febelfin qui n'est pas mentionné dans l'accord lui-même :

<https://febelfin.be/fr/themes/supervision-et-politique/distributeurs-automatiques/acces-suffisant-au-cash-clarification-de-l-accord-du-31-mars-2023>

¹³⁸ Pour une analyse critique de l'accord : Fily A. *Accord sur l'accès aux distributeurs de billets : le compte n'y est pas*, Financité, 11/04/2023, <https://www.financite.be/fr/reference/accord-sur-lacces-aux-distributeurs-de-billets-le-compte-ny-est-pas>

administratifs¹³⁹, le gouvernement fédéral persiste à ne pas rendre publics tous les éléments de l'accord comme la méthodologie de répartition des distributeurs, les taux de couverture par province et par zone ainsi que le nombre d'appareils par commune d'ici 2025. Financité et Testachats ont donc saisi le Conseil d'Etat pour que ces informations soient rendues publiques¹⁴⁰.

Au printemps 2022, l'Autorité Belge de la Concurrence (ABC) a ouvert une instruction afin de déterminer si le projet Batopin ne constituait pas une pratique restrictive de concurrence. Dans son rapport final rendu le 24 mars 2025¹⁴¹, l'ABC a conclu que Batopin a généré dans sa conception initiale ainsi qu'avec la signature de l'accord du 31 mars 2023 (avec le gouvernement fédéral) un effet défavorable pour les consommateurs tant sur le paramètre de l'accessibilité aux distributeurs de billets que sur celui de la qualité des services fournis. Pour répondre aux préoccupations de l'ABC, Batopin s'est notamment engagé, et ce de manière contraignante, à fournir 70 emplacements supplémentaires, pour un total de 1 040 emplacements d'ici fin 2027. Au final, ce sont plus de 50 % de sites supplémentaires qui seront déployés par rapport au projet initial de Batopin. Avec ces 70 nouveaux sites, le pays devrait fin 2027 compter un total de 2 439 sites équipés d'au moins un distributeur.

Le suivi de la mise en œuvre de l'accord signé par le secteur bancaire avec le gouvernement fédéral n'a fait l'objet d'aucune communication publique de la part des autorités fédérales. Alors que la date butoir (fin 2025) approche, le nombre de sites effectivement implantés n'est pas officiellement connu, pas plus que l'état de mise en œuvre des divers engagements pris dans le cadre de l'accord, notamment les taux de couverture par zone et par province.

Dans son accord de coalition, le nouveau gouvernement fédéral déclare que « Les banques doivent assurer la présence d'un nombre suffisant de distributeurs automatiques de billets dans l'espace public, en organisant une répartition ciblée et équilibrée entre toutes les communes, garantissant ainsi l'accès à l'argent liquide pour tous les citoyens. En outre, une attention particulière doit être accordée à l'installation de guichets automatiques supplémentaires pour le dépôt d'argent liquide. Dans les 12 mois qui suivent l'entrée en fonction de ce gouvernement, il sera procédé à une évaluation du protocole conclu entre les autorités fédérales et Febelfin. Si les objectifs n'ont pas été atteints, le gouvernement prendra une initiative législative en tenant compte du droit de la concurrence ».

Les seules données actuellement disponibles proviennent des sites Web développés par le secteur bancaire. Le site « Points Cash »¹⁴², une initiative de Batopin, permet d'identifier les emplacements de distributeurs de billets gérés par le consortium. Fin novembre 2025, 777 emplacements étaient opérationnels, 208 étaient en construction, soit un total de 985. Batopin déclare être encore en recherche de 55 emplacements pour atteindre les objectifs supplémentaires imposés par l'Autorité belge de la concurrence pour arriver avec 70 emplacements supplémentaires à un total de 1040 d'ici la fin 2027

¹³⁹ CADA, avis 2023-157, 04/10/2023,

https://www.ibz.rn.fgov.be/fileadmin/user_upload/fr/com/publicite/avis/2023/AVIS-CADA-2023-157.pdf

¹⁴⁰ L'affaire est toujours pendante

¹⁴¹ Autorité Belge de la Concurrence, *Décision n° ABC-2025-RPR-10-AUD du 24 mars 2025, Affaire CONC-RPR-22/0001, BATOPIN*, https://www.abc-bma.be/sites/default/files/content/download/files/ABC-2025-RPR-10-AUD_PUB.pdf

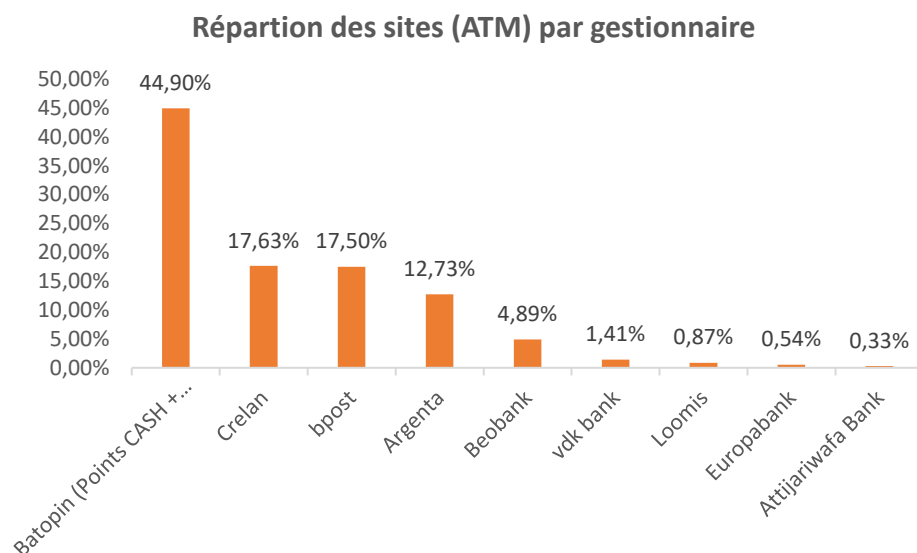
¹⁴² Points Cash, <https://www.bancontact.cash/fr/home> (page consultée le 08/10/2025)

Avec le site www.jechercheundistributeurdebillets.be, développé par Febelfin, il est possible de localiser les emplacements des distributeurs du secteur bancaire, de bpost et de Loomis, mais pas d'Euronet. Au 8 octobre 2025, nous avons comptabilisé un total de 2 412 emplacements dont 1 961 gérés par les banques signataires de l'accord avec le gouvernement fédéral :

- 709 Points Cash ;
- 354 emplacements encore gérés par des banques membres du consortium Batopin et qui sont appelés à disparaître :
 - 125 Belfius
 - 98 KBC
 - 46 ING
 - 46 BNP Paribas Fortis
 - 23 CBC
 - 12 KBC Brussels
 - 4 Fintro
- 906 emplacements gérés par des banques qui ne sont pas membre de Batopin :
 - 426 Crelan
 - 13 Europabank
 - 118 Beobank
 - 34 vdk bank
 - 307 Argenta
 - 8 Attijariwafa Bank

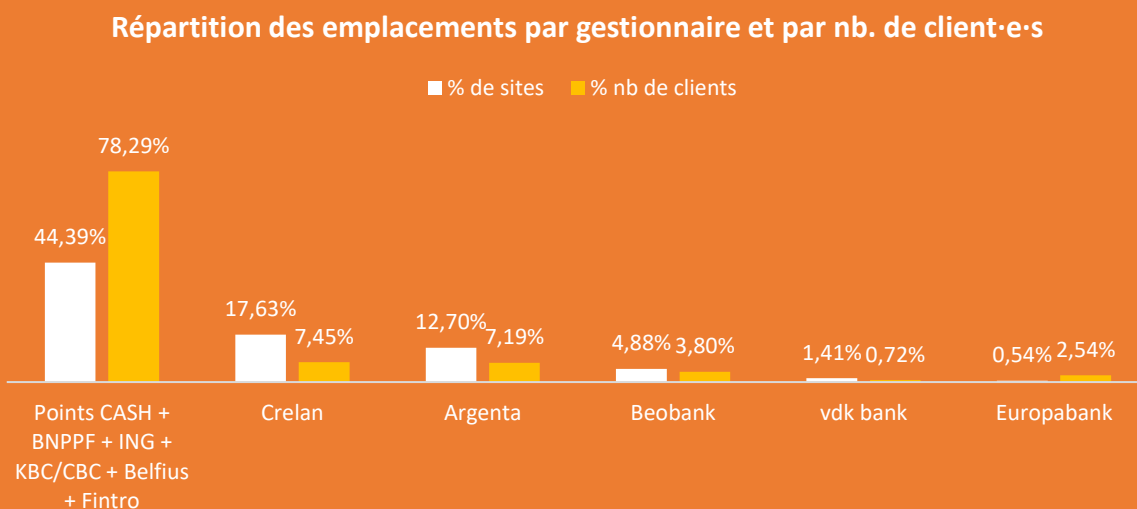
Parmi les non-signataires de l'accord avec le gouvernement fédéral, on trouve des sites non-bancaires gérés par :

- bpost : 421
- Loomis : 17.



Source : jechercheundistributeur - calculs Financité

Rapportées à leur nombre de client·e·s, ce sont les banques non-membres de Batopin qui offrent le plus d'accès aux distributeurs¹⁴³. Avec la suppression à venir des appareils encore présents dans les agences des quatre grandes banques du pays, ce constat sera encore plus flagrant.



Source : jechercheundistributeur - calculs Financité

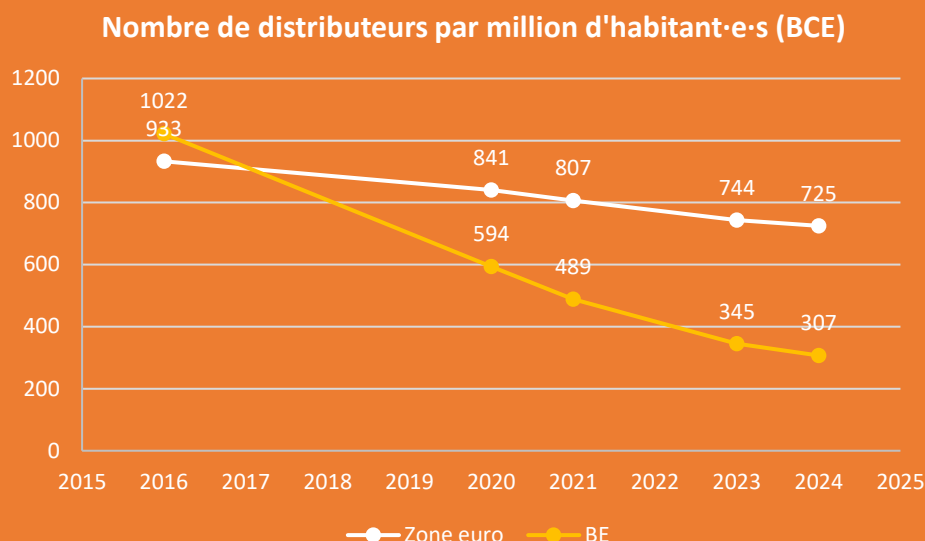
En apparence, avec 2 412 emplacements, l'objectif de 2 369 emplacements prévus dans l'accord de mars 2023 semble atteint. Cependant, ce nombre ne respecte pas la répartition prévue par l'accord : d'une part les 354 emplacements détenus par les quatre grandes banques du pays sont appelés à disparaître. Par ailleurs, on ne sait toujours pas à ce jour si les taux de couverture par zone et par province négociés lors de l'accord permettant de vérifier l'accès à un distributeur de billets sont respectés. Aucune communication publique n'a été faite sur la mise en œuvre de l'accord.

Si le nombre de distributeurs bancaires baisse aussi dans la zone euro, c'est dans une proportion moindre qu'en Belgique. Selon la BCE, à la fin du second semestre 2024 le nombre total de distributeurs automatiques de billets (DAB) dans la zone euro a diminué de 3,1 % par rapport au nombre enregistré à la fin du second semestre 2023, soit un total de 253 700 appareils¹⁴⁴. Fin 2024, on comptait 307 distributeurs pour un million d'habitant·e·s en Belgique contre 725 pour un million d'habitant·e·s dans la zone euro. Il n'est donc pas étonnant que ce soit en Belgique que les particuliers se plaignent le plus des difficultés d'accès aux distributeurs de billets selon l'enquête de la BCE sur les moyens de paiements utilisés par les particuliers dans la zone euro¹⁴⁵.

¹⁴³ Il n'a pas été possible de faire le calcul pour Attijariwafa bank Europe faute de données publiques sur le nombre de client·e·s en Belgique

¹⁴⁴ BCE, Statistiques relatives aux paiements : deuxième semestre 2024, 23/07/2025, <https://www.ecb.europa.eu/press/pdf/pis/ecb.pis2024h2~5ada0087d2.fr.pdf>

¹⁴⁵ ECB, *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*, 20/12/2022, https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/space/html/index.en.html



Disposer du nombre d’emplacements prévu dans l’accord de mars 2023 n’implique pas une bonne accessibilité à un distributeur de billets pour tout le monde (voir supra) car le nombre d’emplacements prévu est insuffisant. L’Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW) l’a encore récemment rappelé¹⁴⁶ en mentionnant que certaines localités sont situées à plus d’une dizaine de kilomètres d’un distributeur et que, par ailleurs, différents problèmes ont été relevés comme l’absence de possibilité de dépôt, le manque d’accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, les problèmes de sécurité, notamment pour les personnes malvoyantes en raison de l’absence d’écouteurs, les problèmes de propreté, les pannes de distributeurs qui ne sont pas gérées assez rapidement, etc.

De son côté, Unia a émis un avis sur l’accessibilité des points Cash de Batopin à la suite de plusieurs signalements¹⁴⁷. Selon Unia, la mise à disposition de points CASH non ou insuffisamment accessibles peut être considérée comme une forme interdite de discrimination indirecte fondée sur les caractéristiques protégées que sont le handicap, l’âge et l’état de santé. En effet, l’accès à un distributeur automatique de billets et à de l’argent liquide reste nécessaire pour de nombreux citoyens afin de pouvoir participer aux différents aspects de la vie sociale.

Unia adresse les demandes suivantes à Batopin :

- Tout mettre en œuvre afin de garantir l'utilisation autonome des ATM pour tous, notamment en assurant l'accessibilité physique et en prenant des mesures spécifiques concernant l'accessibilité des écrans, des logiciels, des instructions vocales et en prévoyant un espace libre sous l'appareil afin que les personnes en fauteuil roulant puissent également utiliser les ATM de manière autonome ;

¹⁴⁶ UVCW, *Raréfaction des distributeurs de billets : l’UVCW réclame une intervention législative*, 12/09/2025, https://www.uvcw.be/ruralite/actus/art-9708?utm_source=Newsletters&utm_medium=e-mail&utm_campaign=Newsletter-UVCW-2025-09-23

¹⁴⁷ Unia, *Avis sur l’accessibilité des Points CASH Bancontact (2025)*, 24/06/2025, <https://www.unia.be/files/Avis-sur-laccessibilite%C3%A9-des-points-CASH-Bancontact-2025.pdf>

- À cette fin, il convient de travailler en étroite collaboration avec des organisations spécialisées dans l'accessibilité, notamment en choisissant des lieux qui sont ou peuvent devenir totalement accessibles lors de la sélection de nouveaux sites pour les distributeurs de billets, en réalisant un audit d'accessibilité de tous les distributeurs de billets existants afin d'élaborer ensuite un plan d'action de mise en conformité et en appliquant correctement les exigences en matière d'accessibilité à tous les nouveaux projets ;
- Prévoir des places de stationnement adaptées pour les personnes handicapées à proximité immédiate des distributeurs automatiques de billets ;
- Tenir à jour les communications adressées aux clients, en précisant le degré d'accessibilité des différents points de vente.

Unia adresse les recommandations suivantes aux autorités :

- Consolider l'obligation d'accessibilité dans l'accord entre le gouvernement fédéral, Febelfin et les opérateurs de distributeurs automatiques de billets (ATM) ;
- Inscrire dans la législation des exigences minimales en matière d'accessibilité afin de garantir l'accessibilité physique des distributeurs automatiques de billets et des locaux les abritant. Des mesures spécifiques doivent également être précisées pour permettre l'utilisation autonome des distributeurs automatiques de billet en garantissant l'accessibilité des écrans, des logiciels, de la synthèse vocale ainsi que la mise à disposition d'un espace libre sous l'appareil pour les utilisateurs en chaise roulante.
- Introduire l'obligation pour Batopin de consulter des organismes experts en matière d'accessibilité ;
- Conditionner la création de chaque point CASH à l'obtention d'un permis d'urbanisme, imposant ainsi l'obligation de prévoir une entrée accessible (et une rampe d'accès) aux bâtiments dans lesquels sont érigés les points CASH ;
- Prévoir réglementairement un contrôle systématique des normes d'accessibilité des points CASH par les services urbanistiques des communes.

1.2.1.4. Une augmentation du nombre de distributeurs de billets non bancaires

Le second plus important gestionnaire de distributeurs est bpost, avec 527 appareils répartis sur 425 site en novembre 2025¹⁴⁸.

Dans le cadre de son actuel contrat de gestion pour les services d'intérêt économique général¹⁴⁹, bpost a l'obligation de fournir au minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste. bpost doit par ailleurs assurer la présence d'un distributeur de billets dans le bureau de poste ou un lieu alternatif mis à disposition par la commune dans toute commune où ce service n'est pas offert, pour autant que la commune en fasse la demande¹⁵⁰.

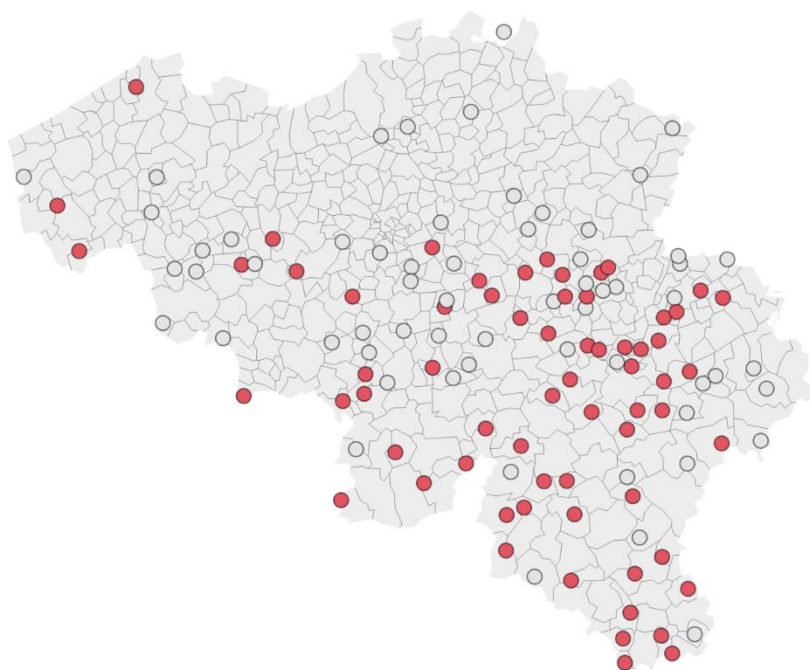
¹⁴⁸ Audition organisée par la Commission économique de la Chambre des représentants sur l'accès aux distributeurs de billets, 05/11/2025

¹⁴⁹ 7^{ème} contrat de gestion, Attribution de services d'intérêt économique général à bpost, 05/09/2022, <https://bpostgroup.com/sites/default/files/2022-09/7eme%20contrat%20de%20gestion%20bpost%20-%202022-2026.pdf>

¹⁵⁰ Cette obligation existe depuis 2013 : au 09/03/2023, 52 communes ont ainsi été équipées d'un distributeur par bpost (Chambre des Représentants - Question et réponse écrite n° 55-641 : Distributeurs de billets de bpost banque) ;

Le contrat de gestion vise l'installation dans les communes non pourvues d'un maximum de quinze distributeurs en 2022, quinze en 2023, dix en 2024, dix en 2025 et dix en 2026.

Début octobre 2025, sur les 127 communes qui n'étaient équipées que d'un seul site, 66 étaient le fait de bpost. Dans ces communes, c'est donc le service public qui palie l'absence de distributeurs bancaires.



Map: Financité • Source: rechercheundistributeurdebillets.be • Created with Datawrapper

Dans le cadre de son contrat de gestion, bpost doit aussi tout mettre en œuvre pour que les distributeurs de billets soient accessibles sur des plages horaires étendues en dehors des heures d'ouverture des bureaux de poste : au minimum 80 % des appareils installés par bpost doivent être accessibles sept jours sur sept entre six heures et vingt-deux heures.

Selon les informations fournies par bpost à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications¹⁵¹, 85 % des appareils étaient accessibles sept jours par semaine entre six heures et vingt-deux heures.

Réf.	Obligation	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023
Art. 10	Densité du réseau de détail : Au moins 350 distributeurs de billets	525 appareils	532 appareils	519 appareils	522 appareils

https://www.bpost.be/site/fr/postgroup/aboutus/corporate_governance/legal/RD_May_29_2013_5th_Management_Agreement.pdf

¹⁵¹ IBPT, *Communication du Conseil de l'IBPT du 23 octobre 2024 concernant le rapportage des systèmes de mesures de bpost pour l'année 2023 dans le cadre du contrat de gestion pour les services d'intérêt économique général*,

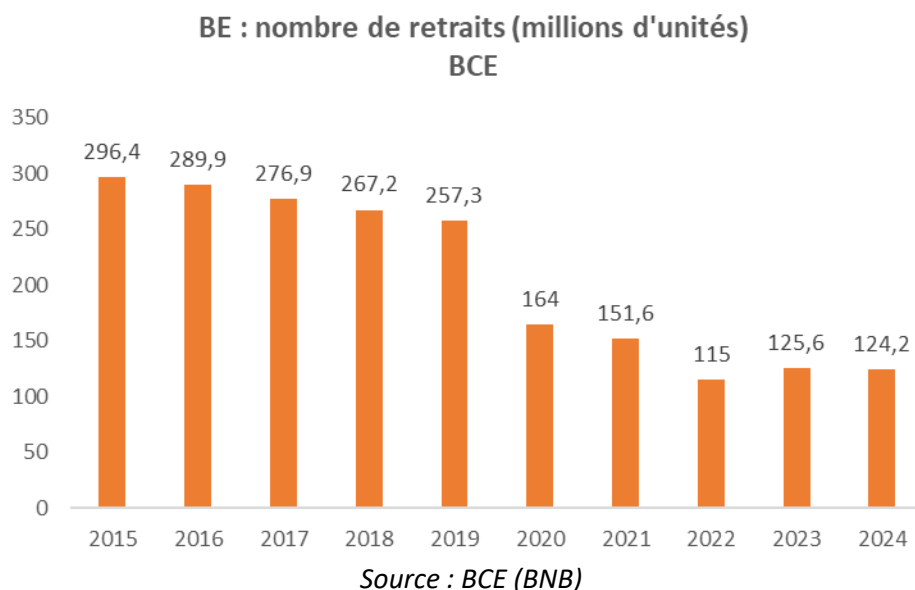
https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/e450be1af0c759fc973cbaad4946dc8ad3520c12/communication_rapportage_systemes_mesure_bpost_2023.pdf

	(prioritairement pour les communes où ce service n'est pas offert)				
Art. 11	Accessibilité des distributeurs de billets : 80 % accessibles 7 jours par semaine entre 6h et 22h	86 % accessibles	81 % accessibles	85% accessibles	85% accessibles

Le troisième gestionnaire de distributeurs est Loomis, une entreprise de transports de fonds qui disposait en août 2025 de 17 emplacements. Face à la suppression des distributeurs, plusieurs communes¹⁵², mais aussi un grand hôpital¹⁵³ ont finalement décidé d'installer un appareil à leurs frais en faisant appel à des entreprises de transport de fonds comme Loomis. Selon cette entreprise, certains de ses distributeurs installés en Wallonie ou en Flandre sont les plus utilisés de tous leurs distributeurs Loomis en Europe, ce qui montre que le secteur bancaire n'avait pas répondu aux attentes de la population dans ces communes.

1.2.1.5. Les montants retirés dans les distributeurs de billets en voie de stabilisation

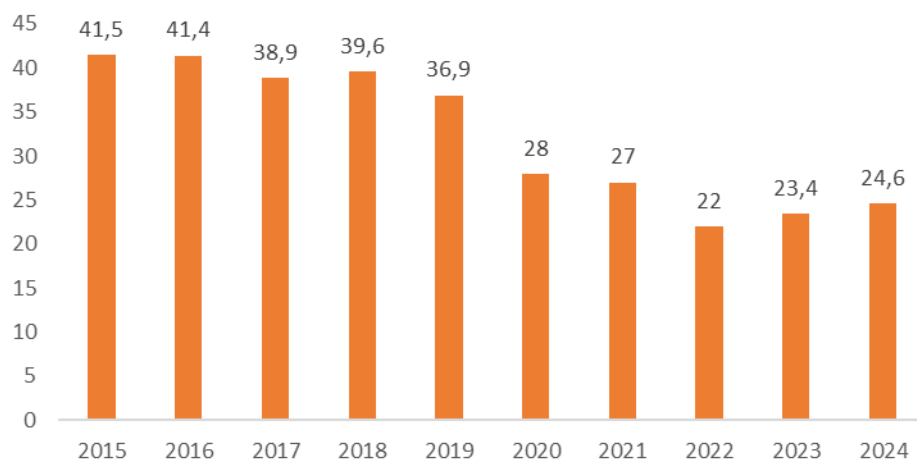
Selon les données communiquées par la BNB à la BCE, 124,2 millions de retraits dans les distributeurs de billets ont été effectués en 2024. Les montants retirés ont aussi légèrement augmenté avec 24,6 milliards d'euros en 2024.



¹⁵² Corroenne O., *Des distributeurs de cash aux frais des habitants*, On n'est pas des pigeons, RTBF, 22/07/2024, <https://www.rtb.be/article/des-distributeurs-de-cash-aux-frais-des-habitants-11393994>

¹⁵³ *Un distributeur d'argent va être réinstallé dans le hall de la Citadelle*, 20/09/2024, <https://www.todayinliege.be/un-distributeur-dargent-va-faire-son-retour-dans-le-hall-de-la-citadelle/>

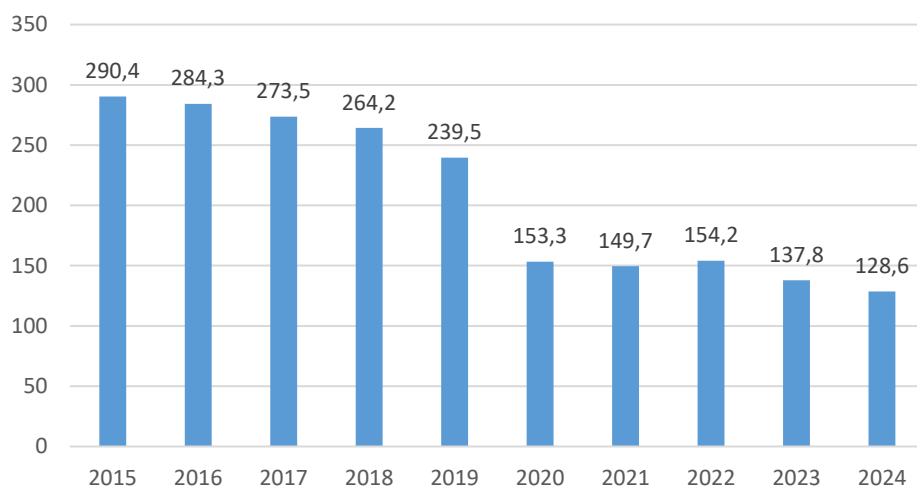
BE : montants retirés (milliards d'euros)
BCE



Source : BCE (BNB)

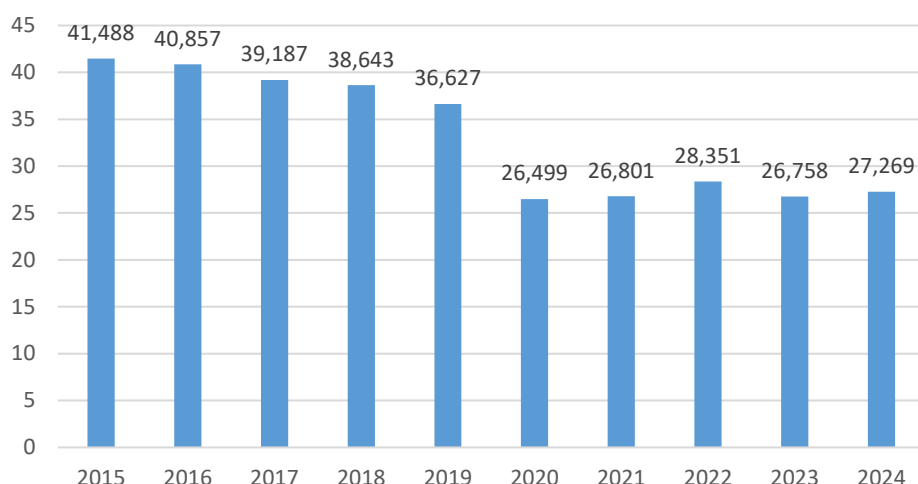
En revanche, selon Febelfin le nombre de retraits dans les distributeurs qui était légèrement remonté entre 2021 et 2022 est à nouveau en baisse en 2024. Les montants retirés seraient en légère hausse en 2024 par rapport à 2023.

Nb de retraits en millions d'unités (Febelfin)



Source : Febelfin

Montants retirés en milliards d'euros (Febelfin)



Source : Febelfin

Le nombre moyen de retraits par distributeur bancaire était de 34 149 par appareil (données BCE). Le montant moyen retiré à chaque passage au distributeur est en augmentation constante : il était de 198 euros par retrait en 2024 contre 177 euros en 2021 et 140 euros en 2019. On va donc moins souvent au distributeur de billets, ce qui s'explique notamment par la diminution du nombre d'appareils, mais on retire davantage d'argent.

1.2.2. Fin du versement des pensions à domicile en espèces

La fourniture par bpost de services d'intérêt économique général journaliers comprend aussi le paiement à domicile des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées.

Or le 1er janvier 2026, le versement des pensions à domicile prendra fin, ce qui posera un problème à environ 3 000 retraité·e·s souvent en situation de vulnérabilité. Il s'agit de 667 personnes âgées de plus de 85 ans, de 109 retraité·e·s handicapé·e·s et de 315 retraité·e·s touchant une pension inférieure au seuil de pauvreté qui perçoivent donc une allocation (GRAPA) et une surreprésentation de personnes seules. Malgré plusieurs rappels, le service fédéral des pensions ne dispose pas du numéro de compte bancaire pour ces retraité·e·s.

À partir du 1er janvier 2026, ces personnes recevront chaque mois par la poste un chèque circulaire au lieu d'un paiement en espèces par le facteur. Elles devront alors se rendre elles-mêmes à un bureau de poste pour obtenir leur pension. Il existe une incertitude quant à un système de procuration permettant à des membres de la famille ou à des tiers de percevoir la pension à la place de la personne concernée.

Le bureau du Conseil consultatif Fédéral des Aînés (CCFA) s'inquiète des conséquences de ce changement de mode de paiement pour les pensionné·e·s vulnérables de ce groupe. Il s'agit souvent de personnes âgées qui ne savent pas bien lire ou écrire, qui ont des problèmes de mobilité et qui n'ont pas accès de manière autonome à un distributeur automatique ou à une agence bancaire.

La suppression du paiement à domicile des pensions et des allocations d'invalidité aux personnes ne disposant pas d'un compte bancaire accessible est liée à la reprise par BNP

Paribas Fortis des comptes de paiement de l'Etat. Jusqu'à présent, bpost était chargée de la gestion des comptes publics. A l'issue d'un appel d'offres public, BNP Paribas Fortis a remporté le contrat. L'appel d'offres ne prévoyait pas la poursuite du versement à domicile d'un certain nombre d'allocations. Aucune banque ni aucun opérateur n'a répondu à l'appel d'offres public pour proposer un service alternatif consistant à délivrer des cartes de paiement prépayées à ce groupe cible. C'est pourquoi tous les versements de pensions et d'allocations d'invalidité à domicile sont supprimés. Au cours des derniers mois, le Service fédéral des pensions a mené une campagne intensive et fructueuse pour inciter les 13 000 pensionné·e·s qui recevaient leur pension en espèces à domicile à passer à un compte bancaire. Cette campagne a été couronnée de succès, à l'exception d'un groupe résiduel de 3 000 pensionné·e·s.

Par conséquent, le CCFA préconise de maintenir le paiement à domicile à titre de mesure d'urgence pour les 3 000 pensionné·e·s concerné·e·s, ainsi que l'allocation d'invalidité pour les personnes sans compte bancaire. Le CCFA estime que bpost dispose du savoir-faire et des moyens nécessaires pour le faire et pourrait agir en tant que sous-traitant pour la BNPPF qui reprendra la gestion des comptes publics le 1er janvier 2026. Le paiement à domicile des pensions est actuellement prévu dans quatre arrêtés royaux et une loi.

1.2.3. Le refus des paiements en espèces dorénavant passible de sanctions

Alors que les pièces et les billets ont cours légal dans toute la zone euro et ce en vertu de l'article 128 du traité de l'Union européenne, de plus en plus d'entreprises, mais aussi des services publics comme des cantines, piscines ou parcs à conteneurs, avaient pris l'habitude de refuser les paiements en espèces. Depuis mai 2023, les paiements en espèces à bord des trains de la SNCB ne sont plus autorisés. C'était déjà le cas dans les bus De Lijn. Cette pratique a aussi été constatée dans quelques cliniques et hôpitaux¹⁵⁴, et si un refus n'était pas opposé, des frais supplémentaires pour paiements en espèces sont parfois demandés¹⁵⁵.

Certaines personnes préfèrent payer en espèces, comme les personnes âgées, les personnes qui ont de faibles revenus, celles qui ne maîtrisent pas les outils numériques ou celles qui n'ont pas de compte bancaire, comme les personnes en demande d'asile et les réfugié·e·s. Mais c'est aussi le cas de personnes qui ne sont pas du tout en situation de vulnérabilité et qui pour des raisons de protection de la vie privée ou bien de préférence pour un mode de paiement public plutôt que privé veulent avoir la liberté de choisir leurs modes de paiement.

Si les paiements en espèces sont effectivement en baisse, l'usage du liquide dans les points de vente reste cependant important. Selon l'enquête de la BCE sur les moyens de paiements utilisés par les particuliers en 2022 dans la zone euro, 59 % des paiements dans les points de vente physiques avaient été effectués en espèces (72 % en 2019). En Belgique, ce mode de paiement était encore utilisé dans 45 % des transactions dans les points de vente physiques (58 % en 2019)¹⁵⁶. 64 % des Belges considèrent qu'il est important de pouvoir payer en

¹⁵⁴ Sud Info, 18/03/2021, <https://www.sudinfo.be/art/764656/article/2021-03-18/le-paiement-en-liquide-cest-fini-dans-les-cliniques-saint-joseph-et-warquignies>

¹⁵⁵ Laadissi M. 5 euros de supplément à la clinique de Gosselies car elle paie en liquide, 22/11/2023, <https://www.rtl.be/actu/vos-temoignages/5eu-de-supplement-la-clinique-de-gosselies-car-elle-paie-en-liquide-annick-est/2023-11-22/article/606953>

¹⁵⁶ Pour une analyse de cette enquête au niveau belge, voir Fily A., *Accès et usage du cash en Belgique, quelles évolutions récentes ?* Financité, 28/02/2023,

espèces, qu'ils utilisent ou pas ce moyen de paiement. En 2022, les Belges détenaient en moyenne 97 euros dans leurs portefeuilles.

Comme souligné dans le rapport d'enquête publié par la BCE, il y a un lien direct entre l'acceptation des moyens de paiement par les commerces et la probabilité que les particuliers les utilisent. L'acceptation des commerces conditionne la façon dont les gens paient. 29 % des entreprises belges préfèrent être payées en espèces contre moins de 20 % en 2021.

En 2024, la BCE a publié les résultats d'une enquête réalisée cette fois auprès des commerces de détail, de l'Horeca et des entreprises de loisirs de la zone euro sur leur usage de l'argent liquide¹⁵⁷. 89 % des entreprises belges qui ont pour client·e·s des particuliers ont déclaré accepter les paiements en espèces, 91 % dans l'Horeca (100 % en 2021) et 88 % dans le commerce de détail. La principale raison pour laquelle les entreprises belges n'acceptent pas les paiements en espèces tient au fait que déposer et retirer de l'argent sont peu pratiques (plus haut score pour cette raison de toute la zone euro). 21 % des entreprises belges font des retraits d'espèces essentiellement au guichet de leur banque (69 %) plutôt qu'à un distributeur essentiellement pour disposer de petite monnaie (pièces et petits billets). 61 % des entreprises belges font des dépôts d'espèces, essentiellement aux distributeurs de billets (59 % des cas).

Selon cette enquête, l'argent liquide constitue le moyen de paiement le plus accepté au sein de la zone euro par les entreprises (88 %), juste devant les cartes (85 %). Les entreprises considèrent que l'argent liquide surpasse les autres moyens de paiement (cartes et paiements mobiles) en ce qui concerne le coût, la fiabilité et la confidentialité des transactions.

Depuis une loi adoptée le 9 février 2024 et entrée en vigueur le 31 mars 2024¹⁵⁸, est sanctionnable le refus par une entreprise de tout paiement en espèces quand la transaction a lieu en présence physique et simultanée du client particulier et de l'entreprise. Cette législation s'applique à toute personne physique ou morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris les associations¹⁵⁹. Cette définition inclut aussi les communes lorsqu'elles exercent une activité économique, comme la gestion d'une piscine, d'une bibliothèque ou d'un centre culturel¹⁶⁰. L'entreprise peut temporairement refuser les paiements en espèces pour des raisons de sécurité dûment justifiées. Elle doit en informer sa clientèle de manière claire, compréhensible et bien visible à l'entrée de son établissement commercial et à la caisse. L'entreprise peut par ailleurs limiter la valeur nominale des billets qu'elle accepte si la valeur nominale du billet de banque proposé est disproportionnée par rapport au montant dû par le consommateur. A la différence de la législation qui impose de proposer un moyen de paiement électronique, la sanction ne peut être prononcée que dans la mesure où les faits susceptibles de constituer une infraction ont été constatés à au moins deux reprises par les agents de l'Inspection économique et qu'aucune suite adéquate n'a été donnée à l'avertissement établi lors de la première constatation d'infraction.

https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/acces_et_usage_du_cash_en_belgique_-_af_-_fevrier_2023.pdf

¹⁵⁷ ECB, *Use of cash by companies in the euro area in 2024*, <https://www.ecb.europa.eu/press/use-of-cash/html/ecb.uccea202409.en.html>

¹⁵⁸ *Loi du 9 février 2024 portant dispositions diverses en matière d'économie*, https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-09-fevrier-2024_n2024002118.html

¹⁵⁹ Définition de l'entreprise pour l'application du Livre VI : art. I.8, 39° du Code de droit économique

¹⁶⁰ UVCW, *Obligation d'accepter les paiements en espèces "en présentiel"*, 02/05/2024, <https://www.uvcw.be/finances/actus/art-8856>

117 contrôles réalisés en 2024 ont donné lieu à onze avertissements et à un procès-verbal¹⁶¹. Testachats a de son côté constaté cet été que huit festivals sur treize ne respectaient pas l'obligation d'accepter les paiements en espèces¹⁶². Le Syndicat neutre des indépendants demande aussi des mesures plus strictes à l'encontre des entreprises qui refusent les paiements en espèces¹⁶³.

Au niveau européen, comme mentionné supra, un nouveau paquet législatif visant à lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme a été adopté en mai 2024. L'un des textes adoptés prévoit notamment l'interdiction des paiements en espèces supérieurs à 10 000 euros, sauf entre particuliers qui n'agissent pas à titre professionnel. Ce texte s'appliquera à compter de la mi-2027¹⁶⁴. Certains Etats membres de l'UE ne connaissaient pas de plafond en matière de transactions en espèces. Ce nouveau texte ne devrait pas changer les règles applicables en Belgique qui étaient déjà plus strictes en interdisant tout paiement en espèces supérieur à 3 000 euros en espèces entre un particulier et une entreprise¹⁶⁵.

Le statut de cours légal des pièces et des billets en euros est interprété différemment selon les Etats membres de l'UE. Afin de codifier et clarifier un arrêt rendu par la Cour de Justice de l'Union européenne en la matière, la Commission européenne a adopté en juin 2023 une proposition de règlement¹⁶⁶. En 2010, la Commission européenne avait adopté une recommandation concernant l'étendue et les effets du cours légal des billets de banque et pièces en euros¹⁶⁷. Mais cela n'avait pas empêché des interprétations différentes entre Etats membres. La proposition de règlement prévoit notamment que le principe de l'acceptation obligatoire des espèces ne soit pas remis en cause par une décision unilatérale d'entreprises d'imposer aux consommateurs des politiques « zéro espèces ». Le texte prévoit aussi d'imposer aux Etats membres de surveiller les niveaux d'acceptation et de refus des espèces, de les communiquer à la Commission européenne et à la BCE et de prendre des mesures si l'acceptation des espèces n'est pas assurée. Au besoin, la Commission européenne pourra exiger d'un Etat membre qu'il prenne des mesures en cas d'inaction ou d'action insuffisante de la part de ce dernier.

La Commission européenne rappelle par ailleurs qu'un accès suffisant et effectif aux espèces est essentiel pour garantir leur utilisation : les particuliers ne peuvent pas payer avec des

¹⁶¹ Longrie T, *Des commerçants refusent le paiement... en cash : sur les 117 contrôles déjà réalisés en 2024 en Belgique, 11 avertissements et un procès-verbal dressés*, L'Avenir, 24/10/2024, <https://www.lavenir.net/actu/2024/10/24/des-commerçants-refusent-le-paiement-en-cash-sur-les-117-contrôles-réalisés-en-2024-en-belgique-11-avertissements-et-un-procès-verbal-dressés-EF5ABPS7PBDRLMSZY27HMX76LE/>

¹⁶² Testachats porte plainte contre 10 festivals, 08/10/2024, <https://www.test-achats.be/famille-prive/droits-des-consommateurs/presse/testachats-porte-plainte-contre-10-festivals>

¹⁶³ La Libre, *Le Syndicat neutre des indépendants demande des mesures plus strictes à l'encontre des commerçants qui refusent le cash*, 03/10/2024, <https://www.lalibre.be/economie/2024/10/03/le-syndicat-neutre-des-independants-demande-des-mesures-plus-strictes-a-lencontre-des-commerçants-qui-refusent-le-cash-ECL4OZSVHJCF7HLVTUADQAYCF4/>

¹⁶⁴ Règlement (UE) 2024/1624 du Parlement européen et du Conseil du 31 mai 2024 relatif à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=OJ%3AL_202401624

¹⁶⁵ SPF Economie, *Limitations légales des paiements en espèces*, <https://economie.fgov.be/fr/publications/limitations-legales-des>

¹⁶⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023PC0364>

¹⁶⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010H0191&qid=1695865795233>

espèces s'ils ne peuvent pas s'en procurer. Par conséquent, la proposition de règlement fera obligation aux États membres de surveiller les niveaux d'accès aux espèces sur l'ensemble de leur territoire, de les communiquer à la Commission européenne et à la BCE et de prendre des mesures si un accès suffisant et effectif aux espèces n'est pas assuré. Au besoin, la Commission européenne pourra là aussi exiger d'un État membre qu'il prenne des mesures en cas d'inaction ou d'action insuffisante de la part de ce dernier.

Ce projet de règlement, qui a fait l'objet d'un avis positif de la part de la BCE¹⁶⁸, est entre les mains du Parlement européen (Commission ECON) et du Conseil de l'UE. Comme cette proposition de règlement est examinée en même temps que celle sur l'euro numérique qui rencontre de fortes résistances, l'examen du texte sur le cash n'avait pas beaucoup avancé jusqu'à présent. Le rapporteur du texte a enfin déposé son projet de rapport en novembre 2025, malheureusement en vidant le texte d'une grande partie de sa substance¹⁶⁹. Il souhaite modifier la proposition initiale en permettant aux États membres de fonder leurs mesures de protection de l'accès au cash en se basant sur le nombre de personnes qui les utilisent encore et pas sur le fait que le cash devrait être largement accessible. Si cette proposition d'amendement est adoptée, le déclin des distributeurs automatiques de billets se poursuivra.

Dans le même temps, la BCE recommande de conserver une réserve d'espèces chez soi pour faire face aux crises. Une étude publiée en 2025 montre que les Européen·ne·s se tournent massivement vers les espèces en période de crise, comme ce fût le cas lors de la crise financière, de la pandémie de Covid-19 ou de l'invasion de l'Ukraine notamment dans les pays immédiatement voisins du conflit¹⁷⁰. Le rôle crucial de l'argent liquide en cas de défaillance des infrastructures numériques a par ailleurs été démontré lors de la panne d'électricité géante intervenue dans la péninsule Ibérique, le 28 avril 2025. Peu après midi, le réseau électrique ibérique s'est désynchronisé et déconnecté du réseau européen principal, provoquant une panne d'électricité quasi totale sur la péninsule et affectant plus de 50 millions de personnes. Suite aux coupures d'électricité et de télécommunications, les systèmes de paiement numérique ont été paralysés dans toute la péninsule.

Cet épisode a rappelé le caractère résilient du cash. Ces constats et réflexions confirment la reconnaissance croissante, par les autorités, du rôle crucial des espèces dans la préparation aux crises nationales. Les banques centrales, les ministères des Finances et les agences de protection civile de plusieurs pays recommandent désormais aux ménages de conserver une réserve d'espèces pour plusieurs jours afin de couvrir leurs achats essentiels. Par exemple, les autorités néerlandaises, autrichiennes et finlandaises suggèrent de détenir des sommes allant d'environ 70 à 100 euros par personne, soit de quoi couvrir les besoins essentiels pendant environ 72 heures. Aucune recommandation similaire n'a été émise en Belgique, notre pays ne présente à l'évidence aucune vulnérabilité !

¹⁶⁸ ECB, *Opinion of the European Central Bank of 13 October 2023 on a proposal for a regulation on the legal tender of euro banknotes and coins* (CON/2023/31),

https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/legal/ecb_leg_con_2023_31.en.pdf?d4dfb3c81ae6b7e01f846aa3f5d7c531

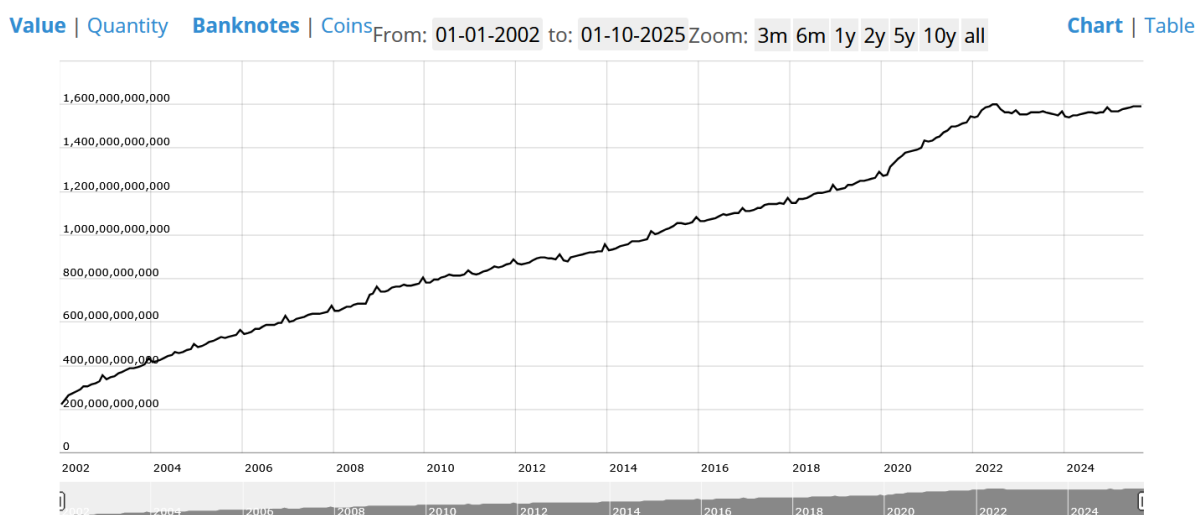
¹⁶⁹ Draft report on the proposal for a regulation on the legal tender of euro banknotes and coins, 03/11/2025, https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/ECON-PR-778137_EN.pdf

¹⁷⁰ BCE, Faella F, Zamora-Pérez A., *Keep calm and carry cash: lessons on the unique role of physical currency across four crises*, Economic Bulletin Issue 6, 2025, https://www.ecb.europa.eu/press/economic-bulletin/articles/2025/html/ecb.ebart202506_02~1a773e2ca3.en.html

1.2.3. Un nombre toujours élevé de pièces et de billets en circulation

La demande en billets en euros n'a cessé d'augmenter depuis 2002, année où ils sont entrés dans le portefeuille des particuliers jusqu'à atteindre un pic en juillet 2022. A cette date, la valeur totale des billets en circulation était de 1 602 milliards d'euros. Ce montant a légèrement baissé depuis avec un total de 1 592 milliards d'euros en août 2025.

Augmentation du nombre de billets en circulation



Source : BCE (2025)¹⁷¹

En août 2025, les billets en circulation se répartissaient comme suit (en valeur) :

- 50 euros : 753 milliards d'euros (progression continue).
- 100 euros : 417 milliards (progression continue).
- 200 euros : 172 milliards d'euros. Avait connu un très fort pic entre 2019 et 2022 passant de 52 à 193 milliards d'euros.
- 500 euros : 108 milliards (en baisse constante). En 2015, il avait atteint un pic à 306 milliards. Ce billet n'est plus émis depuis avril 2019.
- 20 euros : 97, 216 milliards d'euros (légère progression).
- 10 euros : 31, 047 milliards d'euros (légère progression) : difficiles à trouver dans les distributeurs.
- cinq euros : 11,377 milliards d'euros (légère progression) : difficiles à trouver dans les distributeurs Point Cash mais disponibles dans près de 73 % des appareils de bpost.

Fin avril 2025¹⁷², 30,2 milliards de billets en euros ont été émis dans la zone euro, dont 1,2 milliard par la BNB.

Fin avril 2025, 151,7 milliards de pièces en euros ont été émises dans la zone euro, dont 4,2 milliards par la Banque nationale de Belgique pour le compte du Trésor belge.

¹⁷¹ BCE, Banknotes and coins in circulation,

https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/banknotes+coins/circulation/html/index.en.html (page consultée le 20/08/2024)

¹⁷² BNB, *The new Cash Centre of the National Bank of Belgium*, 12/06/2025,

https://www.nbb.be/doc/ts/other/cash_center_zellik.pdf

Même si la BNB n'émet plus de pièces d'un et deux centimes, ces pièces n'ont pas été retirées de la circulation. Comme le rappelle la BNB, ces pièces peuvent toujours être utilisées pour faire l'appoint et les commerçants peuvent en rendre¹⁷³.

¹⁷³BNB, <https://www.nbb.be/fr/faq/les-pieces-de-1-et-2-centimes-ont-elles-perdu-leur-valeur-maintenant-que-les-paiements-en>

Conclusions

Alors que pendant longtemps la question de l'exclusion bancaire semblait ne plus toucher que les primo-arrivant·e·s et les personnes en situation de grande précarité qui restent difficiles à dénombrer en l'absence de contrôle de ce qu'il se passe effectivement quand une personne demande à ouvrir un service bancaire de base en agence, l'évolution vers le tout numérique décidée par plusieurs banques a généré de nouvelles formes d'exclusion bancaire qui limitent l'usage d'un compte bancaire et ont un impact négatif sur l'autonomie des personnes concernées.

Cette évolution, fortement accentuée lors des phases de confinement de 2020 et 2021, continue à s'accélérer avec les nombreuses fermetures d'agences, la suppression des espaces de self-banking et des distributeurs de billets qui y étaient installés et la disparition du phone banking. Si toutes les banques sont revenues à des plages horaires accessibles sans rendez-vous, encore faut-il pouvoir disposer d'une agence à proximité. L'augmentation du nombre de personnes qui effectuent leurs opérations bancaires en ligne ne doit pas masquer la réalité de l'exclusion bancaire des personnes les plus âgées, des personnes peu diplômées, des personnes à faible revenu et des personnes handicapées.

La diminution du nombre de distributeurs de billets ne convient pas non plus personnes qui continuent à souhaiter bénéficier de services de proximité ainsi qu'à tous ceux et toutes celles qui veulent pouvoir continuer à retirer des espèces sans avoir à parcourir de longues distances.

En définitive, le niveau général d'accessibilité bancaire ne progresse plus, il aurait même tendance à régresser ces dernières années essentiellement du fait des très grandes banques. Le faible niveau de mobilité bancaire ne contribue pas à faire pression sur ces banques alors que de plus petites banques continuent à offrir des services bancaires complets au guichet en complément des services en ligne.

Contrairement à ses engagements, le gouvernement fédéral sortant ne s'était pas vraiment attaqué à la question de l'accès aux services bancaires pour les plus vulnérables. Le nouveau gouvernement fédéral n'en dit pas un mot dans son programme de coalition pour les cinq ans à venir.

Les services bancaires font partie des services essentiels. Personne ne devrait être laissé de côté.

2. Les instruments de crédit

L'essentiel

- Au 30 juin 2025, 3,067 millions de personnes détenaient un crédit hypothécaire et 4,872 millions personnes détenaient un crédit à la consommation :
 - 3,815 millions disposaient d'une ouverture de crédit ;
 - 2,218 millions remboursaient un prêt à tempérament ;
 - 103 056 remboursaient une vente à tempérament.
- 42 % des crédits à la consommation financent des véhicules, essentiellement d'occasion (22 %) et neufs (20 %). Le nombre de crédits à la consommation consacrés à l'investissement dans les économies d'énergie est en baisse.
- Les Belges ne sont pas les ménages les plus endettés d'Europe, mais ils font partie de ceux présentant un rapport de dette par rapport au flux annuel de revenu disponible supérieur à 100 %, soit 104,7 % en 2024. Ce taux est toutefois en baisse par rapport à 2022 (120 %) et 2019 (115 %).
- Les crédits sociaux ont permis en 2024 à des ménages à faible revenu ou connaissant une situation financière instable
 - de financer la constitution d'une garantie locative pour un montant moyen de 1 501 euros à Bruxelles (790 prêts) et de 1 376 euros en région wallonne (944 prêts), de financer des projets de vie ou des biens nécessaires grâce à du micro-crédit pour un montant moyen de 5 146 euros (602 ménages à Bruxelles et en Wallonie) et de financer des travaux de rénovation ou d'économie d'énergie à taux très bas, voire à taux zéro (392 prêts à tempérament en régions bruxelloise pour un montant moyen de 15 720 euros ; 7 056 prêts à tempérament en région wallonne répartis entre trois types de prêts pour des montants entre 10 000 et 60 000 euros).
 - d'acquérir leur logement (672 crédits acquisitifs en 2024 avec ou sans travaux à Bruxelles avec une mensualité moyenne de 994 euros et 2 974 en Wallonie avec une mensualité moyenne de 886 euros pour les familles monoparentales et 1 068 euros pour les autres ménages) avec une quotité moyenne souvent supérieure à la valeur vénale du bien et une durée moyenne du prêt entre 25 et 30 ans. La durée constitue le principal paramètre qui permet aux ménages d'absorber le coût d'acquisition de leur logement en définissant une mensualité en phase avec leur capacité financière. La durée de remboursement est toutefois en baisse dans les deux régions.
- Pour la huitième année consécutive, la baisse du nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s s'est poursuivie en 2024 (2,7 % de la population).
- La personne qui a consulté en 2024 un service de médiation de dettes en Wallonie¹⁷⁴ est en majorité une personne seule (53 % d'hommes), locataire, d'environ 46 ans en moyenne, avec un niveau d'instruction limité au secondaire inférieur et disposant d'un revenu moyen mensuel de 1 765 euros. Près de la moitié vit en-dessous du seuil de

¹⁷⁴ Enquête réalisée par l'Observatoire du crédit et de l'endettement

pauvreté. Les familles monoparentales sont surreprésentées. Plus d'un ménage sur deux présentait un endettement composé de dettes de crédit et de dettes de la vie courante avec un montant médian total de 14 464 euros. Hors crédit, on trouve essentiellement des dettes fiscales, d'énergie, de soins de santé, d'eau et de télécommunication.

- Depuis 2013, le nombre de nouvelles demandes de RCD était en baisse constante. Alors qu'il était de 17 678 cette année-là, il était tombé à 8 771 en 2022 avant de légèrement remonter en 2023 avec 8 867 nouvelles demandes. En 2024, 231 personnes avaient bénéficié d'une remise totale de dettes à l'issue de leur plan de remboursement.

Recommandations

Crédits

- Transposer sans attendre la directive sur le crédit à la consommation.
- Améliorer la prévention par des campagnes d'information innovantes et ciblées, en particulier à destination des jeunes consommateurs vulnérables, mais aussi de manière générale sur les risques de certaines formes de crédit et les arnaques au crédit.
- Développer au niveau de la Région Bruxelles-Capitale, une assurance perte de revenus dans le cadre de la souscription de crédits hypothécaires comme celle qui existe déjà dans les deux autres régions du pays.
- Augmenter le soutien au crédit social dans toutes les régions afin de mieux couvrir les besoins des ménages à faible revenu qui n'ont pas accès au crédit bancaire.

Surendettement

- Mettre en place soit au niveau régional, soit au niveau fédéral, une collecte de données sur les ménages surendettés afin de mieux définir les politiques publiques en la matière.
- Revoir de manière générale le dispositif actuel de traitement du surendettement afin qu'il ne traite que de dossiers pour lesquels un plan de paiement est possible, que ce soit en médiation de dettes amiable ou judiciaire. La médiation n'a pas vocation à traiter la question de la pauvreté.
- Faire davantage connaître la procédure de médiation amiable, pas toujours connue du public qu'elle pourrait aider.
- Mettre en place une procédure d'annulation des dettes. On pourrait s'inspirer de la procédure dite de rétablissement personnel mise en place en France¹⁷⁵ qui permet l'effacement des dettes d'une personne surendettée dont la situation financière est tellement dégradée qu'aucune mesure de traitement (plan de redressement ou mesures imposées) n'est envisageable. Cette forme de faillite civile s'applique dans près de la moitié des nouveaux dossiers de surendettement.

¹⁷⁵ Surendettement : rétablissement personnel sans liquidation judiciaire, <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16978>

- Soutenir les groupes de parole visant à mieux comprendre les mécanismes financiers auxquels nous sommes confrontés au quotidien par de la formation et des échanges d'expérience.
- Mettre fin à l'industrie de la dette en s'attaquant aux pratiques illégales de certaines études d'huissiers, mais aussi en révisant la tarification de leurs actes.

2.1. L'endettement des ménages

2.1.1. Accès au crédit

Y aurait-il un droit au crédit comme il y a un droit au compte ? Cette question avait fait l'objet de débats il y a quelques années. Muhammad Yunus, détenteur d'un prix Nobel de la paix et Nobel d'économie, fondateur au Bangladesh d'une institution de micro-crédit à destination des plus pauvres, plaidait pour que l'accès à un crédit, à taux abordable, constitue un volet à part entière des droits humains. Il considérait que le micro-crédit pouvait non seulement permettre de sortir de la pauvreté mais aussi d'accéder à d'autres droits¹⁷⁶.

Le principe d'un droit au crédit n'existe pas en Belgique. Tout prêteur est libre d'octroyer ou non un prêt à la condition que le refus ne soit pas discriminatoire¹⁷⁷. Le prêteur a même l'obligation de refuser un prêt à toute personne qui serait incapable de faire face à ses obligations. En revanche, toute personne doit pouvoir prétendre à un crédit adapté, c'est à dire un crédit dont la structure et le coût total ne posent pas de difficultés d'accès et/ou d'utilisation. Un crédit adapté ne doit pas, sauf circonstances évidemment imprévisibles, conduire la personne qui emprunte à un défaut de paiement et ce durant toute la durée de remboursement du prêt. L'accès au crédit est d'autant plus essentiel que l'épargne s'avère insuffisante pour faire face aux aléas de l'existence.

Si le droit au crédit n'existe pas, il y a cependant des particuliers qui connaissent des situations d'exclusion totale ou partielle d'accès au crédit. Si le crédit proposé par un prêteur agréé n'est pas celui que le particulier a sollicité (montant octroyé plus faible que celui demandé ou taux d'intérêt plus élevé ou type de crédit d'une autre nature que celui demandé), on peut parler d'exclusion partielle de crédit.

Un particulier qui se voit refuser l'accès au crédit auprès d'un prêteur agréé classique, mais qui souhaite néanmoins emprunter, peut être tenté de se tourner vers des solutions hors marché comme des prêts intrafamiliaux, des systèmes de tontines, une Communauté autofinancée, ou des organismes spécialisés en micro-crédit comme Crédal. Les personnes qui ont déjà vécu des refus de crédit constituent aussi des cibles pour les faux prêteurs qui sont en fait de vrais escrocs (voir infra).

Les résultats de la dernière enquête sur le comportement financier des ménages (données 2020-2021¹⁷⁸) montrent que la proportion des ménages avec des contraintes de crédit, c'est-à-dire les ménages qui n'ont pas fait de demande de crédit considérant qu'elle serait rejetée et ceux dont la demande a été refusée ou seulement partiellement acceptée, est passée de 3 à 5 % entre 2017 et 2020. Cela concerne surtout les personnes au chômage, les moins de 35

¹⁷⁶ Pour une analyse critique de cette approche, voir Hudon. M. "Should Access to Credit Be a Right, [dipot.ulb.ac.be > dspace > bitstream > 2013 > 53925 > 1 > RePEc_sol_wpaper_07-008.pdf](https://dipot.ulb.ac.be/dspace/bitstream/2013/53925/1/RePEc_sol_wpaper_07-008.pdf)

¹⁷⁷ VII.137: Information en cas de refus du crédit : « En cas de refus d'octroi d'un crédit, le prêteur communique *sans délai et sans frais* au consommateur l'identité ainsi que l'adresse du responsable du traitement des fichiers qu'il a consultés y compris le cas échéant, l'identité ainsi que l'adresse de l'assureur de crédit consulté, et auquel le consommateur peut s'adresser conformément à l'article VII.147/37. Le Code oblige le prêteur à communiquer le résultat de la consultation. Cette disposition tend à informer le consommateur de ce que contiennent les bases de données consultées qui peuvent être à l'origine du refus de crédit. Ceci lui permettra, le cas échéant, d'exercer son droit de rectification. SPF économie, code annoté, <https://credit2consumer.be/fr/credit-hypothecaire/le-contrat-de-credit-ch/refus-du-credit-ch>

¹⁷⁸ La publication des résultats de la 5^{ème} vague de l'enquête (données 2023) a pris beaucoup de retard)

ans ou et les personnes appartenant au quintile de revenu le plus bas. Il n'y a malheureusement pas de données plus précises permettant de quantifier le phénomène.

Est-ce que l'âge peut constituer une cause de refus du crédit ? En 2023, les plus de 65 ans détenaient 22,5 % du total des contrats de crédit enregistrés à la Centrale des crédits aux particuliers¹⁷⁹. 57 % de cette catégorie d'âge détenaient au moins un contrat de crédit (58,90 % en 2022) contre 63,2 % pour l'ensemble de la population (64,7 % en 2022). 9,4 % des contrats de crédit souscrits en 2023 l'ont été par les plus de 65 ans (8,4 % en 2022). Cette catégorie d'âge a souscrit 7,6% des nouveaux crédits à la consommation (10,3 % en 2022) et 3,9 % des nouveaux crédits hypothécaires (2,4 % en 2022).

En ce qui concerne les défauts de paiement, 0,8 % de la population des plus de 65 ans détenait au moins un contrat de crédit défaillant contre 2,6 % de l'ensemble de la population. En ce qui concerne le pourcentage des crédits défaillants, 8,3 % des contrats défaillants (8,4 % en 2022) ont été souscrits par des seniors, mais 27,6 % des 35 à 44 ans (27,4 % en 2022). Le montant moyen des arriérés de crédit des seniors était de 9 795 euros en 2023 (9 911 euros en 2022) contre 11 160 euros en moyenne pour l'ensemble de la population (10 747 euros en 2022). C'est par ailleurs la catégorie d'âge la moins présente en règlement collectif de dettes.

Tant pour les prêts à tempérament que pour les crédits hypothécaires, la plupart des banques que nous avons interrogées en 2023 ont indiqué ne pas avoir inclus d'âge limite dans leur politique de crédit.

Elles ont cependant des limites quant à l'âge auquel le prêt devra être remboursé. Pour l'une d'entre elles, la personne qui emprunte devra avoir remboursé son prêt à tempérament pour son 75^{ème} anniversaire. Pour les crédits hypothécaires, l'âge butoir varie en fonction du ratio prêt sur valeur (LTV) :

- si la LTV ≤ 80 % : le crédit doit être remboursé pour le 80^{ème} anniversaire ;
- si la LTV ≤ 85 % : le crédit doit être remboursé pour le 75^{ème} anniversaire ;
- si la LTV > 85 % : le crédit doit être remboursé pour le 70^{ème} anniversaire.

Une autre banque précise qu'elle n'a pas établi de limite d'âge « absolue » pour ses crédits aux particuliers, mais qu'elle veille à ce que l'échéance finale du crédit tombe dans une limite raisonnable d'espérance de vie.

La fixation d'un âge limite (75 ans) pour rembourser un crédit hypothécaire est aussi pratiquée par les fonds du logement en Flandre et en Wallonie. Pour le Fonds du logement bruxellois, le crédit doit être totalement remboursé avant que le plus jeune emprunteur n'atteigne l'âge de 70 ans. Pour les personnes concernées, cette limite d'âge est considérée comme arbitraire comme le révèle une étude réalisée par Unia sur l'âgisme¹⁸⁰.

En pratique, la principale difficulté pour les seniors dans l'accès au crédit réside dans l'accès aux garanties supplémentaires exigées par les prêteurs, comme l'assurance solde restant dû dans le cas d'un crédit hypothécaire. Le montant de la prime tenant notamment compte de

¹⁷⁹ Centrale des crédits aux particuliers, *Rapport annuel 2023*, <https://www.nbb.be/fr/centrales-des-credits/centrale-des-credits-aux-particuliers-ccp/tout-savoir-sur-la-ccp/la-ccp-en-0> (la CCP n'a pas publié de rapport au titre de 2024)

¹⁸⁰ Unia, *Etude sur la discrimination fondée sur l'âge en Belgique*, 19/11/2025, <https://www.unia.be/fr/actua/%C3%A2gisme-unia-d%C3%A9voile-une-%C3%A9tude-qui-interpelle>

l'âge du souscripteur et de la durée du prêt, il peut s'avérer trop onéreux d'y souscrire, voire de ne pas l'obtenir.

De leur côté, la catégorie des 18-24 ans emprunte moins que le reste de la population, ce qui peut s'expliquer par le fait que nombre d'entre eux ne sont pas encore entrés sur le marché du travail et ne disposent donc pas encore de revenus. En 2023, 10,9 % de cette catégorie d'âge détenaient au moins un contrat de crédit et 1,7 % du total des contrats de crédit enregistrés à la CCP. En ce qui concerne le taux de défaillance, 1,1 % de la population des 18-24 ans avait au moins un contrat défaillant contre 2,6 % de l'ensemble de la population. Elle comptait pour 3,9 % de contrats défaillants inscrits à la CCP.

L'étude réalisée par Unia sur l'âgisme a montré que les jeunes racisé·e·s et en situation de handicap sont davantage touché·e·s par la discrimination fondée sur l'âge que leurs homologues. L'étude fait aussi état de comportements discriminants comme un ton condescendant ou un traitement impoli.

Est-ce que l'accès au crédit varie selon le **genre de la personne qui emprunte** ? Le rapport 2023 de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) ne publie pas de données en la matière, sauf en ce qui concerne les taux des défauts de paiement apparus cette année-là en différenciant les contrats de crédit qui ont été souscrits par des hommes, des femmes, des couples composés d'un homme et d'une femme et une catégorie « autre » :

	Crédits à la consommation			Crédits hypothécaires
	Prêt à tempérament	Vente à tempérament	Ouverture de crédit	
Homme	32,3 %	34,6 %	50,1 %	19,3 %
Femme	26,3 %	41,2 %	41,7 %	16,9 %
1 homme + 1 femme	40,3 %	23,6 %	8 %	60,9 %
Autre	1,1 %	0,6 %	0,2 %	3 %

2.1.2. Evolution générale des crédits aux particuliers

La principale source d'information sur l'évolution des crédits aux ménages est la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) ¹⁸¹ qui a été créée pour lutter contre le surendettement des particuliers généré par la souscription de crédits à la consommation et/ou de crédits hypothécaires. La CCP centralise les données sur les contrats de crédit conclus par des personnes physiques ainsi que leurs éventuels retards ou défaillances.

La CCP n'a pas publié de rapport statistique annuel pour l'année 2024. Suite à l'entrée en vigueur de la loi du 31 juillet 2023 et aux changements qui en découlent, il existe une rupture de série entre les statistiques disponibles jusqu'au mois d'avril 2024 et celles produites à partir du mois de mai 2024. Par ailleurs, la publication des statistiques mensuelles a été interrompue au cours de l'été 2025 à la suite de la découverte d'une erreur dans l'algorithme

¹⁸¹ Centrale des crédits aux particuliers, NBB, *Rapport statistique 2020*, https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_ckpstat2020f_26012021.pdf ;
Chiffres-clés : https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/kerncijfers_ckp_fr.pdf (octobre 2021)

de traitement des adresses concernant les personnes physiques enregistrées dans la Centrale des crédits aux particuliers avec un identifiant du Registre national belge mais ayant leur résidence principale à l'étranger. Il n'a par conséquent pas été possible de mettre à jour les données détaillées sur l'évolution des crédits aux particuliers dans le présent rapport.

Quatre types de crédits font l'objet d'un enregistrement par la CCP, à savoir le crédit hypothécaire et trois types de crédits à la consommation : le prêt à tempérament, la vente à tempérament et l'ouverture de crédit.

Le code de droit économique¹⁸² définit les différents types de crédit souscrits par les particuliers comme suit :

Ouverture de crédit : tout contrat de crédit, quelle que soit sa qualification ou sa forme, aux termes duquel un pouvoir d'achat, une somme d'argent ou tout autre moyen de paiement est mis à la disposition du consommateur, qui peut l'utiliser en faisant un ou plusieurs prélèvements de crédit notamment à l'aide d'un instrument de paiement ou d'une autre manière, et qui s'engage à rembourser selon les conditions convenues. S'il n'est pas possible d'effectuer un nouveau prélèvement que moyennant l'accord préalable du prêteur ou le respect de conditions autres que celles convenues initialement, alors ce prélèvement est considéré comme un nouveau contrat de crédit.

Facilité de découvert : une ouverture de crédit explicite en vertu de laquelle un établissement prêteur permet à un particulier de disposer de fonds qui dépassent le solde disponible du compte de paiement y attaché.

Vente à tempérament : tout contrat de crédit, quelle que soit sa qualification ou sa forme, qui doit normalement emporter l'acquisition de biens ou prestation de services, vendus par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit et dont le prix s'acquitte par versements périodiques.

Prêt à tempérament : tout contrat de crédit, quelle que soit sa qualification ou sa forme, aux termes duquel une somme d'argent ou un autre moyen de paiement est mis à la disposition d'un particulier qui s'engage à rembourser le prêt par versements périodiques.

Crédit hypothécaire avec une destination immobilière : tout contrat de crédit garanti par un droit lié à un bien immobilier à usage résidentiel ou une sûreté hypothécaire qui est destiné au financement de l'acquisition ou la conservation de droits réels immobiliers ainsi que les coûts et impôts y relatifs, ou le refinancement du même contrat de crédit.

Depuis 2011, la Belgique compte un peu plus de 6 millions de personnes ayant au moins un crédit. Après un pic à 6,270 millions en 2018, leur nombre est descendu à 6,078 millions fin 2024, soit 64 % de la population âgée d'au moins 18 ans¹⁸³.

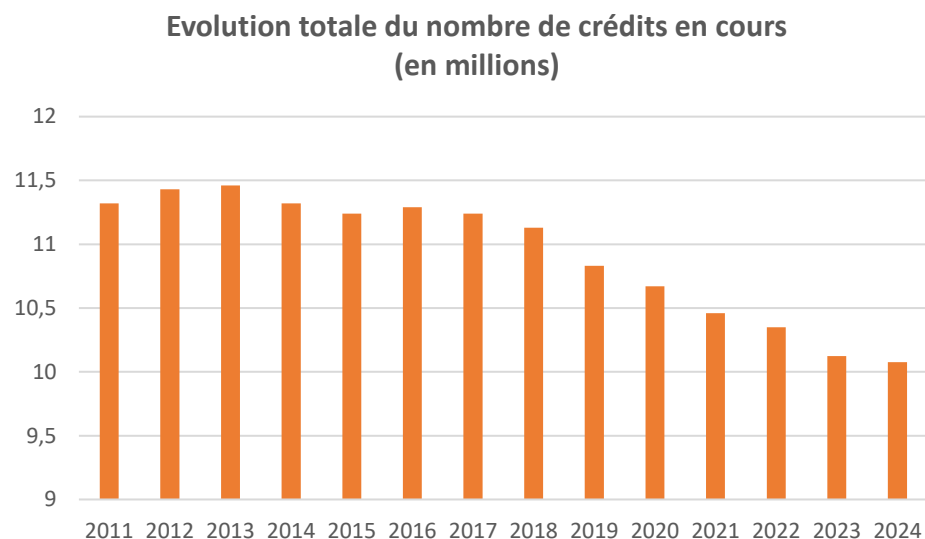
Au 30 juin 2025, 3,067 millions de personnes détenaient un crédit hypothécaire et 4,872 millions personnes détenaient un crédit à la consommation :

- 3,815 millions disposaient d'une ouverture de crédit ;
- 2,218 millions remboursaient un prêt à tempérament ;
- 103 056 remboursaient une vente à tempérament.

¹⁸² voir article I.9, chapitre 5, Titre 2, Définitions propres à certains livres)

¹⁸³ Centrale des crédits aux particuliers, <https://www.nbb.be/fr/centrales-des-credits/centrale-des-credits-aux-particuliers-ccp/tout-savoir-sur-la-ccp/la-ccp-en>

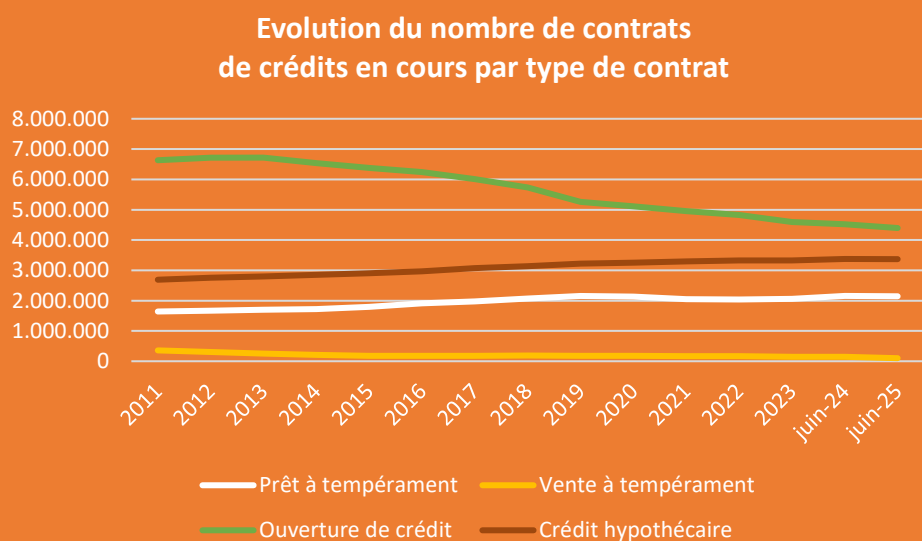
Le nombre de contrats de crédit en cours connaît aussi une baisse continue depuis 2016. Fin 2024, la CCP enregistrait un total de 10 077 738 contrats en cours contre 11 460 000 fin 2013, soit une baisse de 12 %.



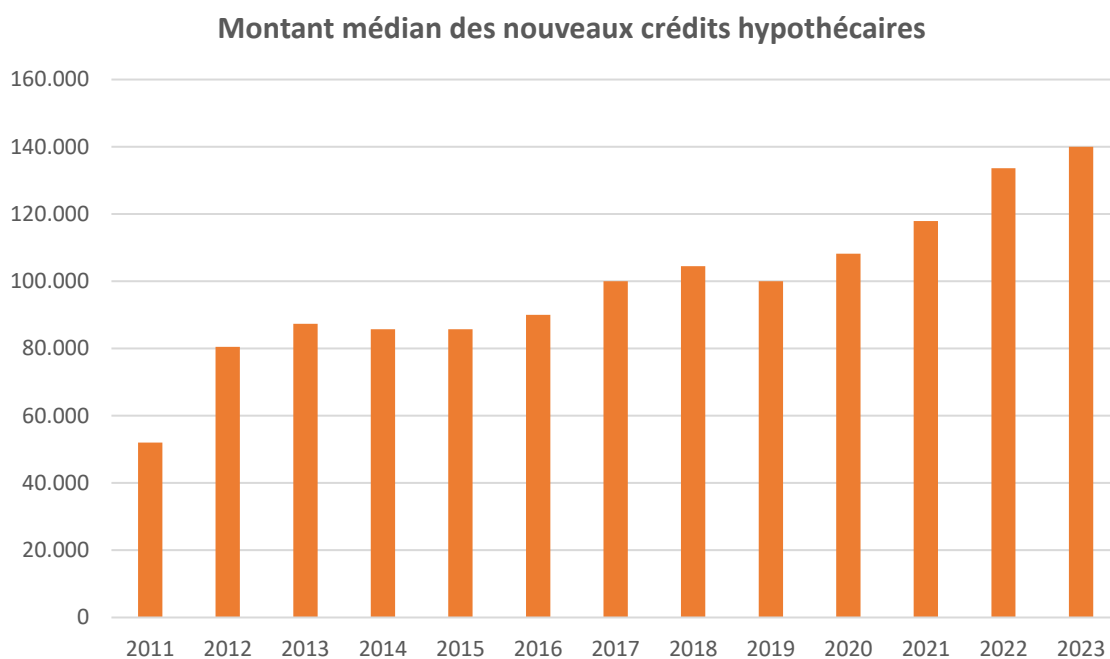
Source : CCP

Les données publiées mensuellement par la CCP jusqu'à fin juin 2025 ne montrent pas d'évolution au cours de ces derniers mois tant en ce qui concerne le nombre total de personnes détentrices d'un crédit que le nombre total de contrats souscrits.

Le fait le plus marquant ces dernières années porte sur le type de crédit souscrit. En ce qui concerne le crédit à la consommation, le recours aux ouvertures de crédit est en forte baisse tandis que le nombre de prêts à tempérament augmente, dans une moindre proportion. Le nombre de ventes à tempérament connaît une baisse constante année après année. Le crédit hypothécaire connaît aussi une augmentation constante.



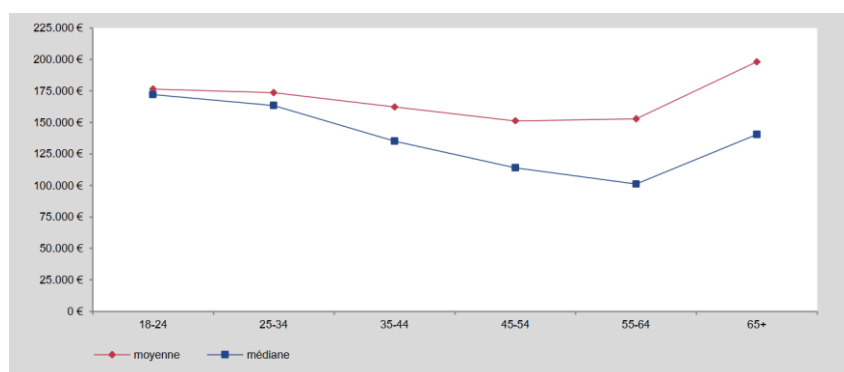
Si le nombre de personnes détentrices d'un crédit et le nombre de crédits en cours sont en baisse, la dette des ménages belges continue à progresser de façon quasiment ininterrompue depuis le début des années 2000, essentiellement en raison de l'augmentation des montants empruntés dans le cadre d'un crédit hypothécaire. Le montant médian des nouveaux crédits hypothécaires est ainsi passé de 52 000 euros en 2011 à 140 000 euros en 2023 (+ 169,23 %).



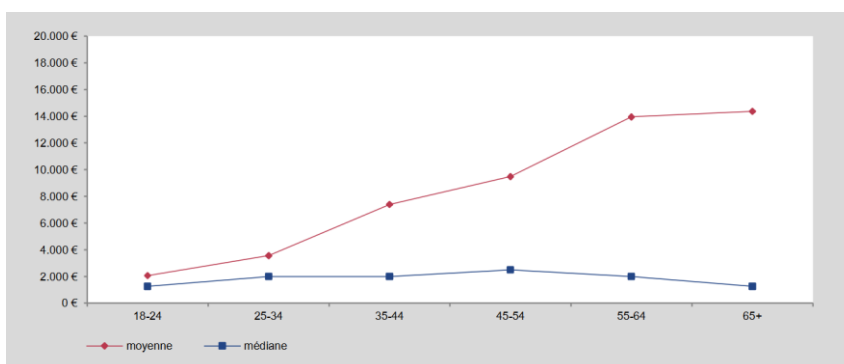
Source : CCP

Les montants moyens et médians empruntés par tranche d'âge et par type de crédit montrent de fortes disparités pour chaque type de crédit. En matière de crédit hypothécaire, ce sont les personnes les plus jeunes et les plus âgées qui empruntent les montants les plus élevés.

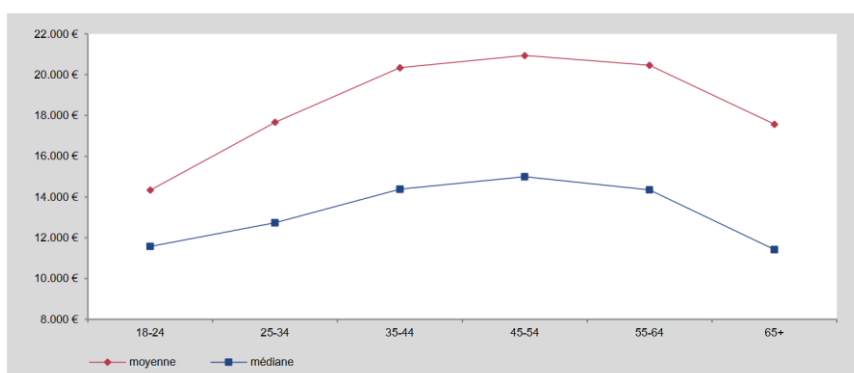
Crédits hypothécaires



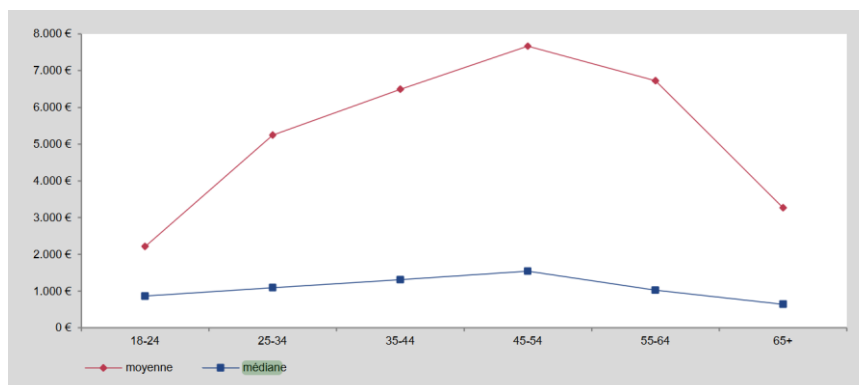
Ouvertures de crédit



Prêts à tempérament



Ventes à tempérament



Source : graphiques inclus dans le rapport 2023 de la CCP

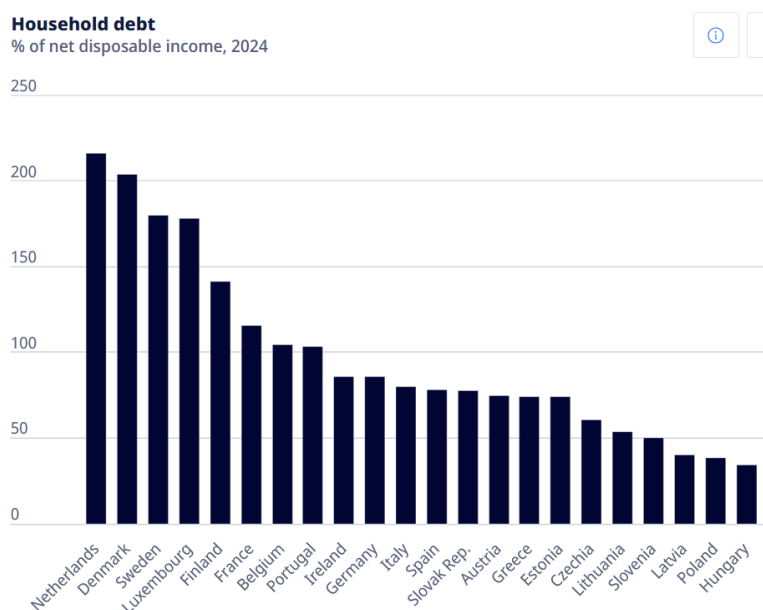
Depuis 2011, le montant médian des prêts à tempérament tournait plus ou moins autour des 11 000 euros. En 2023, il avait atteint les 12 929 euros remboursables en 48 mois (12 458 euros en 2022). En 2023, ce sont les 35-64 ans qui ont emprunté les montants les plus élevés.

En ce qui concerne les ouvertures de crédit, le montant médian octroyé en 2023 était d'environ 2 000 euros (contre 1 500 euros jusqu'en 2018). Si le montant médian a légèrement baissé (-100 euros), il apparait qu'un certain nombre de personnes, notamment les plus âgées, ont souscrit des montants dépassant les 14 000 euros.

Le montant médian des ventes à tempérament, qui était resté stable entre 2016 et 2020 (environ 650 euros), a fortement progressé passant à 883 euros en 2022 et à 1 002 euros en 2023. Des montants très élevés (au-delà de 7 000 euros) sont souscrits dans la tranche d'âge 45-54 ans.

Les Belges ne sont pas les ménages les plus endettés d'Europe, mais ils font partie de ceux présentant un rapport de dette par rapport au flux annuel de revenu disponible supérieur à 100 %, soit 104,7 % en 2024. Ce taux est toutefois en baisse par rapport à 2022 (120 %) et 2019 (115 %)¹⁸⁴.

Endettement des ménages dans l'Union européenne



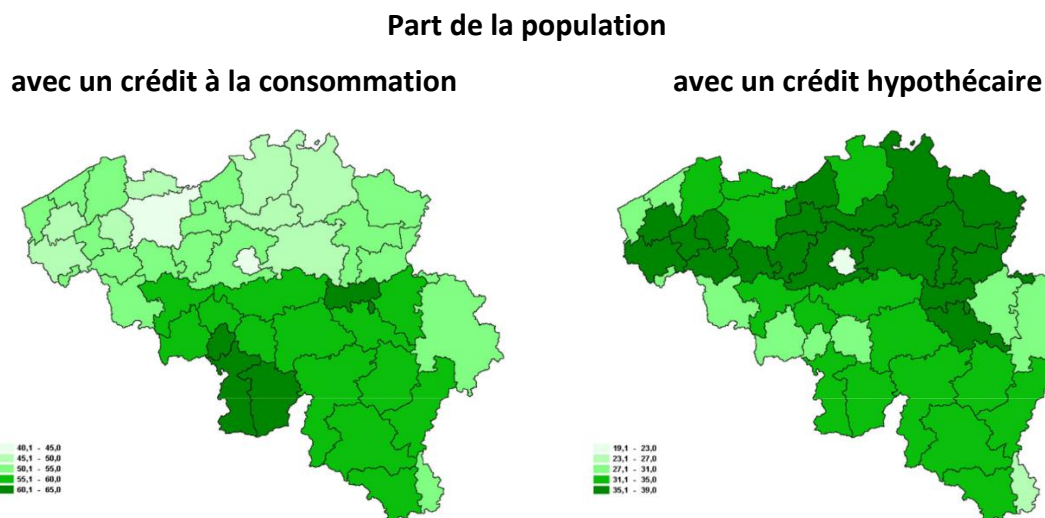
Source : OCDE (2024)

En 2023, 32,2 % de la population avaient au moins un crédit hypothécaire (32,7 % en 2022) et 51,4 % (53,4 % en 2022) avaient au moins un crédit à la consommation.

Comme cela se vérifie depuis plusieurs années, la part de la population ayant un crédit hypothécaire était en 2023 plus élevée dans le nord du pays qu'en région wallonne, alors que c'est l'inverse pour les crédits à la consommation. C'est en région bruxelloise que les ménages recourent le moins au crédit hypothécaire (19,7 % de la population), tandis que 41,7 % d'entre eux (44 % en 2022) détiennent au moins un crédit à la consommation. C'est aussi dans

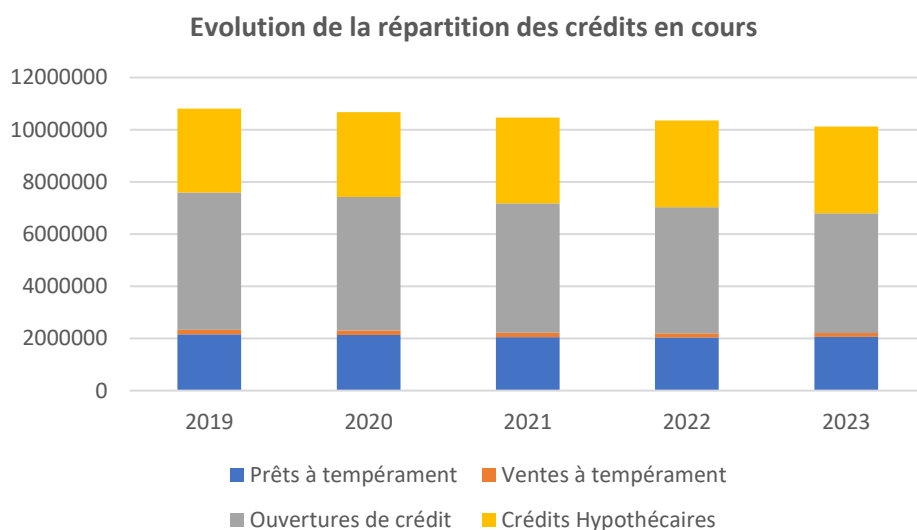
¹⁸⁴ OCDE, *Household debt*, <https://data.oecd.org/hha/household-debt.htm> : En 2024, les Pays-Bas ont affiché le taux d'endettement des ménages / revenu disponible net le plus élevé de l'UE (215,08%), devant le Danemark (203,1%).

cette région que le pourcentage de ménages vivant dans un logement dont ils sont propriétaires est le plus faible (38,1 %) ¹⁸⁵.



Source : CCP (2023)

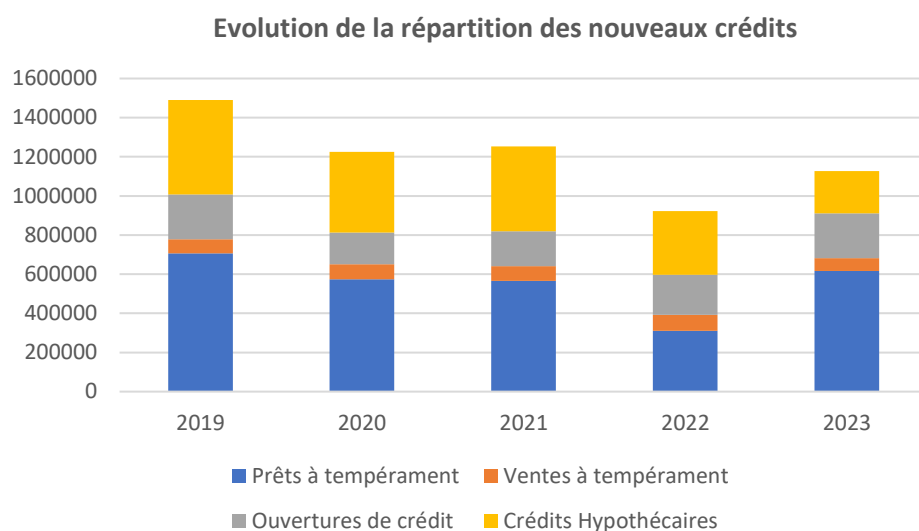
En 2023, Les formes de crédit en cours les plus répandues étaient les ouvertures de crédit malgré un nombre en baisse (44,3% de tous les contrats enregistrés à la CCP contre 46,6% en 2022), suivies des crédits hypothécaires qui connaissent une légère augmentation avec 33,4% contre 32,9% en 2022 et les prêts et ventes à tempérament avec une part respective de 21,1% (contre 20,3% en 2022) et 1,2% (contre 1,4% en 2022).



Source : CCP (2019-2023)

¹⁸⁵ Statbel, *Deux tiers des logements sont occupés par leurs propriétaires*, 25/04/2024, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/census/logement/regime-de-propriete> . Données disponible : 2022

En revanche, si l'on examine les 1 126 467 nouveaux crédits enregistrés en 2023, ce sont les prêts à tempérament qui ont été le plus souvent octroyés (54,8 %) devant les ouvertures de crédit (20,3 %) et les crédits hypothécaires (19,6 %).



Source : CCP (2019-2023)

2.1.2. Les crédits à la consommation

2.1.2.1. Objet des crédits à la consommation

Selon l'Union professionnelle du crédit¹⁸⁶, durant les neuf premiers mois de l'année 2024, les 458 826 nouveaux crédits à la consommation (prêts à tempérament) ont été affectés à :

- l'achat d'un véhicule (42,46 % des crédits à la consommation octroyés), essentiellement d'occasion (22,29 %), mais aussi neuf (20,17 %). Les crédits pour les véhicules d'occasion sont dorénavant plus nombreux que pour les véhicules neufs et ce depuis 2023. Par ailleurs, le nombre de crédits octroyés l'achat d'un véhicule est en baisse ces dernières années.
- l'achat d'équipement du logement (électroménager, meubles, équipement de la maison) : 11,40 %. Le nombre de crédits octroyé pour financer ces biens a connu une baisse importante en 2024 par rapport à 2023 (-21,25 %) et a retrouvé les niveaux d'avant Covid ;
- la rénovation de son logement : 6,83 %. Le nombre de crédits octroyés se situe dans la moyenne des huit dernières années ;
- l'investissement dans des économies d'énergie : 5 %. Après avoir progressé sensiblement en 2022 et 2023, le nombre de ces crédits est en baisse (-44,76 %).

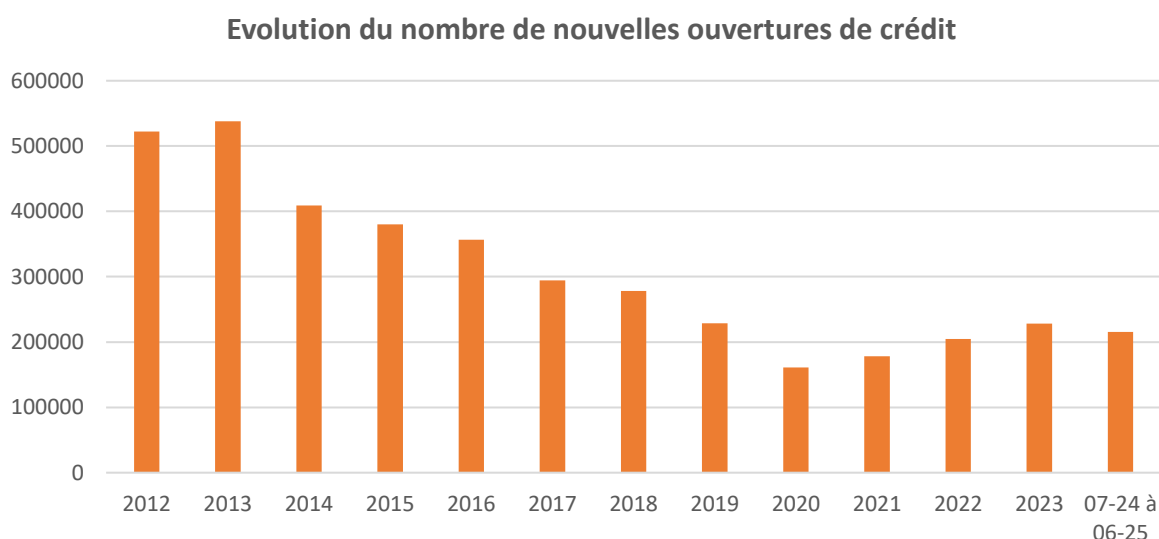
Pour 32,75 % des prêts à tempérament octroyés, le but n'est pas connu. Comme ces deux dernières années.

¹⁸⁶ UPC, communiqué de presse 25/10/2023, <https://www.upc-bvk.be/fr/9-fr/209-augmentation-de-34-du-montant-des-credits-ecoenergetiques-octroyes-durant-les-6-premiers-mois-de-2023>

2.1.2.2. Plafonnement du nombre de nouvelles ouvertures de crédit

A la différence d'un prêt à tempérament, une ouverture de crédit est un prêt non affecté, aucune justification d'utilisation n'est requise. Elle peut prendre la forme d'un crédit revolving ou d'une facilité de découvert. On peut par conséquent s'en servir pour effectuer des achats, des retraits d'argent ou payer des factures. Il n'existe pas de données sur l'usage qui est fait de ce type de crédit à la consommation.

Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit n'avait cessé de baisser ces dernières années, et ce de manière importante, passant de 538 038 contrats en 2013 à 161 110 en 2020 (-70 %), année de Covid et par conséquent d'une moindre consommation entravée par les restrictions sanitaires. Le recours à cette forme de crédit est légèrement reparti à la hausse en 2021 pour atteindre les 228 280 nouveaux contrats conclus en 2023 (+11,59 % entre 2022 et 2023) sans toutefois retrouver les sommets d'avant la crise sanitaire. Il semble que le recours à cette forme de crédit reste dorénavant plus limité : sur un an, entre juillet 2024 et juin 2025, 215 324 nouvelles ouvertures de crédit ont été souscrites.



Source : CCP

Le moindre recours aux ouvertures de crédit ces dernières années est une bonne chose tant cette forme de crédit, plutôt facile d'accès et attractive en apparence, se révèle coûteuse à l'usage (taux pouvant aller jusqu'à 16,50% pour une ouverture de crédit avec carte d'un montant inférieur ou égal à 1 250 euros et jusqu'à 12,50% sans carte) lorsque les montants remboursés chaque mois sont trop faibles¹⁸⁷. Selon une analyse des données sur le crédit à la consommation réalisée par la BNB¹⁸⁸, les taux pratiqués sur les ouvertures de crédit sont très proches du maximum autorisé et les personnes concernées sont principalement des en situation de fragilité financière.

¹⁸⁷ Testachats : Ouvertures de crédit : à tenir à distance, septembre 2020, <https://www.test-achats.be/argent/emprunter/dossier/ouverture-de-credit>

¹⁸⁸ De Sola M., Francart A., Piette Ch., Zachary M.D., *Who pays ? An analysis of the cost of consumer credit in Belgium, regulation and implications*, NBB Economic Review, December 2021, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2021/ecoreviii2021_h3.pdf

58% des ouvertures de crédit prennent la forme de découvert en compte¹⁸⁹. Jusqu'à la fin 2023, toutes les facilités de découvert, tacites ou autorisées octroyées par les banques permettant à la clientèle concernée de prélever des fonds qui dépassent le solde disponible sur leur compte, n'étaient pas enregistrées dans le fichier des crédits car elles ne relevaient pas toutes de la législation sur le crédit. En revanche, les défauts de paiement étaient bien enregistrés auprès de la CCP.

Depuis l'entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024 de la loi du 31/07/2023¹⁹⁰, les facilités de découvert sur un compte de paiement dont le remboursement doit intervenir dans un délai d'un mois avec un montant du crédit supérieur à 1 250 euros sont dorénavant inscrites dans le volet positif de la CCP.

Par ailleurs, sont aussi enregistrés dans le volet négatif de la CCP :

- les défauts de paiement de facilités de découvert sur un compte de paiement dont le remboursement doit intervenir dans un délai d'un mois ;
- les défauts de paiement relatifs à des contrats de crédit dont aucun des consommateurs concernés n'a sa résidence habituelle en Belgique à la date de la conclusion du contrat de crédit (s'ils sont accordés en Belgique) ;
- les découverts non autorisés sur un compte de paiement, supérieurs à 100 euros, auxquels aucun contrat de crédit n'est lié (montant non remboursé dans le mois suivant l'envoi recommandé contenant mise en demeure).

C'est ainsi qu'en juin 2025, 39 797 découverts non autorisés sur un compte de paiement non liés à un contrat de crédit étaient enregistrés à la CCP pour un montant total de 62 785 euros, soit un montant moyen de 1 577 euros par compte.

La loi du 31/07/2023 limite aussi les frais susceptibles d'être réclamés aux personnes dont le compte est à découvert. En cas de dépassement dans le cadre d'une ouverture de crédit, peuvent être réclamés :

- les intérêts de retard qui sont calculés sur le montant du dépassement ;
- les frais convenus et autorisés.

En cas de dépassement dans le cadre d'un compte de paiement, peuvent être réclamés :

- le taux d'intérêt de retard maximum égal au TAEG pour une ouverture de crédit sans carte à la date du découvert ;
- les frais de rappel et de mise en demeure convenus (montant forfaitaire maximum de 7,50 euros augmenté des frais d'envoi) à concurrence d'un envoi par mois ;
- une indemnité forfaitaire égale à 5 % du montant du dépassement si le consommateur n'a pas remboursé un mois après l'envoi de la mise en demeure.

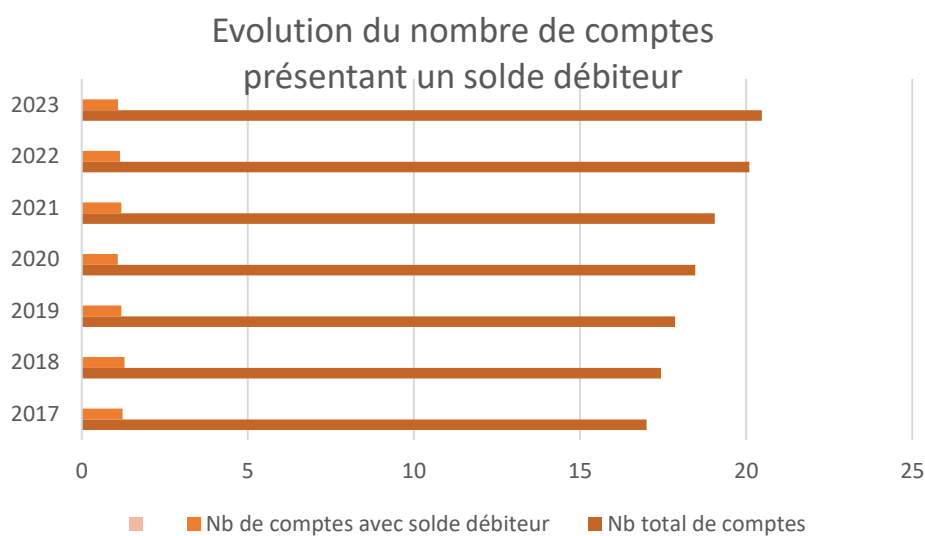
Depuis le 1^{er} mai 2024, la CCP indique également si une ouverture de crédit (hors découvert sur un compte à vue) a été prélevée entièrement, partiellement ou pas du tout.

¹⁸⁹ Rapport 2024 de l'UPC

¹⁹⁰ Loi du 31 juillet 2023 qui modifie les articles VII.2, VII.3, VII.100, VII.148, VII.150, VII.153 et VII.154 du Code de droit économique

L'ouverture de crédit est en général d'une durée illimitée, mais le solde doit être ramené à zéro (c'est-à-dire remboursé) en douze mois si le découvert maximal est fixé à 3 000 euros, et en 60 mois pour une ligne de crédit de plus de 3 000 euros. Au lendemain de la remise à zéro, il est à nouveau possible de puiser dans la réserve d'argent.

Sur les 20,68 millions de comptes à vue ouverts en Belgique¹⁹¹ fin 2023, en grande majorité détenus par les particuliers, 1,093 million de comptes présentait un solde débiteur, soit 5,4 % des comptes. Le nombre de comptes à vue affichant un solde négatif connaît une baisse depuis plusieurs années (7,38 % des comptes en 2018).



Source : Febelfin (chiffres annuels)

Avec la transposition de la directive sur le crédit à la consommation attendue courant 2026, l'accès au découvert bancaire pourrait être rendu plus difficile car les banques devront mieux évaluer si les client·e·s disposent des ressources financières suffisantes pour rembourser.

2.1.2.2. Des offres de crédits à la consommation qui posent problème

2.1.2.2.1. Des crédits à la consommation à risque pour les jeunes consommateurs.

Les personnes qui sont dans une situation financière difficile sont davantage susceptibles que celles présentant un bon profil de contracter des crédits inadaptés à leurs besoins, voire dangereux, sans oublier les jeunes adultes pas encore suffisamment aguerris pour déjouer les pièges de certaines offres alléchantes.

Dans notre rapport 2020 sur d'inclusion financière, nous avons pointé du doigt deux formes de crédit risquées destinées à financer l'achat d'un véhicule, le crédit ballon et le leasing privé qu'offrent notamment la plupart des constructeurs automobiles. Les cibles de ces crédits, le plus souvent des jeunes, n'ont en effet pas nécessairement conscience des coûts élevés de

¹⁹¹ Données Febelfin : les comptes à vue comprennent également des comptes d'épargne non réglementés qui, selon leurs caractéristiques, sont considérés comme des comptes à vue ou à terme.
<https://www.febelfin.be/fr/chiffres>, Bancarisation

ces crédits et des risques qu'ils présentent que les prêteurs se gardent bien de leur expliquer clairement. Les prêteurs ont fini par adopter un code de conduite pour le leasing fixant quelques règles de base, dont un peu plus de transparence¹⁹².

Avec le développement de la vente en ligne, l'offre de paiement différé ou fractionné « Achetez maintenant, payez plus tard » (BNPL) a explosé. Ce nouveau type de crédit est proposé par un nombre grandissant de commerces, mais aussi par les acteurs traditionnels du crédit à la consommation et quelques banques.

Nickel songe aussi à se lancer dans le « mini-crédit ». Il est déjà proposé en France par Nickel en partenariat avec FLOA pour des dépenses jusqu'à 1 000 euros à rembourser en quatre fois sur une durée maximale de trois mois¹⁹³.

Selon une étude réalisée en 2024 par l'Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs (AB-REOC)¹⁹⁴, 37 % des Belges connaissent les formules de paiement BNPL. 18 % en ont déjà fait usage et 33 % déclarent envisager d'y avoir recours. 5 % déclarent l'utiliser tous les mois. 28,5 % des personnes qui l'utilisent ont moins de 24 ans. 14 % des ménages comptant des enfants de moins de 18 ans indiquent que leurs enfants ont déjà eu recours au BNPL. 66 % des personnes qui l'utilisent sont des femmes. 35 % des personnes qui y ont recours présentent un comportement d'achat compulsif.

Les produits les plus souvent achetés sont des vêtements, chaussures et accessoires (62 %), de l'électronique (21 %), des produits de soins (18 %), des appareils électroménagers (17 %), des jouets et des jeux (16 %), du mobilier et de la décoration (15 %), mais aussi livres, des films et de la musique (14 %).

17 % des personnes qui y ont recours paient directement après l'achat, 40 % après la livraison, 20 % au terme du délai de paiement, 12 % après un ou deux rappels.

Selon cette enquête, il apparaît que

- 17 % des personnes qui y ont recours ne peuvent pas toujours faire face à leurs obligations de paiement ;
- 17 % se sont déjà vu refuser l'utilisation du BNPL ;
- 26 % ne vérifient pas toujours leur situation financière avant de faire des achats ;
- 38 % ont déjà dû payer des frais de rappel ;
- 17 % ont eu affaire à une agence de recouvrement de dettes.

De nombreux commerces ont conclu un partenariat avec la société financière Klarna, leader sur ce marché, notamment des géants du commerce en ligne, de nombreuses marques des secteurs de l'habillement, de l'équipement sportif, de la décoration, de la parfumerie, de l'électronique, etc. La solution de paiement différé de Klarna est proposée au moment du paiement des achats au même titre que Bancontact ou une carte de crédit, etc. Elle peut aussi être activée via sa propre application mobile qui renvoie vers les magasins partenaires.

¹⁹² Febelfin, UPC, Code de conduite Private lease, https://www.febelfin.be/sites/default/files/2019-10/code_de_conduite_private_lease_site_web.pdf

¹⁹³ Nickel, *Paiement en plusieurs fois : tout ce que vous devez savoir*, <https://nickel.eu/fr/acceptabilite/paiement-en-plusieurs-fois>

¹⁹⁴ AB-REOC, *Les systèmes de post-paiement, la pente glissante vers le surendettement ?* 03/05/2024, <https://economie.fgov.be/fr/publications/les-systemes-de-post-paiement>

A première vue, cette formule de paiement différé a tout pour plaire tant à la clientèle qu'aux commerces qui pourtant supportent seuls les frais de fractionnement sous forme d'une commission payée à l'opérateur de paiement. Avec l'offre de BNPL, les commerces ont en effet vu leurs ventes augmenter. Selon une enquête réalisée par une plateforme de paiement¹⁹⁵ de nombreux détaillants souhaitent proposer le BNPL à leur clientèle, car cela génère une importante source de revenus. Avec cette formule de paiement, près d'un cinquième (17 %) de la clientèle belge effectue plus fréquemment des achats superflus. Pour 14 % de la clientèle, l'option BNPL ou le paiement échelonné est si importante qu'elle n'achète que dans les commerces qui la proposent. Cela n'est pas sans risque : 15 % des particuliers qui ont choisi cette option reportent le paiement de la facture le plus longtemps possible ou font plus souvent des achats qu'ils ne peuvent pas se permettre (11 %).

Les avantages du paiement a posteriori tels que la réception et la visualisation de la commande, la possibilité de la retourner facilement si elle ne convient pas et le paiement de ce que l'on garde dans un délai déterminé, ne sont pas à négliger. Mais est-ce vraiment une bonne chose de proposer à la clientèle de repousser le paiement de ses achats avec le risque d'endettement, de perte de contrôle des dépenses et l'impossibilité de faire face aux conséquences d'un non-paiement ?

La législation belge actuelle sur le crédit à la consommation ne s'applique pas encore à cette forme de crédit. Les dispositions spécifiques de protection des personnes qui ont recours au crédit à la consommation (information précontractuelle, obligation faite au prêteur de consulter le fichier des incidents de paiement, droit de rétractation de l'emprunteur, etc.) ne sont donc pas applicables. Mais cela va changer avec la transposition en 2026 en droit belge de la directive relative au crédit à la consommation qui fait rentrer cette pratique dans le champ d'application de la législation sur le crédit consommation¹⁹⁶. Les fournisseurs de ce mode de paiement devront alors fournir des informations précontractuelles au consommateur, comme le taux annuel effectif global (TAEG) qui représente le coût total du crédit. Ils devront également effectuer une analyse de solvabilité du client et vérifier que le consommateur n'a pas déjà connu des incidents de paiement. Le texte belge devrait par ailleurs spécifiquement interdire l'accès de ces prêts aux mineurs. Les nouvelles règles doivent entrer en vigueur en novembre 2026.

2.1.2.2.2. Des offres de faux crédits

Régulièrement, la FSMA ¹⁹⁷ publie des mises en garde contre des prêteurs frauduleux proposant de faux crédits sur internet. Les particuliers sont approchés de façon non sollicitée par e-mail ou au travers des médias sociaux (Facebook, WhatsApp, ...) ou trouvent des publicités sur internet. La plupart du temps, les escrocs se font passer pour des entreprises qui sont réellement enregistrées auprès de la FSMA ou pour d'autres institutions pouvant

¹⁹⁵ Sud Info, La formule « Buy Now, Pay Later » influence le comportement d'achat, 21/09/2023, <https://www.sudinfo.be/id716080/article/2023-09-21/la-formule-buy-now-pay-later-influence-le-comportement-dachat>

¹⁹⁶ Directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18/10/2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302225

¹⁹⁷ FSMA, *Crédit via les réseaux sociaux ? Soyez vigilant*, 27/11/2025, <https://www.fsma.be/fr/warnings/credit-les-reseaux-sociaux-soyez-vigilant>

légalement délivrer des crédits. Il n'est pas rare que les escrocs usurpent également l'adresse postale de sociétés agréées.

Ces escrocs proposent aux particuliers des conditions de crédit bien plus avantageuses que celles proposées par les prêteurs traditionnels. Leurs cibles sont justement les personnes qui n'ont pu obtenir un prêt auprès de ces institutions. Le fournisseur de crédit affirme par exemple prêter de gros montants à un faible taux d'intérêt. Il assure également qu'il ne vérifiera pas si le particulier est un mauvais payeur, s'il a contracté par le passé des emprunts qu'il n'a pas pu rembourser.

Le faux prêteur exige du particulier qu'il commence par payer certains frais (fictifs), tels que des frais d'authentification, des frais de dossiers ou encore des frais d'assurance contre le non-remboursement du prêt. Ce sont en fait des frais fictifs. Dès que ces soi-disant frais sont payés, le faux prêteur disparaît dans la nature et il est quasiment impossible de récupérer les sommes versées.

Derrière les arnaques aux crédits sur internet qui se présentent comme des prêts entre particuliers, se cachent notamment des organisations criminelles dont la motivation n'est pas uniquement d'extorquer des fonds mais aussi de recueillir des données personnelles sur leurs victimes avec demande de copies de justificatifs d'identité, de domicile ou de revenus. Ces documents sont ensuite utilisés pour ouvrir des comptes bancaires en ligne au nom des victimes, des comptes qui vont ensuite servir à recevoir des fonds d'origine illégale¹⁹⁸.

En 2005, de nombreuses personnes ont été victimes d'une escroquerie au crédit BuyWay. (société de crédit partenaire de grandes enseignes comme IKEA, la Fnac, MediaMarkt, Vanden Borre, etc.). Ces personnes ont découvert que des crédits avaient été souscrits en leur nom sans leur accord. Un escroc avait réussi à pirater leurs comptes et à introduire une nouvelle demande de crédit qui a été approuvée par BuyWay. L'identification de la victime n'a pas été faite correctement et la vérification du crédit a été effectuée sans contrôle auprès du/de la titulaire du compte. Pour ce faire, l'escroc s'est soit fait passer pour un employé d'Itsme, soit a usurpé l'identité de la victime¹⁹⁹.

2.1.2.3. Les crédits à la consommation destinés aux ménages à faibles revenus

2.1.2.3.1. Le microcrédit personnel (Crédal)

Les personnes qui disposent de faibles revenus, d'une situation financière instable ou d'un titre de séjour temporaire sur le sol belge n'ont pas accès aux formes de crédit classiques. Ces profils n'intéressent pas les prêteurs traditionnels. Elles ont cependant besoin d'un certain nombre de biens ou de services indispensables qu'il leur est impossible d'acheter au comptant. Le microcrédit permet de répondre à leurs besoins.

¹⁹⁸ Mignot V., *Qui se cache derrière les arnaques aux crédits sur internet ?*, Money Vox, 25/05/2022, <https://www.moneyvox.fr/credit/actualites/88233/qui-se-cache-derriere-les-arnaques-aux-credits-sur-internet>

¹⁹⁹ Testachats, *Attention à la fraude au crédit BuyWay: des dizaines de consommateurs ont déjà été arnaqués*, 23/10/2025, <https://www.test-achats.be/famille-prive/droits-des-consommateurs/news/buyway-arnaque-itsme>

La seule entité qui délivre des microcrédits aux particuliers en Belgique couvrant un large spectre de besoins est la coopérative Crédal²⁰⁰.

Le Crédit social accompagné de Crédal est un prêt à tempérament mis en place en 2003 en région wallonne et en 2006 à Bruxelles. Il s'agit d'un prêt à tempérament qui permet de financer des projets de vie ou des biens utiles et nécessaires tels qu'un équipement ménager, un ordinateur, des meubles, une voiture d'occasion, une formation au permis de conduire, des frais de soins non remboursés comme l'achat de lunettes, du matériel pour personnes handicapées, des travaux de rénovation ou l'aménagement du domicile de personnes en perte de mobilité. Ce crédit ne peut servir à se constituer une réserve d'argent ou à boucler les fins de mois, à payer des arriérés de factures et des charges courantes ou à regrouper des dettes et/ou des crédits en cours.

Les personnes qui empruntent sont des bénéficiaires d'allocations sociales (CPAS, chômage, mutuelle, allocation pour personnes handicapées), des personnes âgées et des personnes disposant de faibles revenus professionnels (petits salaires, temps-partiels, intérim, article 60...). La plupart d'entre elles sont des personnes isolées.

Pour bénéficier de ce crédit, trois conditions doivent être respectées :

- **situation de la personne qui souhaite emprunter** : l'accès au crédit lui est difficile, une autre solution moins chère ou plus adéquate que le crédit social accompagné est impossible et disposer d'un montant disponible pour rembourser un crédit une fois les autres charges payées ;
- **sources de revenus** : être bénéficiaire d'allocations sociales (CPAS, chômage, mutuelle, allocation pour personnes handicapées, pension) ou disposer de faibles revenus professionnels (petits salaires, temps-partiels, intérim, article 60...).
- **montant des revenus** : les revenus mensuels ne doivent pas dépasser 1 445 euros pour une personne isolée et 1 965 euros pour un ménage, après déduction du loyer ou de la mensualité hypothécaire et de 260 euros supplémentaires par enfant ou personne handicapée à charge.

Lors de l'instruction de la demande de crédit, Crédal effectue une analyse détaillée du budget de la personne qui fait la demande. Cela englobe l'ensemble de ses revenus et dépenses, tâche qui n'est pas effectuée par les prêteurs traditionnels. Cette analyse est ensuite soumise à l'examen du comité d'octroi du crédit. Aucun prêt ne peut être octroyé aux personnes enregistrées à la CCP pour un défaut de paiement supérieur à 1 000 euros sauf si elles sont en règlement collectif de dettes à la condition d'avoir l'accord du tribunal du travail compétent²⁰¹.

Le taux effectif global du prêt (TAEG) est actuellement de 6 % en Wallonie (contre 4 % en 2024), de 5 % en Région Bruxelles-Capitale pour les crédits jusqu'à 2 500 euros et de 7,5 % pour les crédits compris entre 2 501 euros et 10 000 euros.

²⁰⁰ Crédal est une coopérative qui propose du crédit, du placement éthique, des parcours de formation et du conseil aux entreprises de l'économie sociale. Crédal reçoit des financements publics pour mettre en œuvre une mission sociale d'analyse et d'accompagnement des demandeurs de crédit. Pour plus d'informations : <https://www.credal.be/>.

²⁰¹ En vertu de l'article 77 §2 du livre VII du Code de droit Economique qui interdit à tous les prêteurs d'octroyer un nouveau crédit aux personnes enregistrées en défaut de paiement à la CCP

Les montants prêtés vont de 500 euros (remboursables en 18 mois) à 10 000 euros (remboursables en 48 mois). En Wallonie, le montant maximal peut aller jusqu'à 15 000 euros, à un taux de 5 % actuellement (contre 3 % en 2024) et une durée maximale de 60 mois s'il s'agit de financer une voiture à partir de cinq places, un habitat léger (yourte, tiny house) et des travaux de rénovation autres que les travaux économeurs d'énergie susceptibles de bénéficier d'aides publiques pour la partie couverte par celles-ci.

En 2024, Crédal a octroyé des micro-crédits à 602 particuliers pour un montant moyen de 5 141 euros (5 140 euros en 2023). L'encours des micro-crédits aux particuliers s'élevait fin 2024 à 7 696 260 euros. 57 % des crédits sont octroyés à des hommes et 43 % à des femmes. Mais en montants de crédits octroyés, les hommes représentent 54 % et les femmes 46 %.

L'action de Crédal s'inscrit dans un dispositif de lutte contre le surendettement des ménages. L'objectif n'est dès lors pas uniquement d'octroyer des microcrédits, mais aussi d'accompagner les personnes qui en font la demande dans la réflexion sur les projets qu'elles souhaitent financer, l'activation de leurs droits sociaux ainsi que dans la maîtrise de leur budget. Crédal a en effet développé une politique d'accompagnement des personnes qui empruntent. Dès que l'une d'entre elles est en retard de paiement, elle est systématiquement contactée et accompagnée par Crédal. Tout en respectant les règles imposées par le code de droit économique sur le traitement des défauts de paiement, Crédal privilégie les contacts réguliers par téléphone afin d'amener les clients en retard de paiement à régulariser celui-ci et éviter d'aller jusqu'au contentieux. Selon les cas, un plan de paiement raisonnable des montants exigibles peut être mis en place. Les dénonciations de contrat avec exigence du paiement du solde du prêt ne sont pas systématiques.

Par ailleurs, lors de la signature du contrat de crédit, la personne qui emprunte reçoit une copie de son budget afin qu'il puisse se l'approprier mais aussi constater l'impact du microcrédit social sur celui-ci en cas de diminution de revenus en cours de remboursement et de mieux faire face aux imprévus.

2.1.2.3.2. Des prêts à tempérament en vue de constituer une garantie locative

Pour couvrir les éventuels dommages causés par les locataires, les propriétaires bailleurs sont en droit de demander une garantie locative. Cette garantie, qui doit être incluse dans le contrat de location, n'est pas obligatoire, mais elle est très souvent requise par les propriétaires. Elle prend la forme d'une garantie financière constituée par le locataire du bien loué au profit du bailleur jusqu'au terme du contrat de bail.

Il n'est pas toujours facile pour les locataires de bloquer sur un compte l'équivalent de 2 ou 3 mois de loyer pour constituer cette garantie. C'est la raison pour laquelle les régions ont mis en place des dispositifs pour les aider.

En région bruxelloise, les locataires peuvent s'adresser au Fonds du Logement. Cet organisme créé en 1989 est un opérateur économique autonome qui exerce des missions d'utilité publique, il n'est pas une administration publique²⁰². Dans le cadre de son contrat de région avec la Région de Bruxelles-Capitale, le Fonds reçoit une dotation²⁰³.

²⁰² Fonds du logement, *Mémorandum 2024-2029*, https://fonds.brussels/sites/default/files/2024-06/2024-2029%20M%C3%A9morandum%20Fonds%20du%20Logement_FR.pdf

²⁰³ *Contrat de gestion 2022-2026*, https://fonds.brussels/sites/default/files/2022-09/2022_09_06%20CONTRAT%20DE%20GESTION.pdf

En fonction de la situation financière de chaque locataire²⁰⁴, le Fonds accorde soit un crédit à la consommation, soit une aide via le fonds BRU-GAL. L'intervention du Fonds n'apparaît pas de sorte que le propriétaire ignore que la garantie a été constituée par le biais d'une aide du Fonds, quelle qu'en soit la forme.

Le crédit à la consommation proposé est un prêt à tempérament à 0 %. La durée de remboursement est égale à la durée restante du bail, sans pouvoir excéder 24 mois. Pour y accéder, il y a des conditions d'âge et des conditions de revenus qui varient en fonction du nombre de personnes à charge. Le logement doit par ailleurs se situer dans l'une des communes bruxelloises et ne pas être un logement social. La durée du bail doit être de douze mois minimum. Le logement doit être le domicile du ménage dans les trois mois qui suivent la signature du bail.

Le nombre de bénéficiaires est en augmentation : en 2024, 790 ménages ont pu bénéficier de ce crédit. Ils étaient 766 en 2023, 652 en 2022, 526 en 2021 et 523 en 2020.

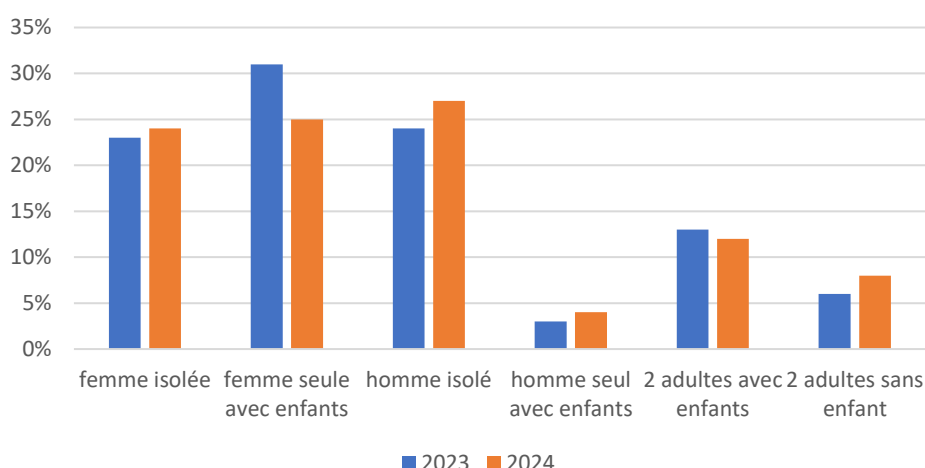
Le montant moyen du crédit accordé a augmenté : il était de 1 501 euros en 2024 contre 1 477 euros en 2023, 1 346 euros en 2022 et 1 254 euros en 2021. Le montant moyen des avances BRU-GAL a aussi augmenté, il était de 1 485 euros en 2024 contre 1 432 euros en 2023, 1 406 euros en 2022 et 1 296 euros en 2021²⁰⁵.

En 2024, le profil-type du ménage emprunteur est similaire à celui des années précédentes, à savoir principalement une personne seule qui bénéficie d'un revenu de remplacement et qui a pris en location un logement souvent subventionné avec un bail de longue durée. Les ménages monoparentaux sont aussi sur-représentés et constituent 70 % des ménages avec enfants avec une femme à sa tête dans 84 % des ménages monoparentaux (89 % en 2023). De manière plus générale, le fait qu'il y ait une forte représentation de femmes isolées ou seules avec charge de famille signifie que le dispositif d'aide parvient à apporter un soutien aux ménages les plus précarisés, qui rencontrent des difficultés sur le marché locatif. En effet, les femmes étant statistiquement plus pauvres que les hommes, l'accès au logement leur est plus difficile.

²⁰⁴ Fonds du logement : barèmes de revenus qui varient en fonction de l'âge (< 35 ans ou pas) et du nombre de personnes à charge : <https://www.fonds.brussels/fr/garantie-locative#paragraphe-id-552>

²⁰⁵ Fonds du logement, *Rapport annuel 2024*, <https://fonds.brussels/sites/default/files/2025-11/RAPPORT%20ANNUEL%202024%20-%20FR.pdf>

Bénéficiaires du prêt garantie locative à Bruxelles



Source : fonds du logement bruxellois

Si la personne qui loue n'est pas capable d'assumer un crédit, elle peut bénéficier de l'aide du fonds BRU-GAL. Elle doit alors verser une contribution mensuelle qui varie entre 12 et 38 euros en fonction de ses revenus. Lorsqu'elle quitte le logement, elle doit restituer l'aide perçue pour la garantie locative. Une fois l'aide restituée, elle récupère toutes les contributions mensuelles qu'elle a versées. En 2024, 447 ménages ont pu bénéficier de cette aide alors qu'ils étaient 388 en 2023, 424 en 2022 comme en 2021.

Le revenu moyen mensuel net des ménages qui empruntent, allocations familiales comprises, s'élevait à 2 154 euros contre 2 096 euros en 2023, 1 864 euros en 2022 et 1 686 euros en 2021. Celui des ménages adhérents du fonds BRU-GAL, allocations familiales comprises, s'élevait à 1 769 euros contre 1 767 euros en 2023, 1 584 euros en 2022 et 1 423 euros en 2021.

Le loyer moyen du nouveau logement s'élève à 743 euros (736 euros en 2023, 669 euros en 2022 et 623 euros en 2021). Le Fonds du logement a constaté une forte et rapide évolution du montant des loyers sur le marché locatif privé, notamment pour les petits logements (une ou deux chambres). Par exemple en 2024, 60 % des loyers pour des logements de deux chambres pris en location par les emprunteurs égalaient ou dépassaient le montant de 1 000 euros contre 39 % en 2023 (+ 20 % en un an) et 10 % en 2021.

Les emprunteur·euse·s affectent en moyenne 39 % du budget mensuel au paiement du loyer et au remboursement du crédit pour la garantie locative contre 42 % pour les adhérent·e·s BRU-GAL.

Depuis mai 2021, la Société Wallonne pour le Crédit Social (SWCS) octroie aussi des crédits en vue de constituer une garantie locative. Ces Galoprêts sont des prêts à tempérament à 0 %²⁰⁶. Pour y accéder le logement doit être situé en Wallonie (communauté germanophone exclue). Le bail doit avoir une durée minimale d'un an et être signé dans les deux mois de la signature du contrat de prêt. En 2025, les revenus imposables de la personne qui loue ne doivent pas excéder 76 100 euros. Le montant du prêt ne doit pas dépasser soit l'équivalent de deux mois de loyer, soit la part du colocataire dans le montant du loyer. La durée du prêt

²⁰⁶ Société Wallonne pour le Crédit Social, <https://www.swcs.be/mon-projet-de-garantie-locative>

est fixée par la SWCS en fonction de la capacité de remboursement de la personne qui loue et de son âge, sans excéder 36 mois.

La SWCS propose aussi deux autres types de prêts à 0 % permettant de constituer une garantie locative, à destination

- des jeunes qui effectuent des études supérieures pour une durée maximale de 24 mois pour un bail d'une durée minimale de 10 mois ;
- des locataires occupant un logement à titre précaire en raison d'une calamité naturelle. Il s'agit des personnes dont le logement situé en région wallonne a été rendu inhabitable suite à une calamité naturelle reconnue par le Gouvernement wallon.

Le nombre de prêts a baissé en 2024 avec 944 opérations de crédit contre 1 304 prêts en 2023 en majorité par des personnes de moins de 35 ans (56,5 %). Le montant moyen d'un prêt a augmenté : il était de 1 376 euros contre 1 283 euros en 2023.

Depuis 2019, le Fonds flamand du logement²⁰⁷ offre aussi des prêts de garantie locative sans intérêt, sous conditions de revenus, à rembourser dans les deux ans. La garantie locative ne peut excéder trois mois de loyer.

2.1.2.3.3. Des crédits en vue d'effectuer des travaux de rénovation ou d'économie d'énergie

En région bruxelloise, dans le cadre de la stratégie de rénovation durable du bâti bruxellois, le Fonds du logement a lancé en 2022 un prêt unique appelé « Ecoreno »²⁰⁸, résultat de la fusion du prêt portant sur les travaux de rénovation et du prêt vert précédemment distribué par Crédal.

Ce prêt, initialement lancé avec un taux d'intérêt entre 0 et 1 % suivant la catégorie de revenus applicable, est destiné à financer des travaux de rénovation, d'amélioration de la performance énergétique et des travaux d'adaptation du logement visant à une meilleure autonomie. Le prêt doit être remboursé au moment où le plus jeune des emprunteur·euse·s atteint l'âge de 70 ans.

Il peut prendre la forme d'un :

- crédit à la consommation lorsque le montant emprunté se situe entre 1 500 euros et 25 000 euros avec une durée maximale de dix ans. Les taux des crédits ECORENO à la consommation en 2025 sont compris entre 0 et 1 %.

En 2024, 292 crédits ont été octroyés (contre 424 crédits en 2023) au taux moyen de 1,65 % contre 0,77 % en 2023 et pour un montant moyen en baisse (15 720 euros) contre 16 615 euros en 2023 et 18 199 euros en 2022 (90 contrats signés taux moyen de 0,26 %).

Depuis le 1^{er} juillet 2025, la réception et le traitement des nouvelles demandes de crédit Ecoreno (prêts à la consommation) sont temporairement suspendues jusqu'à la fin de l'année.

²⁰⁷Vlaams Woningfonds : <https://www.vlaamswoningfonds.be/> https://etaamb.openjustice.be/fr/arrete-du-gouvernement-flamand-du-07-decembre-2018_n2018015158

²⁰⁸ Le Fonds du logement lance le crédit ECORENO, 01/08/2022, <https://fonds.brussels/fr/a-propos/nouvelles-fonds-du-logement/le-fonds-du-logement-lance-le-credit-ecoreno>

- crédit hypothécaire : 94 crédits hypothécaires non associés à une acquisition ont été octroyés en 2024 (111 en 2023) pour un montant moyen de 40 874 euros. Depuis février 2025, les taux d'intérêts sont compris dans une fourchette entre 1,5 % et 2,5 %.

En région wallonne, il est possible d'obtenir un prêt à tempérament ou un crédit hypothécaire à taux zéro pour réaliser des travaux de rénovation ou d'économie d'énergie. Les travaux doivent avoir pour objectif de rendre l'habitation salubre, de réaliser des économies d'énergie, d'adapter l'habitation au handicap ou de sécuriser l'habitation.

Trois formules sont actuellement proposées :

- Rénopack : prêt à taux zéro pour les travaux réalisés sur base d'un audit énergétique ;
- Rénopack SWCS : prêt à taux zéro pour les travaux de toiture ou d'électricité sans audit énergétique avec un régime de prime spécifique ;
- Rénoprêt : prêt à taux zéro pour les travaux sans audit énergétique et pour lesquels les personnes intéressées renoncent aux primes pour les travaux qui peuvent en bénéficier (ex. menuiseries extérieures) ou qui n'en bénéficient pas (ex. panneaux photovoltaïques).

Ces prêts compris dont le montant va de 1 000 à 60 000 euros ont une durée maximale de 30 ans (crédit devant être totalement remboursé avant d'avoir atteint l'âge de 86 ans).

Pour en bénéficier, il faut être propriétaire d'une habitation située en Wallonie et construite il y a plus de quinze ans en tant que logement et avoir maximum deux enfants à charge²⁰⁹

Le bien doit être effectivement occupé pendant la durée du crédit sauf si le logement est mis à disposition d'une agence immobilière sociale ou d'une Société de Logement de service public pour une durée minimale de 9 ans, d'un parent ou d'un allié jusqu'au deuxième degré inclusivement, en totalité, gratuitement et à titre de résidence principale pendant une durée minimale d'un an ou en location par un bail enregistré, dans le respect de la grille indicative des loyers pendant une durée minimale de 5 ans.

Il faut par ailleurs ne pas disposer de revenus imposables supérieurs à 114 000 euros en 2023, que ces revenus soient stables et présenter une capacité financière suffisante pour pouvoir rembourser le crédit. Les travaux doivent être réalisés par un entrepreneur inscrit à la Banque-Carrefour des Entreprises.

En 2024, la SWCS a conclu 5 260 prêts à tempérament à taux zéro (contre 6 955 en 2023) pour un montant moyen de 38 846 euros (contre 24 636 euros en 2023).

Du côté du Fonds du logement wallon qui s'adresse aux familles de trois enfants et plus, ce sont 1 796 crédits qui ont été octroyés en 2024 à des propriétaires occupants pour un montant moyen de 30 772 euros. 63 % des prêts ont pris la forme de prêts à tempérament et 37 % de prêts hypothécaires.

Les travaux financés portaient principalement sur l'isolation du toit, murs et sols (45,6 %), le remplacement des menuiseries extérieures (25,1 %), le chauffage (10,6 %) et l'installation électrique (12,2 %).

²⁰⁹ Si plus de 2 enfants à charge, c'est le fond du logement wallon qui est compétent : www.flw.be.

2.1.2.4. De nouvelles règles de protection des particuliers qui empruntent en voie d'être adoptées

La Directive relative au crédit à la consommation adopté en 2023²¹⁰ étend son champ d'application aux prêts d'un montant inférieur à 200 euros et jusqu'à 100 000 euros, aux pratiques « Achetez maintenant, payez plus tard » (voir supra), aux facilités de découverts remboursables dans un délai d'un mois, aux crédits accordés sans frais et sans intérêts et aux crédits remboursables en moins de trois mois avec des frais négligeables. Quelques options sont laissées aux Etats membres lors de la transposition du texte.

Le texte prévoit des règles plus strictes en ce qui concerne les communications publicitaires et commerciales et en matière d'information précontractuelle du consommateur. Par ailleurs, le texte exige des prêteurs qu'ils évaluent de manière obligatoire la solvabilité des emprunteurs avant tout octroi de prêt. En cas d'arriérés de paiement, les prêteurs devront proposer des mesures de renégociation avant d'entamer des procédures d'exécution, telles qu'un refinancement partiel ou total du contrat, un rallongement de la durée du contrat, une modification du type de contrat, un report de paiement, une réduction du taux, une remise partielle de la dette, etc.)

La transposition de la directive ne va pas radicalement modifier la législation belge, sauf en ce qui concerne le champ d'application qui sera davantage étendu²¹¹.

Les États membres européens devaient avoir transposé le texte en droit national au plus tard le 20 novembre 2025, ce qui n'est pas le cas en Belgique, le nouveau régime devenant applicable le 20 novembre 2026.

2.1.3. Le crédit hypothécaire

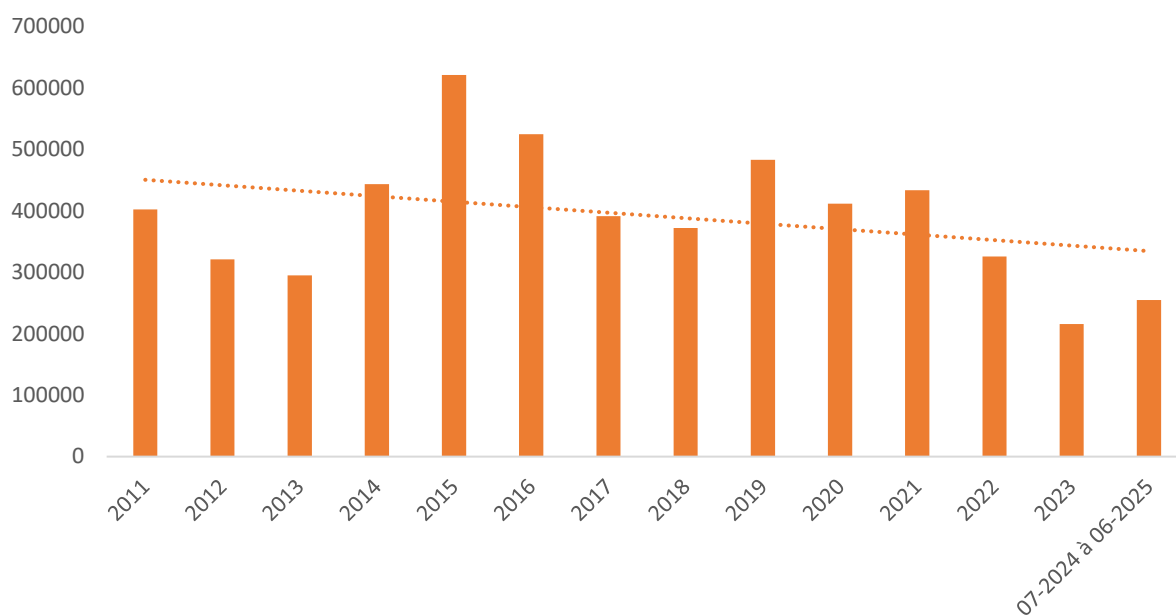
2.1.3.1. Hausse continue de la charge de la dette hypothécaire des ménages

Entre juillet 2024 et juin 2025, 254 956 **nouveaux crédits hypothécaires** ont été enregistrés par la CCP, soit une légère remontée par rapport à 2023 (215 755 nouveaux contrats souscrits cette année-là).

²¹⁰ Ibid.

²¹¹ CCS Consommation, *Transposition de la directive relative aux contrats de crédit aux consommateurs – Avis*, 23/09/2025, <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/1303/transposition-de-la-directive-relative-aux-contrats-de-credit-aux-consommateurs/17>

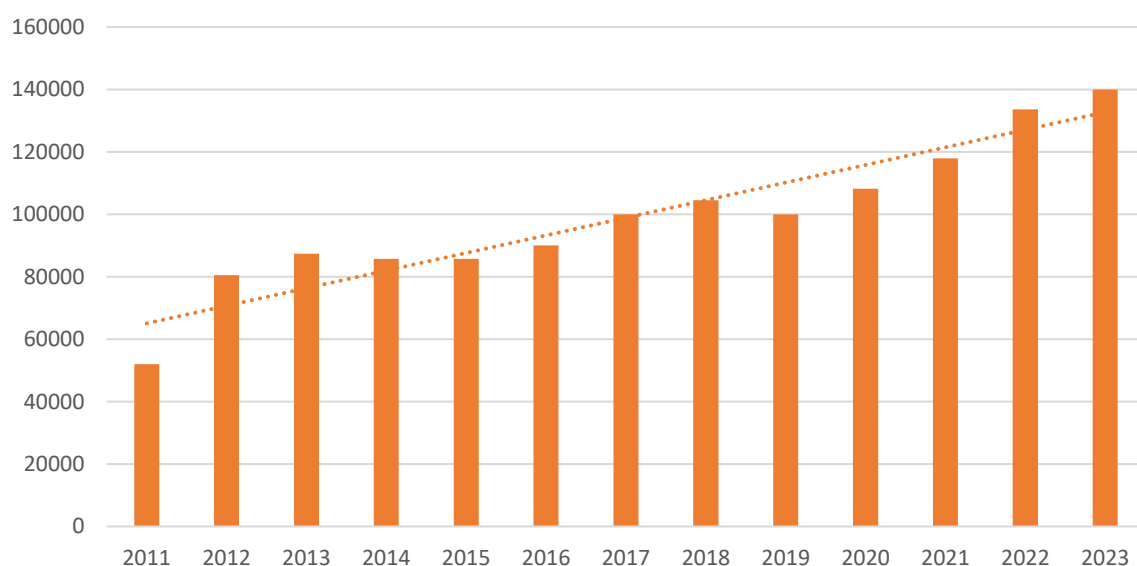
Evolution du nombre de nouveaux contrats de crédit hypothécaire



Source : CCP

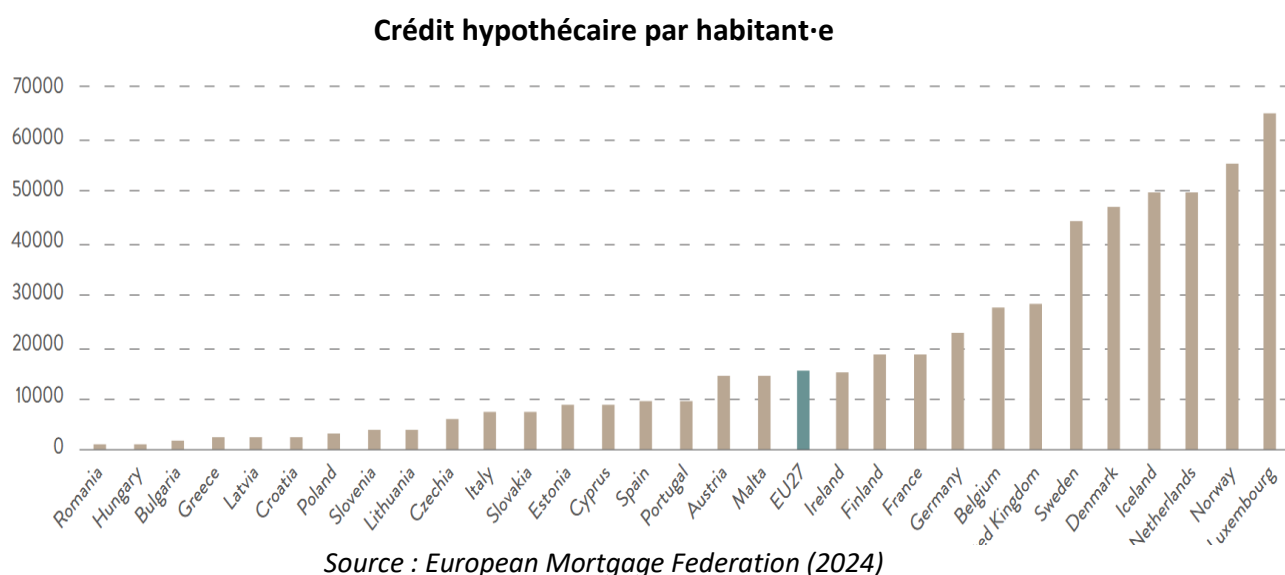
Le **montant médian emprunté** était de 140 000 euros en 2023 contre 133 665 euros en 2022. En dix ans, le montant médian emprunté a augmenté de 68 %. Les données pour 2024 ne sont pas connues, les rapports mensuels de la CCP ne font pas état des montants empruntés.

Crédit hypothécaire : évolution du montant médian emprunté (en euros)



Source : CCP

La Belgique reste le 5ème pays avec le montant de crédit hypothécaire par habitant·e (27 417 euros) le plus élevé de l'Union européenne, ce qui la place bien au-dessus de la moyenne de l'UE.



La charge de remboursement d'un emprunt hypothécaire rapportée au revenu disponible des ménages emprunteurs permet d'évaluer leur capacité financière et donc leur accès à un crédit hypothécaire.

Pour un emprunt hypothécaire assorti d'une quotité de 80 % de la valeur du logement sur une durée de 20 ans, la charge de remboursement a augmenté de façon substantielle ces dernières années, passant pour un ménage à revenu moyen et pour l'achat d'une maison à prix moyen de 22,6 % du revenu disponible net au début de 2020 à 28,2 % à la fin de 2023, avant de baisser en 2024 pour s'établir à 26,8 % au troisième trimestre. La BNB²¹² explique cette embellie par le tassement des taux d'intérêt, combiné à la progression des revenus nominaux des ménages et une faible augmentation des prix en 2024, ce qui ne se confirme pas en 2025. Il convient aussi de noter que la charge de remboursement est sensiblement plus élevée pour les ménages à faible revenu et possédant un patrimoine financier limité, en particulier dans les localités plus chères.

Mais en parallèle, la BNB constate aussi que la durée des nouveaux prêts hypothécaires s'est allongée ces dernières années, ce qui permet certes de réduire la charge de remboursement annuelle qui se montait à 25,0 % pour un crédit sur 22 ans au troisième trimestre de 2024, mais qui renchérit in fine le coût total du prêt.

En 2024, près 90 % des crédits ont été souscrits à taux fixe, soit un peu moins qu'en 2023. Cela n'a pas toujours été ainsi. En 2018, le taux fixe n'était choisi que dans 65 % des dossiers 2018²¹³. En 2024, 1 % des ménages emprunteurs a opté pour un taux variable annuel.

²¹² BNB, Rapport 2024, Préambule, Développements économiques et financiers, Réglementation et contrôle prudentiels, 02/2025,

https://www.nbb.be/doc/ts/publications/nbbreport/2024/fr/t1/rapport2024_ti_complet.pdf

²¹³ UPC, rapports annuels 2023 et 2024, [https://www.upc-bvk.be/fr/press/annual-reports?view=frontlist&catid\[0\]=270](https://www.upc-bvk.be/fr/press/annual-reports?view=frontlist&catid[0]=270)

Après plusieurs années de taux historiquement très bas, on retrouve les taux pratiqués il y a une dizaine d'années. Les taux fixes ont en effet fortement augmenté depuis 2022 pour atteindre environ 3,63 % en octobre 2025, réduisant ainsi la capacité d'emprunt de nombreux ménages. Les taux moyens tournent autour de 3,39 % en octobre 2025.

Evolution du taux moyen pour les prêts à taux fixe sur 20 ans pour une quotité comprise entre 81 et 100

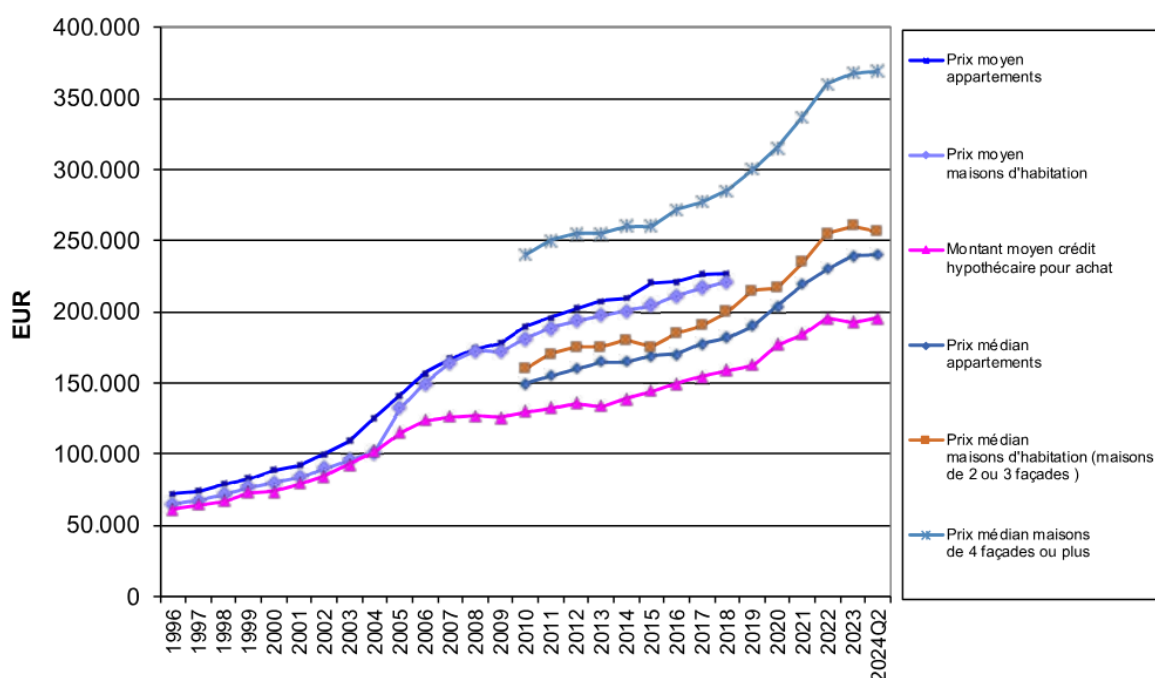


Source : Baromètre des taux d'Immotheke²¹⁴

Selon le courtier en crédit Immotheke, un ménage qui emprunte aujourd'hui 200 000 euros au taux moyen de 3,63 % sur 20 ans, avec une quotité comprise entre 81-100, doit rembourser 205 euros de plus par mois qu'il y a cinq ans (taux de 2,15 %), soit une augmentation du coût total de son crédit de 49 250 euros. Rappelons que le taux d'inflation prévu pour 2025 devrait tourner autour de 2,1 % alors qu'il était de 0,40 % il y a cinq ans.

²¹⁴ « Baromètre des taux Immotheke Finotheker » consulté le 01/10/2025, <https://www.immothekefinotheker.be/F/barometre-des-taux>

Marché immobilier et crédit hypothécaire : montants moyens

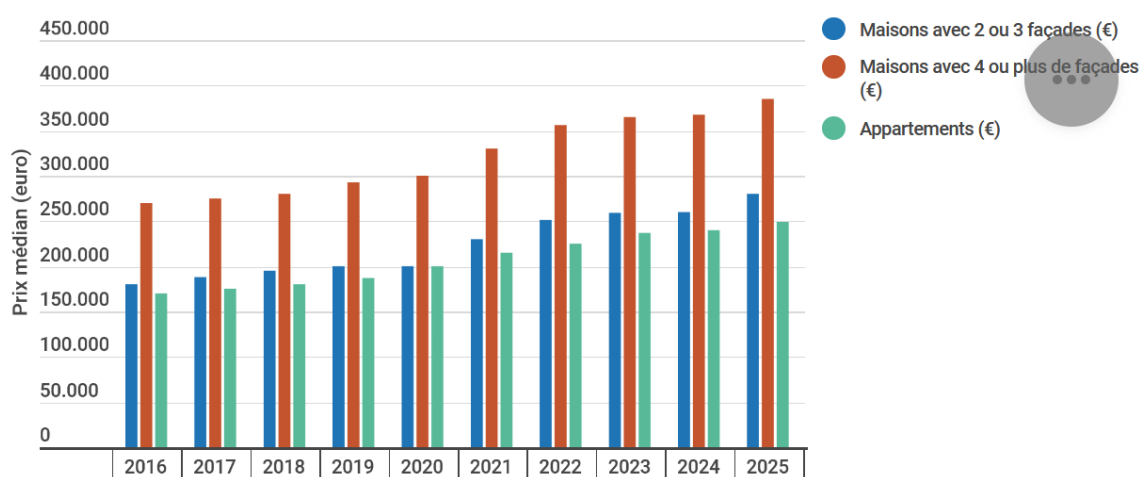


Source : UPC, Rapport annuel 2024

Le prix médian des logements a fait l'objet d'une forte augmentation ces dix dernières années :

- + 51,35 % pour les maisons de deux ou trois façades (+ 7,7 % entre 2024 et 2025) ;
- + 46,74 % pour les appartements (+ 3,8 % entre 2024 et 2025) ;
- + 41,80 % pour les maisons de quatre façades ou plus (+ 4,8 % entre 2024 et 2025).

Evolution du prix médian des biens immobiliers



Source : Statbel²¹⁵

²¹⁵ Statbel, prix de l'immobilier, 1^{er} semestre de 2025, 25/09/2025

<https://statbel.fgov.be/fr/themes/construction-logement/prix-de-limmobilier>

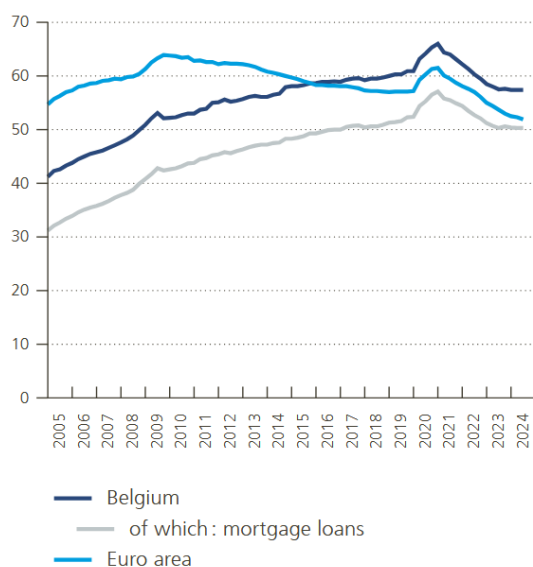
Le baromètre des notaires²¹⁶ fait quant à lui état d'un prix de vente moyen en 2025 de 271 994 euros pour un appartement avec de fortes disparités entre les régions : 206 297 euros en Wallonie (195 285 euros fin 2024), 281 541 euros en Flandre (278 520 euros fin 2024) et 295 068 euros en Région de Bruxelles-Capitale (84 775 euros fin 2024).

En ce qui concerne les maisons, le prix de vente moyen en 2025 est de 346 648 euros (325 204 euros en 2024) avec aussi ici de fortes disparités entre les régions : 270 627 euros en Wallonie (236 265 euros en 2024), 375 053 euros en Flandre (362 647 euros en 2024) et 576 763 euros en Région de Bruxelles-Capitale (554 137 euros en 2024).

Les ménages doivent donc soit emprunter plus s'ils le peuvent, soit revoir leurs prétentions à la baisse quant à la taille du logement ou son implantation, soit augmenter la durée du prêt.

La BNB a longtemps considéré que le prix sur le marché immobilier résidentiel était surévalué (différence entre les prix observés et la valeur fondamentale des biens). Selon le modèle développé par la BNB, le niveau de surévaluation était d'environ 10 % en 2022.

La dette hypothécaire des ménages belges reste supérieure à la moyenne de celle des ménages de la zone euro :



Source : BNB ²¹⁷

2.1.3.2. Accès au crédit hypothécaire

On dit souvent que les Belges ont une brique dans le ventre exprimant ainsi leur volonté de devenir absolument propriétaires de leur logement²¹⁸. Ce rêve n'est cependant pas accessible à tous, même si le taux de propriétaires est légèrement plus élevé en Belgique que dans le reste de l'Union européenne : 72 % des Belges étaient propriétaires en 2021-2022 contre

²¹⁶ Baromètre des notaires, pages consultées le 02/12/2025

²¹⁷ BNB, Financial Stability Report 2025, <https://www.nbb.be/en/media/17669>

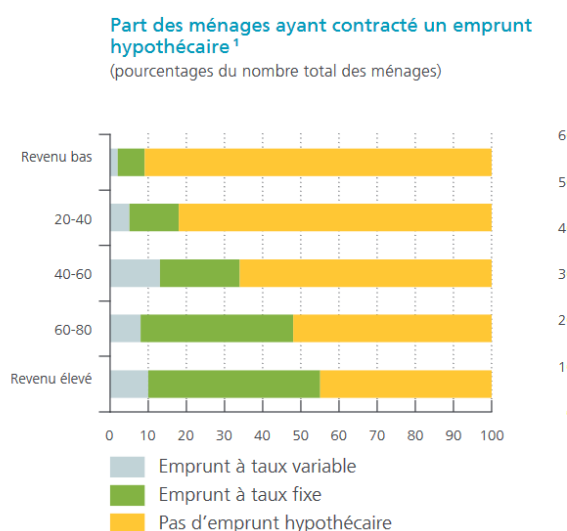
²¹⁸ Cette expression se serait généralisée après la Première Guerre mondiale à un moment où de nombreux ménages belges souhaitaient acquérir leur propre hébergement

70 % en moyenne dans l'UE²¹⁹. Mais seuls 38 % des Bruxellois-es sont propriétaires de leur propre logement contre 70 % en Flandre et 64 % en Wallonie.

Compte tenu des revenus moyens et des prix pratiqués dans les grandes villes, tous les ménages ne peuvent pas devenir propriétaires de leur logement et sont de fait exclu·e·s du marché du crédit hypothécaire. C'est particulièrement vrai en Région Bruxelles-Capitale où 62 % des ménages sont locataires contre 36 % en Wallonie et 30 % en Flandre²²⁰.

Plus on dispose de gros revenus et de perspectives de revenus plus favorables, plus les chances de se voir octroyer un crédit et de pouvoir le rembourser sont grandes. En revanche, les ménages à faible revenu sont moins enclins à contracter un emprunt pour l'acquisition d'un logement. Il est donc assez rare qu'ils soient propriétaires de leur propre logement à un âge précoce. Leurs chances d'acquérir un logement augmentent avec l'âge, mais elles restent sensiblement plus minces que celles des ménages dont les revenus sont plus élevés.

Selon la BNB²²¹, si peu de ménages appartenant aux premier et deuxième quintiles de revenus remboursent un crédit hypothécaire (respectivement 9 et 18 %), une part importante des personnes concernées (respectivement 50 et 25 %) y consacrent plus de 30 % de leurs revenus avant impôts. Les ménages situés dans les troisième et quatrième quintiles ont plus souvent recours à un crédit hypothécaire (respectivement 34 et 48 %), tandis qu'un peu moins de 10% de ceux qui remboursent un prêt y consacrent également plus de 30 % de leurs revenus.



Source : BNB

²¹⁹ De Sola Perea M., Van Bemme L, *Premiers résultats de la quatrième vague de l'enquête sur le comportement financier des ménages belges*, BNB, Revue économique, juin 2022, <https://www.nbb.be/fr/articles/premiers-resultats-de-la-quatrieme-vague-de-lenquete-sur-le-comportement-financier-des>

²²⁰ Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, *Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2023*, 08/03/2024, <https://www.vivalis.brussels/fr/publication/barometre-social-2023>
IBSA, *62% de locataires en RBC*, 25/09/2024, [https://ibsa.brussels/actualites/62-pourcents-de-locataires-en-rbc#:~:text=La%20R%C3%A9gion%20de%20Bruxelles%2DCapitale%20est%20la%20seule%20r%C3%A9gion%20de,la%20R%C3%A9gion%20wallonne%20\(64%20%25\).](https://ibsa.brussels/actualites/62-pourcents-de-locataires-en-rbc#:~:text=La%20R%C3%A9gion%20de%20Bruxelles%2DCapitale%20est%20la%20seule%20r%C3%A9gion%20de,la%20R%C3%A9gion%20wallonne%20(64%20%25).)

²²¹ BNB, Rapport 2022, 03/03/2023, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/nbbreport/2022/fr/t1/rapport2022_ti_complet.pdf

Fin 2019, de nouvelles mesures adoptées par la BNB²²² sont venues limiter la distribution des crédits hypothécaires. L'accélération de la croissance du crédit, l'intensification de la concurrence entre les banques dans un contexte à l'époque de taux bas ainsi qu'une contraction des marges commerciales avaient suscité des inquiétudes chez le superviseur bancaire quant à une potentielle sous-évaluation des risques pour les nouveaux prêts hypothécaires.

Depuis le 1^{er} janvier 2020²²³, les prêteurs (banques et assurances) ne peuvent plus octroyer un prêt qui dépasse 90 % de la valeur du bien à financer à un acquéreur occupant, avec une marge de tolérance de 35 % du volume des prêts pour les ménages qui achètent pour la première fois et de 20 % pour les autres. Les prêteurs peuvent encore accorder un prêt à 100 %, mais ils doivent pouvoir motiver leur décision auprès de la BNB.

Alors que les crédits assortis d'une quotité de plus de 90% représentaient 33 % des nouveaux prêts hypothécaires des banques belges en 2019, cette proportion est tombée à 19 % en 2020 et à 14 % en 2021. Elle s'est maintenue à ce niveau jusqu'au premier semestre de 2023²²⁴.

Pour les ménages qui achètent pour la première fois et pour lesquels les préconisations de la BNB sont plus souples, la part des prêts pour lesquels les ménages ont emprunté plus de 90 % de la valeur du bien est passée de 45 % en 2019 à 32 % en 2020, 25 % en 2021 et 22 % en 2023.

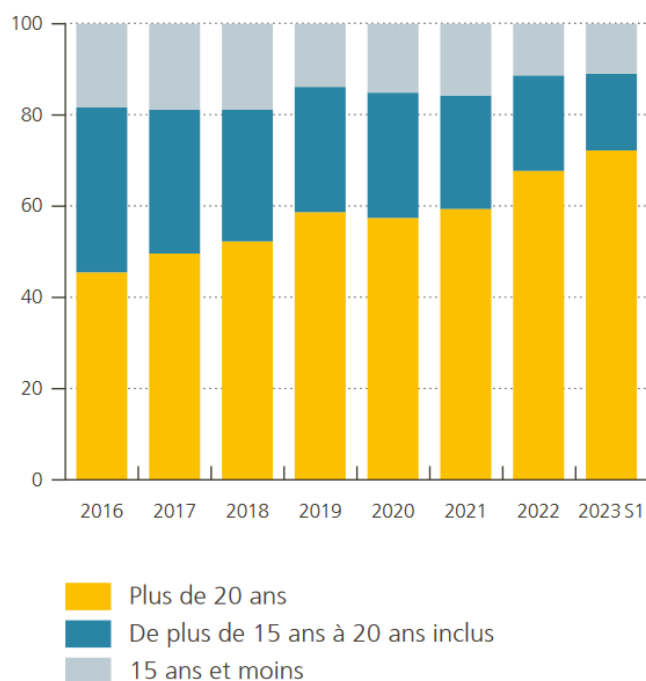
Afin d'alléger le montant des annuités, les prêteurs permettent davantage leur étalement dans le temps par le biais de maturités plus longues. Ainsi, la part des nouveaux prêts hypothécaires accordés aux primo-acquéreur·euse·s et assortis d'une maturité de plus de 20 ans se chiffrait à 72 % au premier semestre de 2023, contre 59 % en 2021.~

²²² Zacharye M-D., BNB, *Caractéristiques de la dette hypothécaire des ménages en Belgique*, présentation faite au colloque mentionné note X

²²³ Banque Nationale de Belgique, Circulaire du 23 octobre 2019, https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2019/20191023_nbb_2019_27.pdf

²²⁴ Banque nationale de Belgique, Rapport 2023, Développements économiques et financiers, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/nbbreport/2023/fr/t1/rapport2023_tii.pdf

Durée des nouveaux prêts hypothécaires contractés par les primo-acquéreurs
(pourcentages, part du montant des nouveaux prêts)



Source : BNB

D'autre part, la proportion de ces crédits hypothécaires pour lesquels la charge de remboursement excède 40 % du revenu des emprunteurs s'est progressivement élargie, passant de 27 % en 2021 à 33 % au premier semestre 2023.

Les données de la CCP montrent que la part des crédits accordés aux emprunteurs de moins de 35 ans dans le total des nouveaux crédits était restée stable au cours des dernières années autour de 35 % et a même augmenté en 2022 et 2023 (42,1 %).

Un assureur belge propose des prêts pouvant aller jusqu'à 40 ans. S'il est vrai qu'il est ainsi possible de diminuer le montant des mensualités, c'est au prix d'un coût final très élevé en intérêts, en primes d'assurance solde restant dû et en frais d'inscription hypothécaire qu'il faut renouveler au bout de 30 ans. Les personnes qui empruntent ne sont pas non plus à l'abri d'aléas (séparation, perte d'emploi, etc.) qui peuvent les conduire à vendre leur bien alors qu'elles n'ont encore remboursé que des intérêts. Avec un prêt d'une telle durée, on ne rembourse que très peu de capital les premières années.

2.1.3.3. Les crédits hypothécaires destinés aux ménages à faible revenu

Afin de permettre aux ménages qui n'ont pas accès au crédit bancaire d'acheter ou de financer la rénovation d'un logement, les trois régions ont mis en place des crédits hypothécaires sociaux à des conditions bien différentes de celles pratiquées par les prêteurs traditionnels.

Il y a quelques années, le crédit hypothécaire social permettait surtout aux ménages d'obtenir un crédit à un taux préférentiel et des durées de remboursement souvent plus longues que celles octroyées par les prêteurs bancaires. Avec les règles imposées par la BNB qui limitent

fortement les possibilités de prêter sans apport ou avec un apport limité - règles qui ne s'appliquent pas au crédit hypothécaire social - le crédit hypothécaire social offre aussi la possibilité de prêter avec des quotités élevées par rapport à la valeur du bien financé, ce qui permet à des ménages à revenu modeste d'accéder à la propriété.

Ces crédits ne constituent cependant qu'une très faible part des crédits hypothécaires octroyés chaque année avec moins de 10 000 nouveaux contrats conclus entre les trois régions quand la CCP enregistrait un total d'environ 250 000 nouveaux crédits hypothécaires fin 2024.

En région bruxelloise, les ménages peuvent faire appel au Fonds du logement dont l'une des activités porte sur l'octroi de crédits immobiliers à taux réduits pour l'achat, la construction, la rénovation et l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments.

Pour y accéder, il ne faut actuellement pas dépasser un plafond de revenus (72 333 euros pour une personne isolée ou ménage monoparental à 112 061 euros pour une famille de quatre personnes). Il faut par ailleurs résider et de se domicilier dans l'habitation jusqu'à six mois après la conclusion du crédit²²⁵.

En 2024, 672 crédits acquisitifs, avec ou sans crédit travaux, ont été conclus²²⁶ (contre 781 en 2023) pour financer un logement dont le prix d'achat moyen était de 214 711 euros pour un taux moyen de 3,35 % (contre 3,08 % en 2023).

La durée moyenne de remboursement des crédits était de 27 ans et 7 mois (contre 28 ans et 4 mois en 2023), avec une mensualité moyenne de 994 euros (contre 867 en 2023), soit un montant inférieur au loyer moyen dans la région. La mensualité représente 29 % du revenu mensuel moyen qui était de 3 425 euros en 2024, allocations familiales comprises (26 % en 2023).

Les ménages monoparentaux restent surreprésentés : 43 % des contrats de crédit sont signés par une femme seule avec enfant(s).

L'âge moyen des personnes qui empruntent est de 37 ans et 4 mois.

68 % des personnes qui ont emprunté disposaient de revenus professionnels :

- 40 % sont employé·e·s (39,9 % en 2021),
- 19,4 % sont ouvrier·ère·s (22,8 % en 2021),
- 5,2 % sont indépendant·e·s (4,2 % en 2021).
- 32 % sont sans emploi.

92,3 % des ménages (contre 84 % en 2023 et 78 % en 2022) réunissaient les conditions d'accès au secteur du logement social en matière de revenus imposables.

Si le Fonds du logement préconise de disposer de fonds propres représentant au moins 10 % du montant du crédit, son absence n'est pas un obstacle à l'octroi d'un crédit. En 2024, 40 % des crédits couvraient un montant supérieur à la valeur vénale de l'habitation (contre 41,7 % en 2023), parmi lesquels aucune n'excédait 110 % (contre 2 % en 2023).

²²⁵ « Fonds du Logement | Prêt hypothécaire Bruxelles », <https://www.fondsdulogement.be/fr/credits-hypothecaires/conditions>.

²²⁶ Fonds du Logement, Rapport annuel 2024, https://fonds.brussels/sites/default/files/2025-06/RA24_SYNTHESE%20FR.pdf

Le taux débiteur moyen des crédits était de 3,35 % en 2024 contre 3,08 % en 2023.

En Wallonie, deux organismes délivrent des prêts hypothécaires sociaux à un public qui a des difficultés à obtenir un prêt auprès du secteur bancaire :

- Le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW) pour les familles comptant au moins trois enfants ou personnes à charge. Créé à l'initiative de la Ligue des Familles, le Fonds a le statut de coopérative et rend des services d'intérêt économique général. Ce n'est donc pas un organisme d'intérêt public. L'une de ses activités porte sur l'octroi de prêts en vue de l'achat, de la rénovation ou de la construction d'un premier logement ;
- La Société wallonne du crédit social (SWCS) s'adresse aux personnes isolées et aux ménages wallons n'ayant pas plus de deux enfants à charge. La SWCS est une société anonyme de droit public dont l'une des activités est le financement de la rénovation d'un bâtiment et/ou l'accès à une habitation.

Dans le cadre de leurs contrats de gestion respectifs avec la Région wallonne²²⁷, ces deux organismes reçoivent une dotation de la région.

Dans sa déclaration de politique régionale, le nouveau gouvernement wallon a annoncé vouloir regrouper l'ensemble des acteurs du logement, dont la Société Wallonne du Crédit Social (SWCS) et le Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW), au sein d'une unique Agence de l'Habitation²²⁸. Une note d'orientation relative à la mise en place de cette agence a été approuvée par le Gouvernement wallon en avril 2025²²⁹. Cette agence centralisera la stratégie, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques en matière de logement. Elle sera aussi dotée d'un centre d'études unique. L'ensemble des acteurs devraient être regroupés dans cette nouvelle structure le 1^{er} janvier 2028.

Pour l'achat ou la construction d'une habitation, les deux organismes proposent un prêt hypothécaire appelé Accesspack.

La SWCS dispose de 23 guichets de crédit social auprès desquels s'adresser pour obtenir le financement de l'achat, la construction ou la rénovation d'un premier logement. Le taux d'intérêt est fixé en fonction des revenus du ménage. Le montant du prêt peut couvrir jusqu'à 110 % de la valeur vénale du logement pour inclure les frais de notaire, les droits d'enregistrement, les travaux et/ou l'assurance-vie obligatoire.

Le logement choisi doit se trouver en Wallonie. La valeur du bien, déterminée par les experts de la SWCS, ne doit pas dépasser 300 000 euros, voire 405 000 euros dans les zones sous forte pression immobilière. La personne qui emprunte doit l'occuper personnellement. Le bien doit en majorité être utilisé à des fins privées et être couvert par une assurance solde restant dû et une assurance incendie. Les revenus imposables²³⁰ ne peuvent pas dépasser 76 100 euros

²²⁷ Contrats de gestion 2022-2025, <https://www.swcs.be/uploads/documents/Publications/contrat-de-gestion-2022-2025.pdf> ; <https://www.flw.be/wp-content/uploads/contrat-de-gestion-2023-2027-entre-la-rw-et-le-flw.pdf>

²²⁸ Déclaration de politique régionale wallonne, législature 2024-2029, 11/07/2024, <https://mobilite.wallonie.be/files/politiques-mobilite/DPR2024-2029.pdf>

²²⁹ Agence wallonne de l'Habitation: *le Gouvernement pose la première pierre de sa réforme du secteur du logement*, 24/04/2025, <https://neven.wallonie.be/home/communiqués-de-presse/presses/agence-wallonne-de-l-habitation-le-gouvernement-pose-la-premiere-pierre-de-sa-reforme-du-secteur-du-logement.html>

²³⁰ Les revenus imposables constituent la base sur laquelle est calculé l'impôt. Cela reprend les différents revenus, qu'ils soient professionnels, immobiliers, mobiliers ou divers.

(2025) et doivent être stables et suffisants pour pouvoir rembourser l'emprunt²³¹. Le crédit doit être remboursé avant le 76^{ème} anniversaire.

En 2024²³², 1 840 crédits hypothécaires ont été octroyés dont 871 destinés à l'acquisition d'un logement et 969 prêts mixtes combinant acquisition et travaux. Cette dernière catégorie est en augmentation en raison de l'obligation instaurée en juillet 2023 d'isoler la toiture. Le nombre de prêts est en forte baisse : 2 551 contrats de crédit hypothécaires permettant l'accès à la propriété avaient été signés en 2023, 2 972 en 2022 et 2 689 en 2021.

Le montant moyen prêté est en légère baisse : 177 128 euros en 2024 contre 178 927 euros en 2023. 69 % des prêts avaient une quotité supérieure à 100 %.

31 % des prêts ont une durée de 30 ans (contre 79 % en 2023) et 57 % entre 25 et 29 ans. Suite aux difficultés croissantes rencontrées par la SWCS à se financer elle-même sur des durées longues et par conséquent à l'écart grandissant entre les flux liés aux actifs et ceux liés aux passifs, la SWCS et les guichets veillent à réduire la durée des prêts dès que c'est envisageable sur base de la situation financière et socio-économique des ménages emprunteurs.

La majorité des personnes qui empruntent sont isolées. Les moins de 35 ans sont les plus nombreux.

Dans son rapport annuel 2024, la SWCS fait état d'un taux de contentieux de 2,7 % pour les crédits hypothécaires.

Du côté du FLW, les revenus imposables ne peuvent actuellement pas dépasser 76 000 euros, avec une majoration de 5 000 euros par enfant à charge. Les prêts ont une durée maximale de 30 ans, le crédit devant être remboursé avant le 75^{ème} anniversaire. Les taux d'intérêts, sont dégressifs en fonction du nombre d'enfants.

En 2024²³³, le nombre de prêts octroyés et la moyenne des montants prêtés sont en baisse : 1 134 nouveaux crédits hypothécaires contre 1 184 en 2023 et 1 277 en 2022 pour un montant moyen de 174 349 euros contre 179 247 euros en 2023. Selon le Fonds, cette diminution reflète une certaine stagnation des prix dans la région en 2024, ce qui n'est plus le cas en 2025 avec une augmentation des prix en Wallonie au second trimestre ²³⁴ qui fait suite à une réduction des droits d'enregistrement (de 12,5 % à 3 %) depuis le 1^{er} janvier 2024 pour les ménages qui achètent un logement pour la première fois.

Les familles monoparentales représentent 40 % des bénéficiaires, avec dans neuf cas sur dix une femme à la tête de la famille. Le Fonds constate une augmentation constante des opérations consacrées à un rachat de part consécutif à une séparation ou à un divorce. C'est ainsi qu'en 2024, 88 opérations de ce type ont été financées permettant à l'un des membres du couple de reprendre l'immeuble familial à son nom.

²³¹ Société Wallonne du Crédit Social (SWCS), <https://www.swcs.be/acheter/acheter-que-proposons-nous>

²³² SWCS, *Rapport annuel 2024*, <https://www.swcs.be/rapports-annuels/rapport-annuel-swcs-2024/donnees-specifiques-au-credit-hypothecaire>

²³³ Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie, *Rapport annuel 2024*, https://www.flw.be/wp-content/uploads/ra24_flw.pdf

²³⁴ Statbel, *Indice des prix des logements*, 25/09/2025, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/construction-logement/indice-des-prix-des-logements#:~:text=Indice%20des%20prix%20des%20logements%20existants%20par,3%2C0%25%20en%20Flandre%20et%206%2C8%25%20en%20Wallonie.>

En moyenne, les crédits accordés représentent en moyenne 105 de la valeur vénale du bien (102 % dans le cadre d'un achat, 106 % quand il y a achat et travaux).

Les revenus nets disponibles s'établissaient à 3 451 euros pour les familles monoparentales et à 4 169 euros pour les autres familles. La mensualité moyenne de remboursement des familles monoparentales était de 886 euros et de 1 068 euros pour les autres familles, soit respectivement 26 % et 24 % de l'ensemble des revenus (y compris les allocations familiales et les pensions alimentaires) contre 22 % en 2022.

En ce qui concerne la durée des crédits, les contrats entre 25 à 30 ans représentent la majorité des crédits hypothécaires conclus en 2024 (81 % en 2023). Sur les 1 134 crédits octroyés, 22 % sont remboursables en 30 ans, contre 53,2 % en 2023. Cette importante diminution traduit une volonté du Fonds de limiter l'engagement des familles sur le (très) long terme mais aussi de réduire la différence entre les durées de remboursement des crédits accordés aux familles et les durées de remboursement des emprunts contractés par le Fonds lui-même pour financer son activité qui généralement n'excède pas 20 ans. Les prêts en 30 ans sont néanmoins accessibles aux familles pour qui une longue période de remboursement est indispensable pour accéder à la propriété.

L'âge moyen des demandeurs est de 40 ans et deux mois. La part des emprunteurs âgés de moins de 40 ans représente 52 %.

Au niveau de la situation professionnelle des personnes qui empruntent :

- 9,7 % des familles bénéficient du revenu d'intégration sociale,
- 26,5 % de familles sont sans revenu professionnel,
- 73,5 % de familles disposent d'au moins un revenu professionnel,
- 21,2 % de familles disposent de deux revenus professionnels.

Le FLW, soutenu en cela par le Gouvernement wallon, propose aussi depuis 2019 un crédit hypothécaire à 0 % pour les jeunes de moins de 35 ans. Il a pour objet de financer les frais d'acte d'achat de leur premier logement (droits d'enregistrement, honoraires du notaire, frais d'inscription hypothécaire, paiement de la commission de l'agence immobilière, ou la TVA en cas de construction). Le montant maximum est plafonné à 60 000 euros à rembourser en 30 ans maximum. En 2024, 221 prêts de ce type ont été octroyés pour un montant moyen de 18 651 euros.

En 2024, 24 dossiers ont débouché sur un jugement d'admissibilité en règlement collectif de dettes, avec un total de 188 ménages concernés par cette procédure. L'année 2024 a été marquée par la vente définitive de 54 logements appartenant à des ménages en situation contentieuse dont 45 ont fait l'objet d'une vente de gré à gré.

Une initiative intéressante de la Région wallonne, entrée en vigueur le 1^{er} mars 2019, mérite d'être rappelée. Il s'agit de l'offre d'une assurance gratuite contre la perte de revenus²³⁵ souscrite par la Région auprès d'un organisme assureur. Peut la demander toute personne contractant un emprunt hypothécaire à condition de ne pas être déjà propriétaire ou usufruitier d'un autre logement, ni de l'avoir été pendant les deux années qui précèdent la date de signature de l'acte de prêt hypothécaire (sauf s'il s'agit d'un logement non améliorable ou inhabitable). Cette assurance permet le remboursement partiel du prêt hypothécaire plafonné à 9 000 euros par année d'assurance et une intervention totale limitée

²³⁵ Région wallonne, http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/aides/aide?aide=apr

à 27 000 euros, et ce durant les huit premières années du prêt hypothécaire. L'intervention est évidemment limitée en fonction de la perte de revenus subie. En 2024, 3 267 dossiers ont été introduits en Wallonie pour cette assurance contractée dans le cadre de l'achat ou de la construction d'un premier logement. Une assurance équivalente est également proposée en Flandre²³⁶, mais toujours pas en Région Bruxelles-Capitale.

²³⁶ <https://www.vlaanderen.be/fr/demenager-et-se-loger/assurance-logement-garanti>

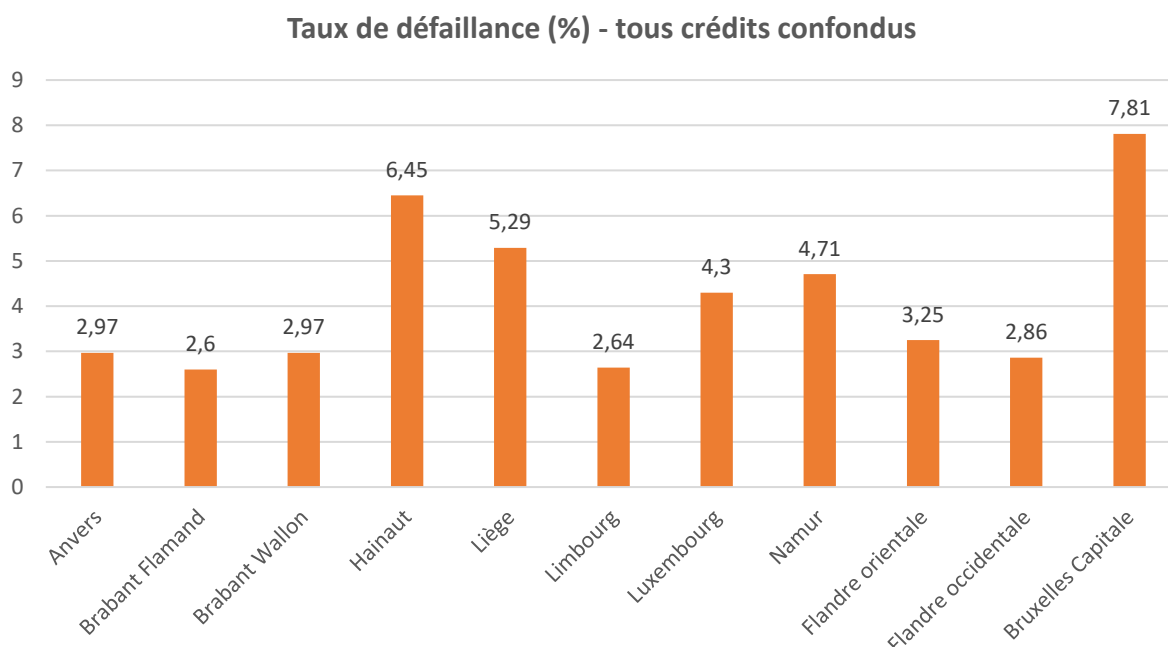
2.2. Les défauts de paiement

2.2.1. Des chiffres en baisse

Pour la huitième année consécutive, le **nombre total de personnes présentant au moins un défaut de paiement** était en baisse en 2024 avec 254 573 personnes concernées, soit 2,7 % de la population. Pour rappel, ce nombre n'avait cessé d'augmenter entre 2007 et 2016, passant de 279 429 à 370 701.

3,6 % des crédits (358 447 contrats) présentaient un défaut de paiement en 2024. Le plus grand risque de défaut concerne les ouvertures de crédit (43,8 % des défauts), les prêts à tempérament (41,1 %) des défauts, les ventes à tempérament (9,4 % des défauts) et les crédits hypothécaires (5,7 % des défauts).

Le taux de défaut varie fortement d'une province à l'autre. En 2023 (derniers chiffres connus), comme en 2022, c'est en Région Bruxelles-Capitale que ce taux était le plus élevé, suivi du Hainaut.



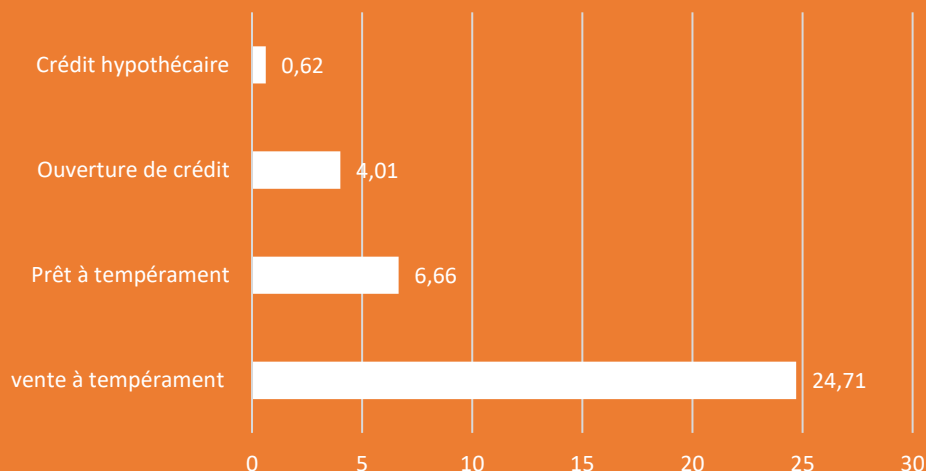
Source : CCP (2023)

2.2.2. Défauts par type de crédit

Le taux de défaillance par type de crédit permet d'avoir une idée plus précise du caractère éventuellement dangereux pour les personnes qui empruntent de certains types de crédit.

Par rapport à 2022, le pourcentage de crédits défaillants était en 2023 en très légère baisse pour le crédit hypothécaire et les ouvertures de crédit et en légère augmentation pour les prêts à tempérament. Pour les ventes à tempérament, le taux de défaut a augmenté d'un point passant de 23,67% à 24,71%. Même si le nombre de ventes à tempérament ne constitue qu'une toute petite partie des prêts octroyés, le taux de défaut est particulièrement élevé pour cette forme de crédit.

Taux de défaillance selon le type de crédit (%)



Source : CCP (2023)

Jusqu'à présent, le taux de défaillance des ouvertures de crédit était sous-estimé car les données reprises dans la CCP ne faisaient pas la différence entre les ouvertures de crédit dormantes et actives. Le taux de défaillance paraissait par conséquent moindre qu'il ne l'est en réalité car il est calculé sur le nombre d'ouvertures de crédits souscrites et non sur le nombre d'ouvertures de crédit actives. Depuis le 1^{er} mai 2024, la CCP indique dorénavant si une ouverture de crédit, qui n'est pas un découvert sur un compte à vue, a été prélevée entièrement, partiellement ou pas du tout.

Depuis le 1^{er} janvier 2024, le volet négatif de la CCP comprend aussi les défauts de paiement sur des facilités de découvert accordées sur un compte à vue dont le remboursement doit intervenir dans un délai d'un mois ainsi que les découverts sur comptes à vue non autorisés supérieurs à 100 euros auxquels aucun contrat de crédit n'est lié. Fin octobre 2025, 40 775 découverts non autorisés sur un compte de paiement non lié à un contrat de crédit avaient été enregistrés à la CCP.

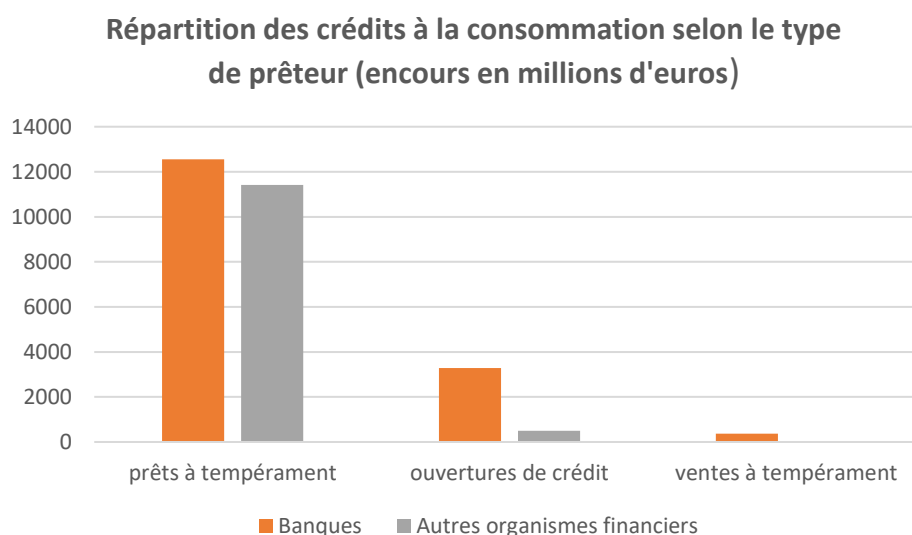
Fin 2019, selon une étude réalisée par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles²³⁷, plus de la moitié (54 %) des ménages emprunteurs défaillants en Région bruxelloise l'étaient suite à une ouverture de crédit, 35 % suite à un prêt à tempérament, 6 % suite à une vente à tempérament et 6 % également suite à un crédit hypothécaire. En Flandre et en Wallonie, les personnes en défaut de paiement en raison d'une ouverture de crédit représentaient 45 % de l'ensemble des ménages emprunteurs défaillants. Au sein des dettes de crédit identifiées par les médiateurs de dettes en Région bruxelloise, pas moins de 82 % concernaient des ouvertures de crédit et 18 % des prêts/ventes à tempérament.

²³⁷ Englert M. *La problématique du surendettement en région bruxelloise, conséquence et facteur aggravant de situations de pauvreté : présentation et analyse de données issues de quatre services de médiation de dettes et de la Centrale des crédits aux particuliers*, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2020, https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/dossiers/dossier_2021_brochure_surendettement_fr.pdf

2.2.3. Défauts par type de prêteur

En Belgique, les prêts ne peuvent être octroyés que par des établissements agréés. Parmi ces établissements, on trouve les établissements de crédit, plus communément appelées banques. Ce sont des entreprises qui reçoivent des dépôts d'argent ou d'autres fonds remboursables auprès du public et octroient des crédits pour leur compte propre. L'exercice d'une activité d'établissement de crédit est soumis à l'obtention d'un agrément auprès de la Banque centrale européenne. D'autres entreprises peuvent aussi octroyer des prêts aux particuliers. C'est la FSMA qui est chargée de procéder à l'accès à la profession de ces organismes non bancaires ainsi qu'aux intermédiaires en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation²³⁸.

En 2024²³⁹, 55,6 % des crédits à la consommation avaient été octroyés par les banques et 44,4 % par des organismes non bancaires. Depuis les années 2010, la répartition entre les banques et les autres organismes est à peu près stable oscillant autour de 55 % pour les banques et de 45 % pour les autres organismes. Ce qui n'était pas le cas auparavant, les banques représentaient plus de 80 % du marché du crédit à la consommation.



Source : Febelfin (crédits 2024)

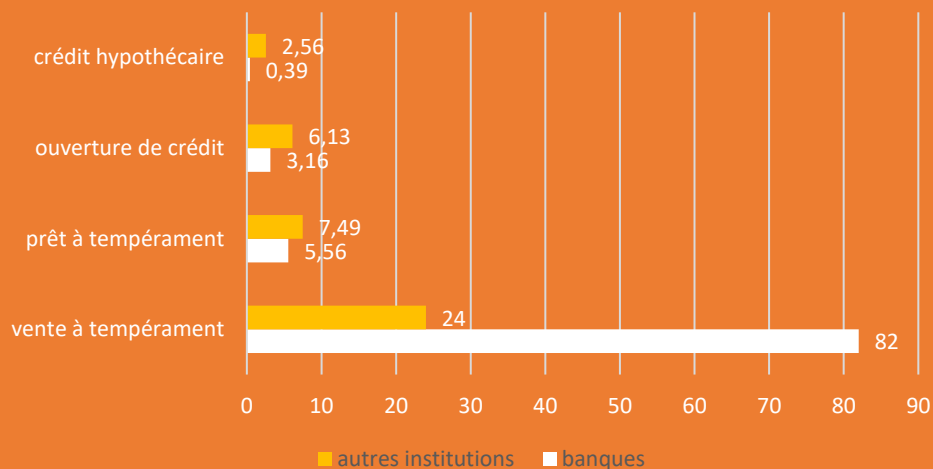
En ce qui concerne les crédits hypothécaires, les banques dominent largement le marché avec 80,37% des prêts octroyés contre 4,5% pour les compagnies d'assurance et 6% par les administrations publiques.

En 2023, le taux de défaut était plus faible du côté bancaire pour tous les types de crédits sauf pour les ventes à tempérament. Bien que ce type de crédit soit très peu octroyé par le secteur bancaire, le taux de défaillance est particulièrement élevé et en augmentation. Il s'agit d'un résultat pour le moins curieux déjà observé les années précédentes.

²³⁸ FSMA, liste actualisée chaque semaine, <https://www.fsma.be/fr/preteurs>

²³⁹ Dernières données disponibles sur le site de Febelfin au 04/12/2024

Taux de contrats défaillants par type de prêteur



Source : CCP (2023)

Les divergences de taux de défaillance par type de prêteur peuvent s'expliquer par des méthodes d'analyse ou de tolérance au risque différentes selon le prêteur mais pas par des prescriptions législatives différentes qui sont les mêmes quel que soit le prêteur²⁴⁰.

En 2023, le SPF Economie ²⁴¹ avait indiqué avoir constaté lors de ses contrôles une augmentation du taux d'endettement. Il y a une vingtaine d'années, le particulier qui demandait un crédit qui faisait dépasser sa charge d'endettement à plus d'un tiers de ses revenus se voyait refuser le crédit. Il s'agissait d'une norme tacite appliquée par le secteur. Le SPF Economie a constaté que dans certains cas, la charge d'endettement des consommateurs pouvait atteindre jusqu'à 80 % de ses revenus. En cas d'accident de vie, il y a donc de grandes chances que cela conduise à un défaut de paiement. Pour le SPF Economie, il faudrait que le législateur prévoie un pourcentage maximum de charges de crédit pour octroyer un crédit.

En Région bruxelloise (données 2019), la part de contrats défaillants dans le total des contrats était supérieure lorsque le prêteur est un organisme non bancaire par rapport à la moyenne nationale : 11 % de crédits défaillants, contre 5 % parmi les contrats de crédit auprès d'un organisme bancaire. La surreprésentation de crédits défaillants octroyés par des organismes non bancaires s'observait dans le cas des ouvertures de crédit (11 % de crédits défaillants quand le prêteur est un organisme non bancaire, contre 6 % pour les ouvertures de crédit bancaires en Région bruxelloise), et des crédits hypothécaires (4 % contre 1 %). C'est l'inverse concernant les prêts à tempérament, bien que la proportion soit assez proche (12 % de crédits

²⁴⁰ SPF Economie, *Guidelines concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation*, 04/07/2022, <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Guidelines-solvabilite-credit-a-la-consommation.pdf>

²⁴¹ Intervention du SPF Economie lors du colloque organisé en 2023 par l'Observatoire du crédit et de l'endettement, <https://observatoire-credit.be/storage/3813/Actes-du-colloque-2023-FR.pdf>

défaillants quand le prêteur est un organisme non bancaire contre 14 % quand il s'agit d'un organisme bancaire en Région bruxelloise).

En ce qui concerne le Fonds du logement bruxellois, 272 contrats de crédit hypothécaires ont été signalés avec un défaut de paiement (soit un retard de paiement pendant trois mois ou plus) à la CCP en 2024. En ce qui concerne les prêts à tempérament, ce sont 217 prêts à tempéraments qui ont été fichés (15,8 % des contrats), soit un total accumulé de 23,4 % de ces prêts.

Du côté de la Société wallonne du logement social, son rapport annuel 2024 fait état d'un taux de contentieux de 2,7 % en montants pour les crédits hypothécaires, de 0,6 % en montants pour les prêts à tempérament pour les travaux de rénovation et de 20 % en nombre pour les prêts à tempérament destinés à financer une garantie locative.

En ce qui concerne le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie, 2 360 contrats présentaient un arriéré de paiement fin 2024 contre 2 169 fin 2023. En 2024, 29 dossiers contre 18 en 2023 ont abouti à un jugement d'admissibilité en règlement collectif de dettes. 118 ménages relevant du Fonds sont concernés par cette procédure.

2.3. Le surendettement

Il y a surendettement à partir du moment où une personne ou un ménage est dans l'impossibilité totale de remplir ses engagements financiers de manière durable avec ses revenus courants. Le surendettement conduit à une dégradation des conditions de vie et génère de la détresse chez les personnes qui y sont confrontées.

Sauf en ce qui concerne les dettes de crédit, il y a peu de données disponibles sur les dettes de la vie courante qui constituent une part non négligeable des dettes dans les dossiers traités par les services de médiation de dettes. En 2023, 40 % des personnes en règlement collectif de dettes n'avaient que des dettes hors crédit contre 29 % en 2016. Des données existent dans les domaines de l'énergie, de l'eau, de la fiscalité et des dettes alimentaires. Ces matières étant régionalisées, les données relatives à l'endettement ne sont pas comparables au niveau national.

Toutes les personnes surendettées ne recourent pas à la médiation de dettes amiable ou judiciaire. Certaines vont plutôt consulter un avocat, un comptable ou essayer de se débrouiller seules en négociant des plans de paiement directement avec leurs créanciers.

Par exemple, en application d'un arrêté du gouvernement wallon du 15 décembre 2022, tout courrier de mise en demeure doit être accompagné d'un formulaire indiquant de manière explicite et lisible au débiteur qu'il dispose de différentes possibilités de démarche, parmi lesquelles la demande de conclusion d'un plan de paiement, la demande d'aide au CPAS ou d'un médiateur de dettes. C'est ainsi que 134 536 plans de paiement dans le domaine de l'énergie ont été octroyés en 2023 à 8 % de la clientèle. Le nombre de plans de paiement a augmenté de 65,6 % entre 2019 et 2023 pour l'électricité et de 58 % pour le gaz. La durée des plans de paiement s'est aussi allongée et porte sur des montants en augmentation. En revanche le nombre de plans de paiement pour les factures d'eau a diminué, mais les montants concernés sont en augmentation. Le recours à l'aide alimentaire a aussi fortement augmenté ces dernières années. En ce qui concerne les plans de paiement octroyés par l'administration fiscale, ils ont augmenté de 62 % entre 2019 et 2023²⁴².

Il est par conséquent plus que certain qu'une part non négligeable des personnes surendettées, et certainement toutes celles qui ont des dettes informelles (famille, amis, commerçants...), passent sous les radars.

Début 2024, l'Observatoire du crédit et de l'endettement (OCE) a tenté de comprendre les raisons pour lesquelles en dépit de la crise sanitaire, puis de la crise énergétique et des fortes augmentations des prix, si peu de Belges faisaient appel à la médiation de dettes. Même si de nombreuses personnes ont sollicité les cellules énergie des CPAS (par exemple une augmentation de 90 % entre 2021 et 2022 au CPAS de Bruxelles).

L'OCE avait déjà procédé à une telle analyse en 2022 à l'occasion d'un colloque intitulé « Où sont les surendettés ? »²⁴³. Alors que les demandes en aide alimentaire, les demandes d'aide

²⁴² Dehon E., Pierroux L. *Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation 2023-2024*, publication en 2025, [https://observatoire-credit.be/storage/4395/RRW-2023-2024-consolid%C3%A9-\(22.04.25\).pdf](https://observatoire-credit.be/storage/4395/RRW-2023-2024-consolid%C3%A9-(22.04.25).pdf)

²⁴³ Dehon E., Jeanmart C.

Où sont les surendettés ? OCE, janvier-mars 2023, <https://observatoire-credit.be/storage/3644/ECE77---ou-sont-les-surendett%C3%A9s.pdf>; <https://observatoire-credit.be/storage/3437/O%C3%B9-sont-les-surendett%C3%A9s---note-d%27analyse-finale.pdf>

sociale auprès du CPAS et la mise en place de plans de paiement pour les factures d'énergie témoignaient de difficultés financières en augmentation, les services de médiation de dettes n'avaient pas été particulièrement sollicités.

Une première série d'hypothèses mise en avant par l'OCE était que certains ménages n'avaient pas été financièrement touchés par la crise énergétique pour plusieurs raisons : ils avaient pu bénéficier d'aides gouvernementales ou locales, ou bien disposaient d'une épargne constituée notamment durant la crise sanitaire, ou profitaient encore des effets d'un contrat fixe pour leur énergie, ou bien n'avaient pas encore reçu leur facture de régularisation.

Une autre série d'hypothèses était que certains ménages avaient mis en place des stratégies qui ont permis de tenir le coup, en augmentant les revenus, en diminuant les charges ou les dépenses pour certains postes du budget ou en négociant directement avec leurs créanciers sans intermédiaire. Une dernière série d'hypothèses expliquait le non-recours aux professionnels de la médiation de dettes, d'une part, pour des raisons déjà présentes avant les crises (manque d'information, mésinformation, fracture numérique, etc.) et, d'autre part, par les effets plus « macrosociologiques » des crises comme le découragement, la révolte ou la perte de confiance dans les institutions.

En 2023-2024, le non-recours à la médiation de dettes a perduré. L'OCE constate toutefois que certaines hypothèses explicatives envisagées en 2022 ne tiennent plus. Les filets de sécurité mis en place pour faire face à des difficultés financières temporaires ne sont plus là. En revanche, certains ménages continuent à mettre en place des stratégies pour tenir le coup. La troisième série d'hypothèses expliquant le non-recours aux professionnels de la médiation de dettes et les effets plus macrosociologiques des crises sont aussi toujours présents. L'étude de 2024 a fait émerger deux autres hypothèses, à savoir une démobilisation, voire une déresponsabilisation des ménages en difficulté et un sens des priorités en matière budgétaire en désaccord avec les professionnels ainsi qu'une asphyxie administrative.

2.3.1. Des difficultés à faire face aux dépenses imprévues ou à payer ses dettes à temps

En 2024, 11,4 % de la population belge disposait d'un revenu disponible inférieur au seuil de pauvreté, soit 1 520 euros par mois pour une personne isolée et 3 191 euros pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants²⁴⁴. Ce chiffre est en baisse : il était de 12,3 % en 2023 et de 13,2 % en 2022.

Faire face à une dépense imprévue de 1 400 euros est financièrement inaccessible pour 21,6 % des Belges, soit 2,5 millions de personnes. C'est le cas de 38,3 % des ménages bruxellois, des 31,4 % des ménages wallons et de 13,2 % des ménages flamands. Ce taux est de 41 % en Province de Hainaut. La proportion de personnes concernées est malgré tout en baisse depuis 2019 en Wallonie (38,2 % en 2019) et en Flandre (15,9 % en 2019) et relativement stable en Région-Bruxelles-Capitale (37,8 % en 2019).

Où sont les surendettés ? Un an après. Analyse du (non ou faible) recours à la médiation de dettes amiable et judiciaire en Belgique en 2024, OCE <https://observatoire-credit.be/storage/4012/OSS-2.0---Version-consolid%C3%A9e.pdf>

²⁴⁴ Statbel, Plus de 2,1 millions de Belges courent un risque de pauvreté ou d'exclusion sociale, 01/10/2025, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale>

Un autre indicateur de mesure des difficultés financières des ménages porte sur la capacité à payer ses factures à temps. C'est le cas de 5 % des Belges, de 8,7 % des ménages bruxellois, de 8 % des ménages wallons et de 2,7 % des ménages flamands. Ce taux est de 12,9 % en Province de Hainaut.

11,9 % des personnes à risque de pauvreté (contre 4 % de la population totale) ont en 2024 connu des retards de paiement, soit au moins deux arriérés de paiement, pour des besoins de base (factures d'électricité, d'eau ou de gaz, le loyer, un emprunt hypothécaire ou des soins de santé)²⁴⁵.

2.3.2. Etat des lieux du recouvrement des dettes

Quand on a des difficultés à payer ses factures à temps ou à faire face à une dépense imprévue, le risque de devoir payer des frais supplémentaires est important. Des dispositions nouvelles ont été adoptées sous la précédente législature avec pour objectif d'améliorer la situation des personnes endettées.

2.3.2.1. Encadrement des mises en demeure et des pratiques de recouvrement des dettes

La loi du 4 mai 2023 portant insertion du livre XIX « Dettes du consommateur » dans le Code de droit économique²⁴⁶ est venue encadrer les pratiques en matière de mise en demeure et plafonner les frais en cas de non-paiement d'une dette d'argent à une entreprise privée ou à un organisme public afin d'en finir avec les abus. Jusqu'alors, une petite dette pouvait rapidement se transformer en une dépense importante, avec l'ajout de frais de courriers de rappel, de huissiers, d'agences de recouvrement ou encore de bureaux d'avocats.

Depuis le 1^{er} septembre 2023 pour les nouveaux contrats et depuis le 1^{er} décembre 2023 pour tous les contrats conclus précédemment, le premier rappel d'une dette est gratuit. A la réception du premier rappel, le particulier dispose de quatorze jours pour rembourser sa dette, sans qu'aucun frais supplémentaire ne lui soit facturé. En cas de non-paiement dans le délai convenu, l'entreprise peut être indemnisée, à la condition que cela soit prévu dans les conditions générales. Les clauses indemnitaires en cas de non-paiement de dettes d'argent peuvent uniquement prendre la forme d'un intérêt de retard et/ou d'un montant forfaitaire.

Les intérêts de retard ne peuvent pas excéder l'intérêt au taux directeur majoré de huit points de pourcentage. Ces intérêts sont calculés sur la somme restant à payer. Le taux d'intérêt maximum applicable au 2^{ème} trimestre 2025 était de 10,5 %²⁴⁷. Les montants de l'indemnité forfaitaire sont plafonnés :

- 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;

²⁴⁵ Chiffres de la pauvreté, source : EU SILC, <https://www.chiffrespauvrete.be/topic/retards-de-paiement-pour-les-besoins-de-base>

²⁴⁶ Code de droit économique : <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2023/05/04/2023042228/justel> ; SPF économie, *Règles générales en cas de retard de paiement*, 31/08/2023, <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/endettement/regles-generales-en-cas-de>

²⁴⁷ Articles XIX.16 à XIX.44 du CDE : https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/tr%C3%A9sorierie/taux-dinter%C3%AAt-l%C3%A9gal-applicable

- 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2 000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

Pour les contrats à prestation successives, il y a une limite prévue : trois rappels gratuits pour trois échéances impayées par an.

Enfin, les avocat·e·s et huissier·ère·s chargé·e·s du recouvrement sont placé·e·s sous la tutelle du SPF Économie, comme c'était déjà le cas pour les agences de recouvrement.

Le nouveau gouvernement fédéral a prévu d'évaluer la mise en œuvre de ces règles début 2026.

Depuis le 1er janvier 2025²⁴⁸, les huissier·ère·s de justice ont l'obligation de suivre une formation pratique axée sur les compétences communicationnelles et de facilitation en vue de promouvoir la résolution amiable des litiges. Depuis le 1er octobre 2024, ils doivent joindre à certains actes adressés aux débiteurs, une fiche informative standardisée contenant les informations relatives aux solutions judiciaires et extrajudiciaires pour les aider à faire face à leurs dettes. Par ailleurs, depuis le 11 juillet 2024, les huissiers de justice doivent refuser de procéder à la vente d'un bien appartenant à un débiteur si les recettes tirées de cette vente sont inférieures aux coûts supportés par le débiteur, l'objectif de la vente étant de couvrir au moins une part significative de la dette et des frais du débiteur.

Depuis le 1er octobre 2024, le juge peut soulever d'office la prescription dans le cadre d'une procédure en paiement d'une dette d'argent introduite par une entreprise contre un·e consommateur·rice. Le juge peut donc vérifier automatiquement si la dette est prescrite et, le cas échéant, rejeter la demande de remboursement du créancier, même si le·la consommateur·rice ne l'a pas mentionné ou n'était pas présent·e à l'audience.

2.3.2.2. Une nouvelle tarification des actes des huissiers qui ne fait pas l'unanimité

Sous la précédente mandature, un arrêté royal adopté en mai 2024 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2024. Ce nouveau tarif a été présenté comme devant « simplifier, rendre plus transparents les tarifs et faciliter le contrôle de l'exactitude des frais d'huissier ». Une étude de l'Observatoire des prix du SPF Économie en 2023 avait mis en évidence des problèmes importants au niveau des tarifs pratiqués par les huissiers de justice et dénonçait certaines pratiques obsolètes.

Parmi les points positifs, les intitulés des postes tarifaires sont harmonisés et les dépenses sont inscrites de manière complète (plus d'abréviations). La présentation des différents postes de tarifs est standardisée. Il est par ailleurs expressément interdit à l'huissier de justice de faire payer son/sa client·e sur base d'un « pourcentage » des sommes qu'il recouvre. Mais cette obligation existait déjà dans le précédent texte, ce qui n'a pas empêché certaines études d'huissiers de développer la pratique dite du « no cure no pay ».

Le nouveau texte simplifie la grille des tarifs qui passe de dix classes de tarifs à trois : les tarifs pour les dettes inférieures à 2 000 euros (classe A), les tarifs pour les dettes comprises entre 2 000, 01 et 5 000 euros (classe B) et les tarifs pour les dettes supérieures à 5 000, 01 euros (classe C). En outre, les tarifs de la classe A s'appliquent toujours à certaines dettes, quel que soit leur montant. Il s'agit notamment des dettes concernant l'électricité, le gaz et l'eau,

²⁴⁸ Code judiciaire

Internet et la téléphonie, l'éducation et la médecine. Les dettes de la classe A sont soumises à un tarif de 125 euros, celles de la classe B à 175 euros et celles de la classe C à 250 euros. En plus de ces frais, des frais supplémentaires peuvent être facturés, tels que, par exemple, des frais administratifs de 50 euros pour l'ouverture du dossier, ou d'autres frais tels que des frais de traduction ou des frais de déplacement, entre autres.

Les huissier·ère·s doivent mener une enquête de solvabilité avant d'entamer un recouvrement judiciaire. Cette enquête permet de vérifier la capacité du·de la débiteur·rice à payer ses dettes. Cette mesure protège les personnes déjà en médiation de dettes, car elle évite à l'huissier·ère d'entamer de nouvelles procédures inutiles et coûteuses. Si une médiation de dettes est déjà en cours, l'huissier·ère de justice doit écrire au médiateur de dettes pour que la dette soit incluse dans le plan de médiation existant.

Mais ce texte ne répond pas complètement aux promesses annoncées. C'est le cas pour le Centre d'appui aux services de médiation de dettes de Bruxelles et du Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (BAPN) qui, après analyse du texte, ont conclu que « les ménages précaires continueront de voir leur dette atteindre des sommes folles en très peu de temps à cause des frais d'huissiers » et qu'il ne par ailleurs sera plus possible de vérifier si le décompte des frais est correct.

Un an après l'entrée en vigueur du nouvel arrêté royal, il semble bien que les frais des huissier·ère·s soient plus élevés que ce qui était pratiqué auparavant selon l'analyse faite par différents acteurs du secteur : services de médiation de dettes, avocats, huissier·ère·s eux-mêmes, juges de paix, etc.²⁴⁹.

Lors des auditions organisées par la Chambre (voir ci-après), les avocat·e·s auditionné·e·s ont notamment mentionné l'exemple suivant : l'huissier·ère qui intervient dans le cadre d'un recouvrement judiciaire ou extrajudiciaire, a droit à un honoraire de recouvrement de 8 % sur le total des sommes à recouvrer (montant principal, intérêts de retard, clause pénale, frais de justice, indemnité de procédure, astreinte encourue, frais de dossier administratif et droits de condamnation inclus). Désormais, même si l'huissier·ère n'intervient que pour un courrier de mise en demeure par exemple, ou une enquête de solvabilité, et qu'ensuite, les parties s'arrangent en dehors de son intervention, il·elle a droit à ces 8 % d'honoraires sur la totalité des sommes récupérées. Cela donne lieu à des situations extrêmes où l'huissier·ère perçoit un honoraire de récupération alors qu'il·elle n'a pratiquement rien fait et ce, au détriment du·de la débiteur·rice et le cas échéant du créancier qui ne récupère pas la totalité de la créance après le prélèvement opéré par l'huissier·ère de justice²⁵⁰.

2.3.3.3. Des pratiques illégales dans le chef de grosses études d'huissiers

Entre juillet et novembre 2025, la Commission Justice de la Chambre des représentants a organisé quatre auditions sur l'industrie de la dette et les pratiques illégales de certaines

²⁴⁹ Cloot A., Counasse X. Vermeylen M. *Ce nouveau tarif bien plus coûteux qu'annoncé*, Le Soir, 27/05/2025, <https://www.lesoir.be/678007/article/2025-05-27/un-nouveau-tarif-bien-plus-couteux-quannonce>
Vermeylen M, *Les avocats dénoncent les frais d'huissiers trop élevés*, Le Soir, 05/11/2025, <https://www.lesoir.be/709242/article/2025-11-05/les-avocats-denoncent-les-frais-dhuissiers-trop-eleves>
Vermeylen M, *Les juges de paix dénoncent certains frais « inutiles » des huissiers*, Le Soir, 07/10/2025, <https://www.lesoir.be/703232/article/2025-10-07/les-juges-de-paix-denoncent-certains-frais-inutiles-des-huissiers>

²⁵⁰ Evrard L. *Dans les coulisses du parlement belge*, 20/11/2025, La tribune des avocats

études d'huissiers de justice. Ces auditions faisaient notamment suite à la publication d'une enquête intitulée « Huissiers, leur univers impitoyable » publiée en cinq épisodes en juin 2025 dans le quotidien Le Soir²⁵¹.

Depuis plusieurs années, le Centre d'appui aux services de médiation de dettes de Bruxelles documente les pratiques abusives de certaines études d'huissiers. L'intervention d'un huissier de justice, officier ministériel assermenté soumis à des règles déontologiques strictes, devrait normalement garantir le respect de la loi et mettre les personnes débitrices à l'abri de dérives. Cependant, la réalité est tout autre. Depuis plusieurs années, une multiplication de plaintes, d'articles de presse et de propositions parlementaires dénonce les mêmes pratiques illégales : décomptes injustifiés et inexacts, harcèlement, menaces et multiplication de frais abusifs. Les services de médiation de dettes alertent les autorités publiques sur le fait que ces pratiques accélèrent la « spirale du surendettement » et aggravent la situation des personnes les plus précarisées.

Le cœur du problème réside dans l'utilisation généralisée de contrats de type « no cure no pay » par lesquels des études d'huissiers, structurées comme des entreprises commerciales, s'engagent à recouvrer des créances pour un montant forfaitaire dérisoire, voire gratuitement, pour le créancier. Cette pratique, illégale en phase judiciaire et contraire à la déontologie en phase amiable, crée un conflit d'intérêts fondamental. Pour se rémunérer, l'huissier·ère est incité·e à multiplier des actes de procédure inutiles et coûteux dont la charge est entièrement reportée sur la personne débitrice. Ce mécanisme transforme des dettes initialement modestes en montants exorbitants, accélérant la « spirale du surendettement » et aggravant la précarité des ménages les plus vulnérables.

Par ailleurs, le CAMD pointe du doigt une défaillance généralisée des mécanismes de contrôle. Le contrôle déontologique, exercé par la profession elle-même, est inefficace en raison d'un manque de transparence, de procédures partiales et de la forte interdépendance économique entre les études d'huissier. Le contrôle judiciaire, tant en amont qu'en aval s'avère également insuffisant, les personnes débitrices étant souvent démunies pour faire valoir leurs droits. La responsabilité des créanciers, y compris publics, est engagée lorsqu'ils acceptent ces arrangements qui favorisent des pratiques illicites.

Face à cette situation, des réformes structurelles urgentes sont impératives pour garantir l'indépendance de la profession, instaurer un contrôle efficace et protéger les consommateur·rice·s.

2.3.2 Profil des personnes en situation de surendettement faisant appel aux services de médiation de dettes

Selon les organisations actives dans la lutte contre le surendettement et la pauvreté²⁵², le surendettement s'explique par la combinaison de facteurs multiples tant exogènes qu'endogènes, parmi lesquels :

- la faiblesse structurelle des revenus (et/ou l'irrégularité des revenus) ;

²⁵¹ <https://www.lesoir.be/679358/article/2025-06-03/huissiers-leur-univers-impitoyable-retrouvez-lenquete-complete-du-soir>

²⁵²OCE, CAMD, SAM, BAPN, *Lutter contre le surendettement : pour un système digne et efficace*, 10/2023, [https://bapn.be/storage/app/media/Lutter%20contre%20le%20surendettement Pour%20un%20syst%C3%A8me%20digne%20et%20efficace.pdf](https://bapn.be/storage/app/media/Lutter%20contre%20le%20surendettement%20Pour%20un%20syst%C3%A8me%20digne%20et%20efficace.pdf)

- la survenance d'accidents de vie qui entraînent une baisse des revenus et/ou une augmentation des dépenses ;
- l'accumulation des frais de recouvrement une fois que l'on se trouve dans une situation d'endettement (la dette crée la dette).

Ces organisations précisent que l'image du mauvais payeur qui pourrait payer, mais ne le fait pas ou celle du·de la flambeur·euse irresponsable qui devrait être sanctionné·e ou éduqué·e ne peuvent plus servir de modèle à des politiques de recouvrement et d'accompagnement. Appréhender la problématique du surendettement en se basant sur un modèle selon lequel le surendettement relèverait de la seule responsabilité individuelle n'est pas pertinent et conduit à adopter des solutions contreproductives. Ce modèle est d'ailleurs largement contredit par les recherches scientifiques sur les facteurs de risques qui mènent au surendettement.

L'Observatoire du crédit et de l'endettement a en 2025 conduit une enquête auprès des services de médiation de dettes de Wallonie. Cette enquête s'est focalisée sur le profil sociodémographique des personnes consultant un service de médiation de dettes, leurs ressources financières ainsi que la structure et le volume de leur endettement (crédit et hors crédit). Elle a aussi questionné les facteurs de vulnérabilité qui peuvent conduire les ménages à une situation de surendettement sur base de l'analyse qu'en font les médiateurs de dettes. Au total, 102 services y ont participé, permettant la collecte de données sur 2 880 dossiers traités en 2024²⁵³. Nous reprenons les principaux résultats ci-après.

Profil socioéconomique des ménages en médiation de dettes en Wallonie :

- Sexe et âge : une légère surreprésentation des hommes (53 %). L'âge moyen est de 46 ans avec une majorité de personnes entre 35 et 55 ans. Les jeunes adultes (18-25 ans) et les plus de 55 ans sont sous-représenté·e-s par rapport à la population wallonne. Un·e adulte sur cinq consultant les SMD a entre 26 et 34 ans, sans doute en raison d'un manque d'épargne ;
- Type de ménages : 46 % des personnes sont isolées. Les familles monoparentales sont surreprésentées (27 % contre 12 % dans la population wallonne). La majorité des ménages en SMD n'a pas d'enfant ou en a un ou deux.
- Niveau d'instruction et emploi : plus de 60 % ont un niveau d'instruction limité au secondaire inférieur, voire moins. Un quart exerce une activité professionnelle. Les ouvrier·ère·s sont surreprésenté·e-s, tandis que les employé·e-s et les fonctionnaires sont sous-représenté·e-s.
- Logement : 72 % des ménages sont locataires du privé, 12 % bénéficient d'un logement social et 10 % sont propriétaires.
- Ressources financières : le revenu mensuel moyen par adulte est de 1 765 euros. Plus de 80 % des ménages touchent au moins un revenu de remplacement. Près de la moitié des ménages (4 %) vit sous le seuil de pauvreté.

²⁵³ Pierroux L., Jeanmart C. *Comprendre pour agir : profils et vulnérabilités des ménages surendettés en Wallonie en 2024*, Novembre 2025, [https://observatoire-credit.be/storage/4609/Enqu%C3%AAt-e-2025-sur-les-dossiers-des-services-de-m%C3%A9diation-de-dettes---final-\(1\).pdf](https://observatoire-credit.be/storage/4609/Enqu%C3%AAt-e-2025-sur-les-dossiers-des-services-de-m%C3%A9diation-de-dettes---final-(1).pdf)

Niveau et nature de l'endettement :

- En 2024, plus d'un ménage sur deux présentait un endettement mixte, combinant dettes de crédit et dettes hors crédit. Le montant médian de l'endettement total s'élève à 14 464 euros.
- Les crédits à la consommation concernent plus d'un dossier sur deux et affichent un endettement moyen de près de 20 000 euros. Les ouvertures de crédit sont fréquentes (33 % des dossiers) et multiples (trois par dossier en moyenne), parfois utilisées pour « tenir » financièrement. Les crédits hypothécaires, plus rares (4,5 % des dossiers), concentrent en revanche les dettes les plus élevées.
- Les dettes hors crédit sont présentes dans pratiquement tous les dossiers (97 % des dossiers) et concernent principalement les pouvoirs publics, l'énergie, les soins de santé, l'eau et les télécommunications. Si leurs montants peuvent paraître modestes en comparaison aux dettes de crédit (endettement moyen hors crédit de 15 167 euros contre 27 523 euros pour l'endettement en crédit), elles traduisent une précarité du quotidien, liée à la difficulté d'assumer les dépenses de base.

Pour l'OCE, ces résultats soulignent que le surendettement ne résulte pas uniquement d'un usage excessif du crédit, mais aussi d'un déséquilibre budgétaire structurel accentué par la faiblesse des revenus, la hausse du coût de la vie et une couverture sociale parfois insuffisante.

Trois facteurs qui contribuent aux surendettement des ménages wallons :

1. Accidents de vie : 49 % des médiateurs identifient des événements tels qu'une maladie, une séparation, une perte d'emploi ou un décès comme facteurs déclencheurs, pouvant fragiliser la stabilité financière.
2. Gestion budgétaire : 49 % des médiateurs mentionnent des difficultés dans la gestion des dépenses liées à l'organisation du budget ou à l'usage du crédit.
3. Niveau de revenu : 32,5 % des médiateurs relèvent que des ressources financières limitées contribuent à la vulnérabilité au surendettement.

Ces résultats confirment que le surendettement est généralement multifactoriel, résultant d'une combinaison de fragilités économiques, sociales et personnelles. Ces résultats rappellent également que même s'ils sont intimement liés, surendettement et pauvreté ne recouvrent pas toujours et systématiquement les mêmes réalités.

Le rapport reprend aussi les résultats des enquêtes menées par le SAM²⁵⁴ sur les profils des ménages qui poussent les service de médiation de dettes en Flandre en 2023.

Globalement, les profils sont similaires : une surreprésentation des personnes isolées et des familles monoparentales, des ménages à revenus modestes avec un niveau d'instruction faible ou moyen, dépendant de revenus de remplacement. Ces ménages présentent majoritairement des dettes hors crédit (impôts, énergie, soins de santé, télécommunications) et font face à des facteurs de vulnérabilité comparables, tels que les accidents de vie (maladie, séparation, perte d'emploi) et des difficultés de gestion budgétaire.

Il y a toutefois quelques différences :

²⁵⁴ Steunpunt mens en samenleving

- Niveau d'endettement : en Flandre, près de deux tiers des ménages (60,5 %) avaient un endettement inférieur à 5 000 euros lors de la dernière situation connue de la personne en 2023, contre un peu plus d'un sur cinq en Wallonie.
- Composition des dettes hors crédit : en Wallonie, les dettes envers les pouvoirs publics sont les plus fréquentes, suivies de l'énergie et des soins de santé, tandis qu'en Flandre après les dettes publiques viennent les dettes d'aide sociale du CPAS et de soins de santé.
- Facteurs déclencheurs : la maladie apparaît en tête de lice dans les deux régions mais la perte d'emploi est davantage citée en Flandre, alors que la séparation l'est davantage en Wallonie.

Ces nouvelles données confirment les résultats d'enquêtes plus anciennes réalisées tant en 2019 par l'Observatoire du Crédit et de l'endettement²⁵⁵ auprès des services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne qu'en 2020 par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale en collaboration avec le Centre d'appui aux services de médiation de dettes²⁵⁶. De manière très résumée²⁵⁷, ces deux enquêtes montraient que la personne qui majoritairement consulte un service de médiation de dettes a une quarantaine d'années, vit seule, est peu ou pas diplômée, locataire, sans emploi, perçoit des revenus de remplacement, vit sous le seuil de pauvreté (65 % à Bruxelles et 51,2 % en Wallonie), a des dettes de vie courante (loyer, soins de santé, énergie, etc.) et de crédit qu'elle n'arrive pas à honorer faute de revenus insuffisants.

Selon le baromètre de la pauvreté publié par le SPP Intégration sociale²⁵⁸, le remboursement d'un crédit à la consommation fait tomber le revenu disponible sous le seuil de pauvreté d'un peu plus de 3,1 % des ménages en 2024. Ce chiffre est en baisse constante depuis 10 ans, il était de 5,3 % en 2015.

Ces études, réalisées à partir des dossiers traités par les services de médiation de dettes, ne permettent pas d'embrasser la totalité de la problématique du surendettement, mais seulement la partie la plus visible. Comme pointé du doigt dans le rapport de 2020 sur la situation en région bruxelloise « les données manquent pour visibiliser, mesurer, et suivre ce phénomène [surendettement] pourtant lourd de conséquences pour de nombreux habitants de la région. Seules les données sur les dettes de crédit sont disponibles et exhaustives via la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique (BNB). Or, pour les personnes en pauvreté, c'est plus souvent les « dettes de vie », celles relatives à la dignité humaine, qui vont mener au surendettement : incapacité de payer ses charges, son logement, ses soins de santé... L'absence de base de données sur le surendettement pour d'autres causes que le crédit s'avère dès lors particulièrement problématique ».

²⁵⁵ Jeanmart C., *Les ménages en situation de surendettement : Profil, endettement et éléments déclencheurs des difficultés financières*, décembre 2019, <https://observatoire-credit.be/storage/209/Les-m%C3%A9nages-en-situation-de-surendettement.pdf>

²⁵⁶ Englert M. *La problématique du surendettement en région bruxelloise, conséquence et facteur aggravant de situations de pauvreté : présentation et analyse de données issues de quatre services de médiation de dettes et de la Centrale des crédits aux particuliers*, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2020, https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/dossiers/dossier_2021_brochure_surendettement_fr.pdf

²⁵⁷ Pour plus de détails, voir les rapports sur l'inclusion financière de 2021 et 2022.

²⁵⁸ SPP Intégration sociale, <https://www.chiffrespauvrete.be/topic/credits-a-la-consommation-et-risque-de-pauvrete>

Depuis quelques années, pour un nombre de plus en plus important de dossiers, il n'y a pas de possibilité pour les médiateurs de dettes d'engager une procédure de médiation amiable²⁵⁹ : « Il y a un nombre croissant de dossiers de médiation qui posent des problèmes difficilement surmontables, à savoir les situations où les personnes surendettées ne disposent d'aucun disponible pour désintéresser les créanciers. Après avoir effectué le travail d'évaluation du budget sur la base des rentrées (revenus, allocations sociales, allocations familiales, indemnités diverses) et des charges courantes (loyer, énergie, eau, alimentation, frais scolaires, de déplacement...), le médiateur de dettes se rend compte qu'il ne reste rien pour rembourser les créanciers pour des dettes qui peuvent être liées à du crédit, mais également inhérentes à ces charges courantes, considérées comme étant de première nécessité, mais qui ne peuvent pas être honorées. L'analyse du budget révèle dans certains cas un solde négatif, et de manière structurelle la situation ne peut que générer de nouvelles dettes, vu l'insuffisance des rentrées ».

Bien qu'il n'y ait pas eu d'afflux généralisé de demandes en médiation de dettes²⁶⁰, les services de médiation de dettes dans tout le pays ont toutefois vu arriver de nouveaux profils moins habitués à demander de l'aide comme des indépendant·e·s touché·e·s par l'arrêt des activités pendant les confinements, des salarié·e·s pauvres, des couples avec deux salaires, des jeunes qui rentrent dans la vie active, mais aussi des ménages issus de la classe moyenne et des pensionné·e·s qui disposent de revenus insuffisants pour faire à l'augmentation des prix. Les personnes qui travaillent et qui n'ont pas les avantages des personnes allocataires sociaux sont plus fragilisées (pas de réduction en matière d'énergie, sur les abonnements de bus, sur les frais de garderie ou de crèche, des frais de carburant élevés, etc.).

Par ailleurs, les services de médiation de dettes constatent que les dossiers sont de plus en plus complexes à gérer. Les personnes arrivent dans les services avec une multitude de problèmes (problème d'accès à un revenu, d'addiction, de santé mentale, de gestion administrative, de fracture numérique) qui sont difficiles à appréhender pour les services de médiation. Certaines ASBL ont mis en place des coopérations avec d'autres associations. Des CPAS renforcent la collaboration entre les différents services pour répondre à cette nouvelle réalité. Ce constat de multiplicité des problèmes chez les médié·e·s a également été constaté en Flandre.

Les services de médiation de dettes constatent également une augmentation des demandes d'information qui ne conduisent finalement pas à une procédure de médiation. Ces nouveaux profils n'ont souvent pas connaissance des services auxquels s'adresser et des aides à activer. Ils recherchent donc des informations une fois que la situation leur apparaît problématique.

Les services de médiation de dettes reçoivent aussi de plus en plus de personnes qui connaissent des problèmes de santé mentale. Début 2022, un·e Belge sur quatre présentait un trouble anxieux et/ou dépressif. Les problèmes de santé mentale sont en effet plus marqués chez les médié·e·s depuis les crises successives, la détresse psychologique entraînant chez certaines personnes des problèmes financiers. Les problèmes de santé

²⁵⁹ Cobbaud N. *Quelle solution pour les personnes surendettées et insolvable ?* Les Echos du crédit et de l'endettement, n°63, septembre-octobre 2019, <https://www.echosducredit.be/sommaires/gerer-le-surendettement-quand-il-ny-a-pas-de-disponible/>

²⁶⁰ Jeanmart C., *Nouveaux profils touchés par les difficultés financières sévères, mais peu de nouvelles demandes en médiation de dettes*, Revue de l'Observatoire du Crédit et de l'endettement n°114, 2023, <https://observatoire-credit.be/storage/3726/Revue-Observatoire---Nouveaux-profils-touch%C3%A9s-par-les-difficult%C3%A9s-financi%C3%A8res-s%C3%A9v%C3%A8res.pdf>

mentale sont également à l'origine d'arrêts de travail pour maladie, menant à une hausse des absences de longue durée. Les arrêts prolongés pour maladie entraînent entre autres une baisse des revenus et rend difficile la gestion du budget pour certains ménages.

Les personnes sous administration de biens seraient également plus présentes en médiation amiable et judiciaire. Certain·e·s professionnel·le·s évoquent une meilleure connaissance de la médiation de dettes par les travailleur·euse·s sociaux·ales qui accompagnent les personnes mises sous tutelle.

En 2023, l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles Capitale faisait de son côté le constat d'un nombre important de personnes en situation de pauvreté touchées par le surendettement²⁶¹.

Selon l'Observatoire, le surendettement engendre une dégradation rapide des conditions de vie, une grande détresse, et un parcours du combattant au niveau judiciaire. Les saisies sur salaire, les saisies immobilières, les coupures d'énergie, l'expulsion du logement, etc. sont autant de conséquences qui aggravent des situations de vie déjà précaires.

L'Observatoire pointe aussi du doigt l'absence de données officielles en Région bruxelloise pour estimer de manière globale l'ampleur du surendettement, ce qui contribue à l'invisibilité du phénomène. On sait par exemple qu'à l'échelle bruxelloise, les services de médiation de dettes et les cellules énergies des CPAS ont été fortement sollicités dans le cadre de la crise énergétique. C'est ainsi que le nombre de dossiers ouverts à la Cellule énergie du CPAS de Bruxelles avait presque doublé (+90 %) entre 2021 et 2022. Le SMD de Bruxelles-Ville a noté une croissance de la proportion de dettes de soin de santé parmi les dettes rencontrées auprès de leur public (passant de 15 % des dettes en 2018 à 18 % en 2022).

2.3.3. Baisse continue des procédures en règlement collectif des dettes

Le règlement collectif de dettes (RCD) est une procédure judiciaire qui a pour objet de rétablir la situation financière d'une personne physique et lui permettre de retrouver des conditions de vie conforme à la dignité humaine. Les données relatives au RCD constituent un indicateur possible du niveau de surendettement des ménages en Belgique.

Le RCD est d'une durée maximale de sept ans. Le médiateur de dettes, désigné par le tribunal du travail, a pour tâche de rembourser autant de dettes que possible aux créanciers tout en garantissant à la personne débitrice la disposition d'un pécule suffisant pour pouvoir mener une vie digne. A la fin de la procédure, il y a éventuellement une remise des dettes impayées. En 2024, 231 personnes avaient bénéficié d'une remise totale de dettes, contre 335 en 2023²⁶². La personne concernée peut alors à nouveau reprendre une vie sans dettes.

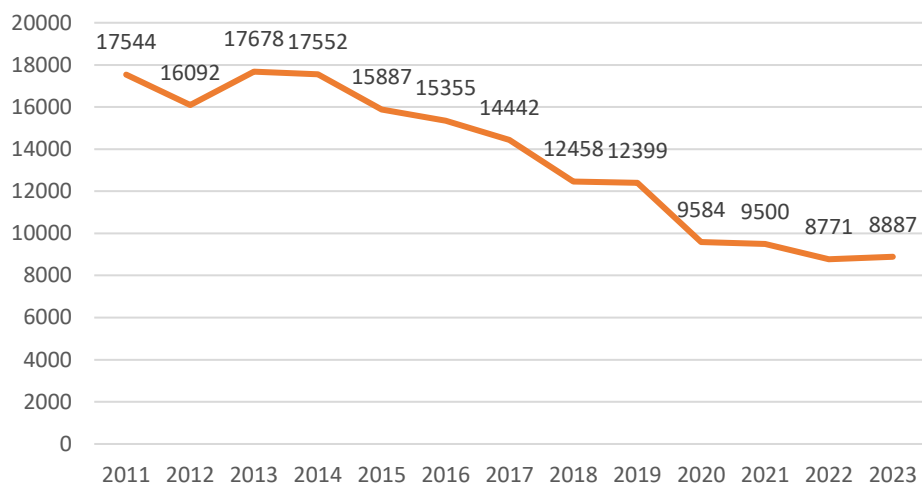
Les personnes ayant recours à cette procédure se trouvent dans une situation de surendettement avérée. Toutefois, comme tous les ménages en situation de surendettement ne recourent pas à cette procédure, cet indicateur ne reflète donc qu'une partie de la réalité.

²⁶¹ Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté et des inégalités sociales et de santé en 2023, https://www.vivalis.brussels/sites/default/files/2024-03/Barometre-2023-FR_1.pdf

²⁶² Fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes et de protêt, Rapport annuel 2024, <https://justice.belgium.be/sites/default/files/downloads/2024%20-%20JV%20-%20FR.pdf>

Depuis 2013, le nombre de nouvelles demandes de RCD est en baisse constante. Alors qu'il était de 17 678 cette année-là, il est tombé à 8 771 en 2022 avant de légèrement remonter en 2023 avec l'introduction de 8 867 nouveaux RCD.

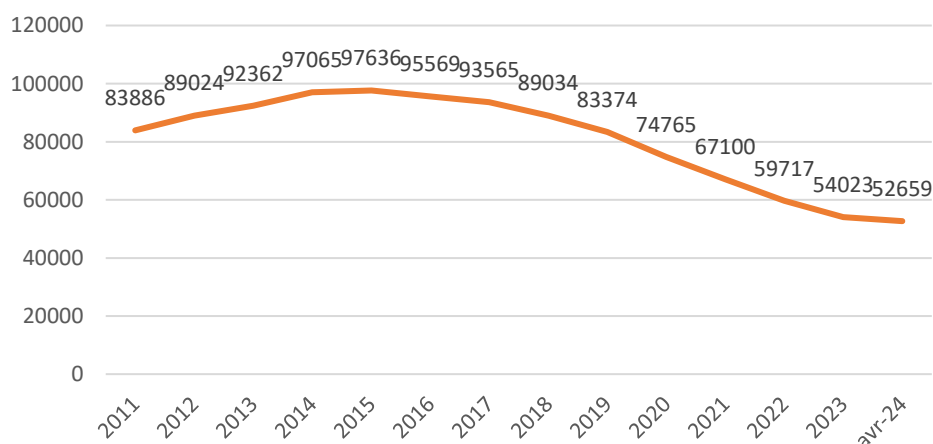
Evolution du nombre de nouveaux RCD



Source : CCP

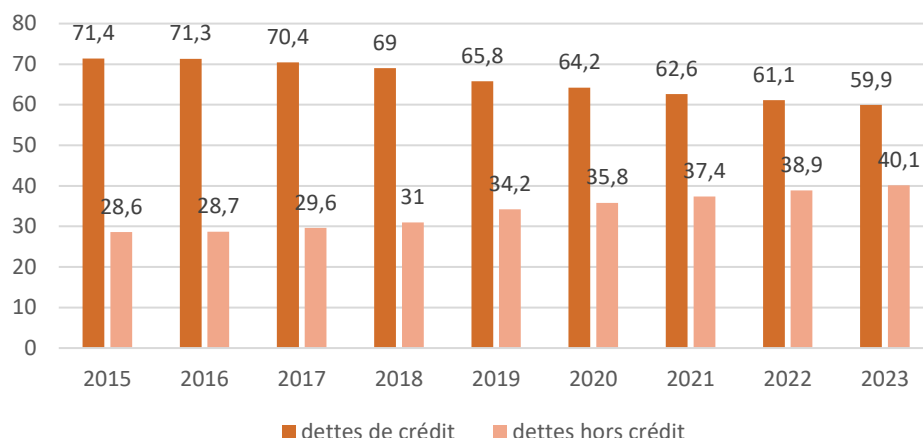
Depuis 2014, le nombre total de procédures de RCD n'a cessé de baisser. En avril 2024 (dernières données publiées par la CCP), il était de 52 659 contre 54 023 fin 2023 et 97 065 fin 2014. Le règlement collectif de dettes ne disparaissant du registre qu'au terme du plan d'apurement, la personne concernée reste mentionnée tant que la procédure la concernant n'est pas terminée ou révoquée. Les procédures de règlements collectifs de dettes terminées ou révoquées sont encore reprises dans la CCP en raison du délai légal de conservation mais ne sont plus comptabilisées dans les statistiques.

Evolution du nombre total de procédures de RCD enregistrées à la CCP



Source : CCP

Evolution des dettes de crédit / dettes hors crédit dans les procédures en RC



Source : CCP

Le recours à la procédure de RCD est davantage le fait de personnes qui accusent plusieurs défauts de paiement. 29,8 % des personnes concernées ont au moins cinq défauts de paiement tandis que 7,7 % ne présentent qu'un seul défaut de paiement.

La baisse du nombre de procédures est une tendance lourde. Même s'il convient de rester prudent quant à l'analyse de cette diminution qui peut cacher une augmentation du règlement des dettes par d'autres moyens, il n'empêche que cette procédure ne répond sans doute plus aux besoins de toutes les personnes surendettées.

Depuis plusieurs années, les services de médiation de dettes font état d'un bouche-à-oreille qui jouerait en défaveur de cette procédure. Perçue comme une solution miracle il y a une vingtaine d'années, le RCD aurait depuis quelques années mauvaise presse auprès de personnes qui y ont eu recours et en font une publicité négative. C'est le cas par exemple de mères qui élèvent seules leurs enfants²⁶³ : « Pendant sept ans, vous vivez en apnée et vos enfants en sont victimes. Vous n'avez pas accès à votre plan financier. Vous êtes infantilisée et on vous verse un barème qui est très bas et qui ne laisse pas de place au superflu comme acheter des chaussures neuves à son enfant alors que les siennes sont trouées. Tout est calculé au centime près. Vous avez un montant défini pour l'électricité, pour le gaz. Et si vous n'avez pas assez, on vous coupe l'électricité, il faudra attendre le mois prochain. Quand les dettes sont trop hautes, il arrive même que les enfants soient placés. »

Dans son rapport de contrôle de la procédure de règlement collectif de dettes par les tribunaux du travail²⁶⁴, le Conseil supérieur de la justice indiquait qu'en moyenne seuls 6 % des dossiers font l'objet d'un plan de règlement judiciaire contre 94 % des dossiers qui font l'objet d'un plan de règlement amiable.

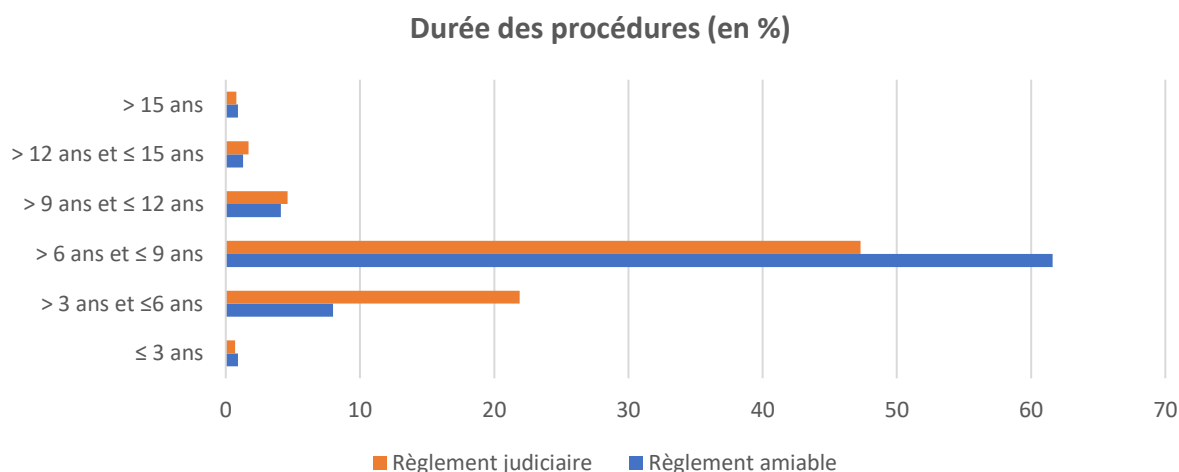
²⁶³ Pitisci J., Warnotte J. RTBF, 13/01/2023, <https://www.rtb.be/article/les-mamans-solos-et-surendettees-demandent-du-changement-11135540>

²⁶⁴ Conseil supérieur de la Justice, *Audit : Le contrôle de la procédure de règlement collectif de dettes par les tribunaux du travail*, 27/10/2022, <https://csj.be/admin/storage/hrj/audit-rcd-rapport-definitif.pdf>

Par ailleurs, ces dernières années ont en effet été fortement marquées par une augmentation du nombre de cas insolvable, c'est-à-dire de personnes dont les revenus sont tellement faibles qu'il n'y a aucune possibilité de proposer des plans de paiement raisonnables à leurs créanciers. Des magistrats pointent d'ailleurs du doigt l'inefficacité du RCD dans le cas de personnes dont l'insuffisance des ressources financières est structurelle. Le RCD ne peut alors ni prévenir l'apparition d'un nouvel endettement pendant, ni même après la procédure.

Selon le Réseau belge de lutte contre la pauvreté (BAPN)²⁶⁵, la procédure de RCD n'est pas une solution adaptée aux personnes à faible revenu pour lesquelles « *il est impossible de rembourser des dettes sans mettre en danger une vie décente. Si les dépenses mensuelles sont supérieures au revenu disponible, le nouveau départ espéré ne peut pas être atteint. (...) Beaucoup de gens ne bénéficient pas d'un pécule suffisant pour garantir une vie digne. Certains budgets sont si faibles qu'en dépit d'efforts acharnés pour joindre les deux bouts chaque mois, les gens sont obligés de contracter de nouvelles dettes, ce qui met en péril l'ensemble de la procédure. (...) En cas de perte soudaine de revenu, certains médiateurs de dettes décident d'écarter encore davantage le pécule, en dessous des limites minimales légales pourtant déjà insuffisantes. (...) Le RCD est une procédure qui exige beaucoup d'efforts de la part de toutes les parties concernées et devrait donc être une mesure exceptionnelle. Beaucoup de gens endettés n'en voient pas la fin... L'objectif du règlement collectif de dettes est de permettre aux personnes surendettées de rembourser autant de dettes que possible, tout en leur garantissant une existence digne. À la fin de la procédure, ils doivent être en mesure de prendre un nouveau départ. Cependant, l'expérience des personnes en situation de pauvreté montre que pour de nombreuses personnes, ni la dignité d'existence ni un nouveau départ ne sont garantis* ».

Si la date de fin de la procédure n'est pas encore connue pour les plans en cours enregistrés à la CCP, soit 23,4% des plans de règlement amiable et 23% des plans de règlement judiciaire, il apparaît que pour les plans terminés la durée moyenne oscille entre six et neuf ans. 6,3% des plans amiables ont une durée plus longue. C'est le cas de 7,1% des plans de règlement judiciaires.



Source : CCP (2023)

²⁶⁵ BAPN, *Sortir de l'endettement, le règlement collectif de dettes : problèmes et solutions pour et par les personnes en situation de pauvreté*, 2020, <https://bapn.be/storage/app/media/BAPN-Rapport2020%20fr%20laatste%20versie.pdf>

Le nouveau gouvernement fédéral a prévu de réformer la procédure de règlement collectif : « Il est dans l'intérêt de toutes les parties de donner au règlement collectif de dettes toutes ses chances de réussite. La procédure de règlement collectif de dettes fera l'objet d'une nouvelle réforme afin que les débiteurs soient aidés de manière efficace et durable, en tenant compte de la présence éventuelle d'enfants mineurs dans le foyer familial. Nous en accélérons ainsi la procédure et appliquons un système de sanctions plus fin et modulé en cas de non-respect des conditions. Nous autorisons l'accès de cette procédure à toutes les personnes surendettées. En outre, le rôle et les tâches du médiateur de dettes sont mieux définis. »

2.3.4. Quelle politique de prévention et de traitement du surendettement pour la nouvelle législature ?

L'accord de coalition fédérale adopté début 2025 liste une série de mesures annoncées comme devant permettre d'aider les personnes surendettées et de lutter contre l'industrie de la dette, en passant le cas échéant par l'adoption de nouvelles mesures législatives.

Parmi les priorités du nouveau gouvernement, on trouve des mesures visant à prévenir le surendettement :

- améliorer la connaissance et la sensibilisation à l'aide en matière d'endettement, notamment par des campagnes d'information visant à mieux informer le groupe cible sur les différents niveaux d'aide en matière d'endettement ;
- détecter le surendettement de manière précoce afin que les personnes puissent être aidées avant que leur dette ne devienne ingérable, avec la mise en place de systèmes d'alarme par certains créanciers, comme les entreprises de services publics et les hôpitaux vis-à-vis des autorités et des acteurs locaux en concertation avec les entités fédérées ;
- encourager les personnes endettées qui ont du mal à gérer leur budget à améliorer leurs compétences financières. L'accompagnement budgétaire, voire la gestion du budget, devient un élément obligatoire du Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS).

On trouve aussi des mesures relatives au traitement de traitement du surendettement et de recouvrement des créances. Il est ainsi prévu

- d'encourager le recouvrement amiable ;
- d'évaluer le livre XIX du Code de droit économique sur les dettes du consommateur adopté en 2023 (frais de rappel et intérêts de retard, recouvrement de dettes amiable) ;
- de réduire les coûts du recouvrement judiciaire et de protéger les consommateurs contre les pratiques abusives des sociétés de recouvrement ;
- d'appliquer la procédure de recouvrement de créances incontestées aux particuliers (une méthode simplifiée et rapide permettant aux entreprises de recouvrer des dettes quand la personne débitrice reste inactive (dette supposée non contestée) sans passer par un juge. L'application de cette procédure aux particuliers a été repoussée sous la précédente mandature ;
- d'évaluer les effets du nouveau droit disciplinaire applicable aux huissiers ;

- de modifier le cas échéant la loi sur les marchés publics pour veiller au recouvrement éthique et correct des créances des autorités publiques auprès des citoyen.ne.s

Du côté de la Région wallonne, le nouveau gouvernement a, dans sa déclaration de politique régionale wallonne adoptée en juillet 2024, annoncé qu'en matière de lutte contre le surendettement, il mènera un travail avec les services agréés de médiation de dettes et l'observatoire du crédit et de l'endettement afin d'améliorer l'efficacité des mécanismes en place²⁶⁶. Faute de gouvernement, aucune mesure nouvelle visant à prévenir et à traiter le surendettement en Région-Bruxelles-Capitale n'a été annoncée.

²⁶⁶ *Déclaration de politique régionale wallonne, Législature 2024-2009, 11/07/2024,*
<https://www.wallonie.be/sites/default/files/2024-07/DPR2024-2029.pdf>

Conclusions

La diminution du nombre de ménages emprunteurs, du nombre de contrats de crédit souscrits, mais aussi du nombre de défauts de paiement est plutôt une bonne nouvelle.

Il faut cependant rester vigilant devant la hausse continue de la dette hypothécaire des ménages. Si la Belgique devait connaître un retournement économique avec un niveau élevé de chômage, de nombreux ménages se trouveraient en difficulté.

Il faut aussi garder un œil sur l'augmentation des nouvelles ouvertures de crédit répartie à la hausse depuis 2022, même si on ne retrouve pas le niveau de souscription d'il y a quelques années. On a souvent recours à cette forme de crédit quand le niveau d'épargne est insuffisant pour faire face à ses dépenses. L'engouement pour les formules de paiement fractionné ou différé, notamment par les jeunes, doit aussi être surveillé. Il devient urgent de transposer la directive de 2023 sur le crédit à la consommation.

Pour les personnes exclues de l'accès au crédit grand public, les différents types de crédits sociaux qui leur sont proposés, avec le soutien des régions, constituent de véritables outils d'inclusion financière, notamment quand on ne dispose pas d'économie pour payer une garantie locative ou d'apport suffisant pour souscrire un crédit auprès d'un prestataire de crédit classique pour financer l'achat de son logement ou pour effectuer des travaux de rénovation.

Les situations de surendettement dont ont à traiter les services de médiation de dettes montrent depuis quelques années une prédominance des situations d'insuffisance financière structurelle pour lesquelles aucun plan raisonnable de paiement des dettes ne peut être mis en place. Ni la médiation de dettes amiable, ni la médiation de dette judiciaire dans le cadre du règlement collectif de dettes n'ont été conçus pour traiter la pauvreté. Il devient urgent d'engager des réformes. Malheureusement, le programme du nouveau gouvernement fédéral n'envisage pas de traiter cette question et montre une approche conservatrice de la question du surendettement, voire paternaliste.

A cela s'ajoute la nécessité urgente de s'attaquer aux pratiques de certaines importantes études d'huissiers aux facturations indécentes qui aggravent la situation des personnes qui connaissent des retards de paiement.

3. Les produits d'assurance

L'essentiel

- En 2024, les ménages belges ont en moyenne consacré 2 459 euros à leurs dépenses d'assurance contre 2 218 euros en 2022 (+ 10,87 % en deux ans) et 2 046 euros en 2020 (+ 20,19 % en quatre ans).
- C'est bien pour les ménages à faible revenu que le budget assurance pèse le plus lourd : 8,31% du revenu pour les ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu contre 3,44% pour les ménages appartenant au 4^{ème} quartile de revenu.
- Cette augmentation moyenne masque de grandes disparités : si l'assurance voiture n'a augmenté que de 7,73 % entre 2020 et 2024, les primes d'assurance incendie ont bondi de 32,11 % en quatre ans. Cette assurance est souscrite par la quasi-totalité des ménages appartenant au 4^{ème} quartile de revenu (98,5 %), mais par seulement 92 % des ménages du 1^{er} quartile.
- 15% des ménages belges n'auraient pas en 2022-2023 souscrit une assurance habitation ou auraient décidé d'arrêter de payer leur prime d'assurance en raison de l'augmentation du coût de la vie.
- L'assurance voiture n'est souscrite que par 65,2 % des ménages du 1^{er} quartile de revenu alors que c'est le cas de 84,24 % des ménages du 4^{ème} quartile de revenu et de 86,58 % des ménages du 3^{ème} quartile. On peut supposer que les ménages les moins aisés ne disposent pas forcément d'un véhicule.
- 31 635 demandes (personnes qui n'avaient plus d'assurance automobile) ont été faites au Bureau de tarification automobile entre novembre 2024 et novembre 2025 (-1,9 % par rapport à l'année précédente). 2/3 des personnes assurées par le Bureau sont des hommes.
- Le nombre de sinistres impliquant des véhicules non assurés reste élevé avec près de 13 000 déclarations effectuées.
- Le nombre de personnes fichées par Datassur (liste noire des assureurs) ne cesse d'augmenter : il était de 331 426 au 31 décembre 2024 contre 292 265 en 2023 et 261 000 en 2022, soit plus de 27 % en deux ans. 98,9 % des enregistrements font suite à une résiliation de contrat pour non-paiement de la prime d'assurance ou non-recouvrement de la franchise après plusieurs rappels, 0,7 % à une résiliation pour un ou plusieurs sinistres et 0,2 % à une résiliation pour fraude à l'assurance.
- Les jeunes (16-30 ans) s'estiment discriminé·e·s en raison de leur âge : les assurances qui leur sont proposées sont trop chères. 45 % des jeunes racisé·e·s (contre 19,4 % des jeunes qui ne le sont pas) font état de difficultés à s'assurer ; 36,5 % des jeunes en situation d'handicap (contre 20,5 % des jeunes sans handicap) sont confronté·e·s à un refus d'assurance ou à des primes plus élevées. Les personnes plus âgées (61 ans et plus) font aussi état d'assurances trop coûteuses en raison de leur âge.
- La Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie Invalidité couvre de plus en plus de personnes en situation de précarité avec 166 978 membres fin 2024 (plus d'un tiers depuis 2021).

- les assurances facultatives hospitalisation/dentaire sont souscrites par 71,32 % de l'ensemble des ménages contre 65,65 % des ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu.
- L'état de santé, mais aussi l'âge, constituent encore trop souvent des obstacles dans l'accès aux produits d'assurance même si des améliorations ont été apportées (droit à l'oubli pour les personnes déclarées de certaines maladies).

Recommandations

- Rendre l'assurance RC familiale obligatoire et universelle.
- Réduire le prix des assurances automobile afin que son coût ne soit pas un frein à la souscription et réintroduire le système de bonus-malus standardisé pour la responsabilité civile (RC) empêchant les discriminations autres que le nombre d'accidents passés, et ce afin de pas notamment pénaliser les jeunes automobilistes.
- Adopter une approche permettant de réduire le nombre de situations « hors assurances » imputables uniquement au coût trop élevé des primes, y compris par la mise en place d'un tarif social, voire la mise en place d'assurances de base comme il existe un service bancaire de base.
- Garantir l'accès à une assurance santé efficace afin de limiter fortement le risque d'endettement concernant des soins non couverts par l'assurance obligatoire. Améliorer le remboursement par cette assurance obligatoire des frais les plus souvent associés à une hospitalisation, lunettes, soins dentaires, soins psychologiques, soins à domicile, soins aux personnes âgées, hébergement alternatif à l'hôpital.
- Permettre aux personnes assurées de changer de contrat d'assurance à tout moment à l'issue de la première année du contrat, y compris les assurances souscrites à l'occasion d'un crédit hypothécaire.
- Supprimer le questionnaire médical pour les assurances solde restant dû pour les crédits remboursés au plus tard lors du soixantième anniversaire.
- Obliger les assureurs à rédiger leurs contrats de manière uniforme et claire, notamment les clauses relatives aux exclusions.
- Davantage contrôler les intermédiaires en assurance afin de vérifier que l'analyse des besoins et exigences des consommateurs a bien été effectuée lors de la souscription des contrats.
- Supprimer le système actuel de fichage de Datassur et le remplacer par un cadre légal contrôlé par des organismes indépendants.

3.1. Assurances nécessaires

Accéder à des produits d'assurance n'est pas spontanément perçu comme relevant du domaine de l'inclusion financière. Or tout un chacun peut au cours de sa vie être touché par des chocs qui vont affecter ses biens ou sa capacité future à générer des revenus. Les assurances permettent de prendre en charge une partie des conséquences financières de ces chocs. Il est donc essentiel de pouvoir accéder à des produits d'assurance appropriés qui permettent de protéger sa vie, sa santé et ses biens et ce quelle que soit sa situation personnelle ou familiale. C'est peut-être encore plus vrai pour les publics les plus fragiles comme les personnes à faible revenu ou les personnes malades pour lesquelles l'absence de protection peut conduire en cas de survenue du risque à une aggravation de leur situation initiale.

Pour évaluer les instruments d'assurance sous l'angle de l'inclusion financière, il est possible de prendre comme référence la liste des **assurances considérées comme relevant du panier de biens nécessaires pour mener une vie digne** en Belgique²⁶⁷. Parmi les assurances reprises dans ce panier, se trouvent :

- les assurances santé : l'assurance mutuelle de base et complémentaire ainsi que l'assurance hospitalisation ;
- l'assurance habitation dite « incendie » ;
- l'assurance responsabilité civile (RC) : assurance familiale et responsabilité civile des personnes qui conduisent un véhicule.

On peut aussi se baser sur la liste des **assurances obligatoires** que doivent souscrire les particuliers. Il s'agit notamment de :

- l'assurance soins de santé et indemnités ;
- l'assurance automobile « responsabilité civile », obligatoire pour tout·e automobiliste ;
- l'assurance habitation, dite « incendie » qui n'est pas imposée par une législation nationale, mais qui l'est très souvent du fait
 - d'une réglementation régionale :
 - Région wallonne : depuis septembre 2018, les locataires doivent souscrire une assurance habitation (RC locative), même si cette obligation n'est pas mentionnée dans le contrat de bail. Cela vaut pour tous les contrats, qu'ils portent sur une résidence principale ou une résidence secondaire, y compris les contrats en cours.
 - Région flamande : depuis janvier 2019, tant les propriétaires bailleurs que les locataires (RC locative) ont l'obligation d'assurer leur logement contre l'incendie et les dégâts des eaux pour leur résidence principale.
 - Région bruxelloise : une ordonnance adoptée en 2024, modifiant le code du logement bruxellois sur plusieurs aspects²⁶⁸, impose désormais aux locataires

²⁶⁷Deflandre D., Storms B. Van den Bosch K. et al. *Minibudget : Wat hebben gezinnen nodig om menswaardig te leven in België ? Quel est le revenu nécessaire pour une vie digne en Belgique ?* Politique scientifique fédérale. Bruxelles, Belgique, 2010.

²⁶⁸ « Il est inséré dans le même Code un article 220/1 libellé comme suit

de s'assurer contre l'incendie et les dégâts des eaux en souscrivant un contrat auprès d'un assureur. Ces dispositions sont entrées en vigueur en novembre 2024 ;

- d'un engagement contractuel :
 - les propriétaires imposent souvent dans les contrats de bail l'obligation d'assurer le logement ;
 - les prêteurs exigent dans les contrats de crédit hypothécaires que les personnes qui souscrivent un emprunt couvrent le bien offert en garantie.

On retrouve dans cette liste des assurances de dommages qui regroupent à la fois des assurances de responsabilité (responsabilité civile familiale, responsabilité civile du conducteur, des assurances de biens (assurance des biens meubles et immeubles, des dommages causés au véhicule...) ainsi que des assurances santé.

3.2. Poids des assurances dans le budget des ménages

En 2024, les ménages belges ont en moyenne consacré 2 459 euros à leurs dépenses d'assurance contre 2 218 euros en 2022 (+ 10,87 % en deux ans) et 2 046 euros en 2020 (+ 20,19 % en quatre ans), soit une augmentation proche de l'inflation entre 2020 et 2024²⁶⁹.

Cette augmentation moyenne masque de grandes disparités : si l'assurance voiture n'a augmenté que 7,73 % entre 2020 et 2024, avec même une légère baisse entre 2022 et 2024, les primes d'assurance incendie ont bondi de 32,11 % en quatre ans. Dans le même temps, les cotisations à une mutuelle ont augmenté de 21,71 % et les assurances santé complémentaires de 29,67 %.

"Art. 220/1. Assurance contre l'incendie et les dégâts des eaux.

§ 1er. Le preneur répond de l'incendie et du dégât des eaux, à moins qu'il ne prouve que celui-ci s'est déclaré sans sa faute.

§ 2. La responsabilité du preneur visée au paragraphe 1er est couverte par une assurance, conclue auprès d'un assureur autorisé ou exempté d'autorisation conformément à la loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance.

Sauf si les parties en conviennent autrement, le preneur contracte une assurance contre l'incendie et les dégâts des eaux préalablement à l'entrée dans les lieux. Il apporte la preuve du paiement des primes annuellement. Si le preneur reste en défaut d'apporter la preuve du paiement des primes dans le mois suivant l'entrée dans les lieux ou, ultérieurement, dans le mois qui suit la demande du bailleur, ce dernier peut solliciter auprès de son organisme assureur assurant l'habitation d'ajouter, au profit du preneur, une clause d'abandon de recours à son contrat d'assurance " habitation ". Dans ce cas, il peut en répercuter le coût au preneur. La franchise peut être laissée à charge du preneur si sa responsabilité est engagée. "

²⁶⁹ Statbel, *Budget des ménages*, 17/09/2025, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/budget-des-menages>

	2020	2022	2024	Evolution 2020-2022	Evolution 2022-2024
Assurance incendie	436€	495 €	576 €	+ 13,53 %	+ 16,36%
Cotisation mutuelle	152 €	164 €	185 €	+ 7,89 %	+ 12,80%
Ass. hospi, dentaire...	327€	369 €	424 €	+ 12,84 %	+ 14,90 %
Ass. dépendance²⁷⁰	47€	49 €	54 €	+ 4,25 %	+ 10,20 %
Assurance auto	619 €	677 €	665 €	+9,37 %	- 1,77 %

Source : Statbel

Le budget consacré aux assurances représente en moyenne 5,01 % du revenu réel moyen des ménages, soit une légère baisse par rapport à 2022 (5,18 %) et à 2020 (5,36 %).

Plus le revenu du ménage est élevé, plus le budget consacré aux assurances est élevé, en valeur absolue. Cependant, c'est bien pour les ménages à faible revenu que le budget assurance pèse le plus lourd, soit 8,31 % du revenu pour les ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu (8,54 % en 2022) contre 3,44 % pour les ménages appartenant au 4^{ème} quartile de revenu (3,55 % en 2022).

2024	Tous revenus	Revenus < au quartile 25	Revenus entre quartile 25 et quartile 50	Revenus entre quartile 50 et quartile 75	Revenus > au quartile 75
Revenu réel moyen	49.056 €	21.987 €	34.761 €	51.883 €	87.578 €
Total des dépenses annuelles moyennes en assurance	2.459 €	1.828 €	2.157 €	2.834 €	3.016 €
Part des revenus consacrée aux assurances	5,36%	8,31%	6,20%	5,46%	3,44%
Assur logement :	713 €	366 €	478 €	613 €	778 €
Assurance incendie	576 €	343 €	409 €	469 €	524 €
Assur santé :	663 €	397 €	498 €	598 €	616 €
Cotisation mutuelle	185 €	120 €	141 €	166 €	182 €
Assur.hospi. assur. dentaire	424 €	244 €	316 €	380 €	370 €
Assurance dépendance	54 €	33 €	41 €	53 €	64 €
Assurance voiture	665 €	388 €	576 €	724 €	789 €
RC familiale	9 €	5 €	5 €	13 €	14 €
Aide juridique	148 €	59 €	65 €	150 €	77 €
Obsèques/funérailles	22 €	40 €	49 €	59 €	31 €

Source : Statbel

²⁷⁰ En Flandre, une forme d'assurance dépendance, appelée zorgbudget, est obligatoire. Tout e habitant e de la région de plus de 25 ans est obligé d'y souscrire. Cette assurance s'ajoute à l'assurance maladie obligatoire de la mutuelle. La cotisation est de 58 euros par personne et par an. FSMA, <https://www.wikifin.be/fr/budget-payer-emprunter-et-assurer/sassurer/sante/lassurance-dependance>

Les locataires dépensent moins en valeur absolue pour leurs assurances que les propriétaires. C'est ainsi qu'un ménage locataire de son logement dépense en moyenne 1 531 euros par an pour toutes ses assurances dont 322 euros en assurance incendie, lorsqu'un ménage propriétaire dépense 2 570 euros dont 656 euros en assurance incendie. Les propriétaires assurent leur bâtiment et éventuellement son contenu, voire un extérieur s'il y a lieu, alors que les locataires ne sont pas concernés par le bâtiment et ne couvrent a priori que le contenu de leur logement et leur responsabilité à l'égard des tiers, par exemple un dégât des eaux qui toucherait un logement voisin.

En ce qui concerne l'assurance automobile, un ménage propriétaire paie 728 euros en moyenne contre 465 euros pour un ménage locataire. En matière d'assurance santé, les dépenses sont aussi plus élevées pour un ménage propriétaire avec un montant annuel moyen de 720 euros contre 478 euros pour un ménage locataire.

Le statut de propriétaire ou de locataire a un lien avec le niveau de revenu : on est plus souvent locataire que propriétaire de son logement quand les revenus sont bas.

3.3. Niveau de souscription des principales assurances

Entre 2020 et 2024, le taux de souscription des différentes assurances en fonction du niveau de revenu a peu évolué :

2024	Tous revenus	%	R. < au quartile 25	%	R. entre quartile 25 et quartile 50	%	R. entre quartile 50 et quartile 75	%	R. > au quartile 75	%
Echantillon total assurances	5687		1086		1332		1587		1682	
Assurance-vie	787	13,84	66	6,08	143	10,74	261	16,45	317	18,85
Assurance incendie	5509	96,87	998	91,90	1287	96,62	1563	98,49	1667	99,11
Cotisation mutuelle	5485	96,45	1031	94,94	1291	96,92	1544	97,29	1619	96,25
Assur. hospi.- assur. dentaire	4056	71,32	713	65,65	921	69,14	1198	75,49	1224	72,77
Assurance dépendance	2900	50,99	469	43,19	680	51,05	856	53,9	895	53,21
Assurance voiture	4555	80,09	707	65,10	1057	79,35	1374	86,58	1417	84,24
Assurance voyage	1445	25,41	175	16,11	316	23,72	468	29,49	486	28,89
Obsèques/funérailles	103	1,81	14	1,29	27	2,03	30	1,89	32	1,90

De manière générale, plus le niveau de revenu est élevé, plus le taux de souscription est élevé pour tous les types d'assurance.

Les raisons pour lesquelles on ne s'assure tiennent en premier lieu au coût des assurances (47%), devant l'effort à fournir au niveau des démarches (36 %) et la difficulté à choisir soi-même ses assurances (34 %)²⁷¹.

²⁷¹CBC, *Les Belges et leurs produits d'assurance*, Enquête CBC Banque et assurances réalisée par Ipsos en octobre 2024 auprès d'un échantillon représentatif de 1 084 personnes âgées de 18 à 70 ans,

3.3.1. Assurance habitation

Cette assurance couvre obligatoirement les dommages subis par le logement de l'assuré.e et la responsabilité de l'assuré.e vis des tiers, par exemple un dégât des eaux qui s'étend à un logement voisin. Des options peuvent être souscrites comme la couverture contre le vol du contenu du logement. Il est possible de d'ajouter des garanties supplémentaires²⁷².

Le marché belge de l'assurance incendie se caractérise par une grande concentration : dix entreprises cumulent une part de marché de plus de 93,9 %.

Cette assurance est souscrite par la quasi-totalité des ménages appartenant au 4^{ème} quartile de revenu (98,5 %), mais par seulement 92 % des ménages du 1^{er} quartile, contre 90,9 % en 2020, ce qui constitue néanmoins une progression. Est-ce que cela signifie que près de 10 % des ménages n'ont pas assuré leur logement, ou que peut-être certains d'entre eux ne disposent pas d'un logement à leur nom propre ? Même si cette assurance n'est pas légalement obligatoire, elle l'est très souvent, soit en raison d'une réglementation régionale, soit en application d'une clause contractuelle.

Dans notre rapport 2022 sur l'inclusion financière, nous avons fait état de témoignages de personnes fortement touchées par les inondations de juillet 2021 et qui n'étaient pas assurées pour leur habitation. Pour introduire une demande d'indemnisation auprès du Service régional des calamités, les victimes devaient s'engager à s'assurer pour l'avenir, sans qu'aucune distinction n'ait été faite par le Service régional des calamités entre la fourniture d'une attestation d'assurance et une simple déclaration sur l'honneur. Il est donc difficile de savoir si les ménages non-assurés qui ont été indemnisés par le Fonds ont depuis souscrit une assurance.

Par ailleurs, selon un acteur du marché, certains assureurs refuseraient dorénavant de couvrir certaines habitations en Wallonie, comme les petites maisons ouvrières au bord des rivières²⁷³. Toutes les compagnies d'assurance ne sont pas disposées à couvrir les habitations situées dans des zones inondables pour le risque d'inondation ou prévoient des primes plus élevées. La législation permet aux compagnies d'assurance de refuser de couvrir les constructions qui seraient érigées 18 mois après la publication des nouvelles zones à risque²⁷⁴.

Toute assurance habitation comprend obligatoirement la garantie contre les dommages résultant notamment d'une catastrophe naturelle ou d'une tempête. Certains risques peuvent être très difficiles à assurer (par exemple une habitation fréquemment inondée) à tel point que l'assureur ne veut pas les couvrir ou ne le veut que moyennant une prime très élevée. C'est pourquoi le législateur a prévu que tout assureur doit proposer les conditions et la prime fixés par le Bureau de Tarification Catastrophes naturelles. A la différence des autres bureaux de tarification, ce bureau ne tarifie aucun dossier individuel. Sa mission se limite à fixer les conditions, la prime et la franchise que tout assureur doit proposer. Ainsi la franchise

<https://multimediafiles.kbcgroup.eu/ng/published/CBC/PDF/campagnes/2024/cbc-enquete-belges-et-produits-assurances-AA-fr.pdf>

²⁷² Pour plus de détails, voir par exemple le site de Wikifin : <https://www.wikifin.be/fr/budget-payer-emprunter-et-assurer/sassurer/habiter>

²⁷³ Cloot A. ; Hilde Vernailen, CEO de P&V : « *Racheter Ethias ? Bien sûr que nous sommes intéressés* », Le Soir, 26/08/2024, <https://www.lesoir.be/618220/article/2024-08-26/hilde-vernaillen-ceo-de-pv-racheter-ethias-bien-sur-que-nous-sommes-interesses>

²⁷⁴ Loi sur le contrat d'assurance terrestre, 25/06/1992, http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=1992062532 ; Arrêté royal du 12 octobre 2005

pour les risques de catastrophes naturelles ne pouvait être supérieure à 1 534, 89 euros au 31 décembre 2023. Cette année-là, 31 393 (30 851 en 2022) contrats ont ainsi été tarifés aux conditions du Bureau de tarification.²⁷⁵

Le Bureau de Tarification Catastrophes naturelles a constaté que toutes les compagnies d'assurance pratiquent désormais une segmentation des risques sur la base de quatre à cinq critères. Elles font pratiquement toutes usage des critères suivants : historique des sinistres, zone géographique et niveau de risque (logement au rez-de-chaussée, au premier étage...) et, dans une moindre mesure d'un critère appelé « période de retour », c'est-à-dire la fréquence théorique de sinistre qui sépare deux catastrophes naturelles, mesurée au moyen de modèles mathématiques.

La question de la difficulté d'accès à l'assurance habitation en raison de son coût doit être soulevée, a fortiori quand les primes ne cessent d'augmenter. Selon un baromètre réalisé fin 2023 par l'Autorité européenne des assurances et des pensions (EIOPA)²⁷⁶, 15 % des ménages belges n'auraient pas aux cours des deux années précédentes souscrit d'assurance habitation ou auraient décidé d'arrêter de payer leur prime d'assurance en raison de l'augmentation du coût de la vie. 28 % des ménages avaient par ailleurs fait état d'une augmentation de leur prime d'assurance lors du renouvellement de leur contrat alors que leur niveau de risque n'a pas augmenté. Les questions relatives à l'impact éventuel de l'inflation ou de l'augmentation des primes sur la décision de souscrire ou de renouveler un contrat d'assurance n'ont pas été reprises dans le baromètre réalisé fin 2024. A une question formulée différemment, 7 % des Belges ont répondu qu'ils-elles n'avaient pas souscrit ou renouveler une assurance habitation en 2024 en raison de coûts élevés ou de commissions élevées.²⁷⁷

Une étude de l'Observatoire des prix publiée en 2022²⁷⁸ avait montré : « (...) que le taux d'inflation d'une assurance habitation a systématiquement été supérieur au taux d'inflation basé sur l'indice santé au cours des dernières années. Par ailleurs, le prix de cette assurance a plus augmenté en Belgique que dans les autres pays européens. (...) le prix de l'assurance habitation a progressé en moyenne de 66,7 % entre 2007 et 2021, soit un taux de croissance annuel moyen de 3,7 %, alors qu'au cours de la période l'indice santé n'a augmenté que de 28,1 %, soit un taux de croissance annuel moyen de 1,8 %... Outre l'accroissement des prix de l'assurance habitation plus forte que celle de l'indice santé, il apparaît que le coût de l'assurance habitation a davantage progressé en Belgique ces dernières années que dans les autres États membres d'Europe occidentale. » Selon l'Observatoire des prix : « l'assurance habitation est un produit rentable. Entre 2012 et 2019, la rentabilité a fluctué entre 4,4 % (2014) et 27,5 % (2018) ou 13,1 % en moyenne sur les huit dernières années et 19,5 % en moyenne sur les trois dernières années. Par rapport à l'ensemble de la branche d'assurance

²⁷⁵ Bureau de Tarification Catastrophes naturelles : le dernier rapport d'activité disponible porte sur l'année 2023, <http://www.bt-tb.be/index-module-orke-page-view-id-473.html>

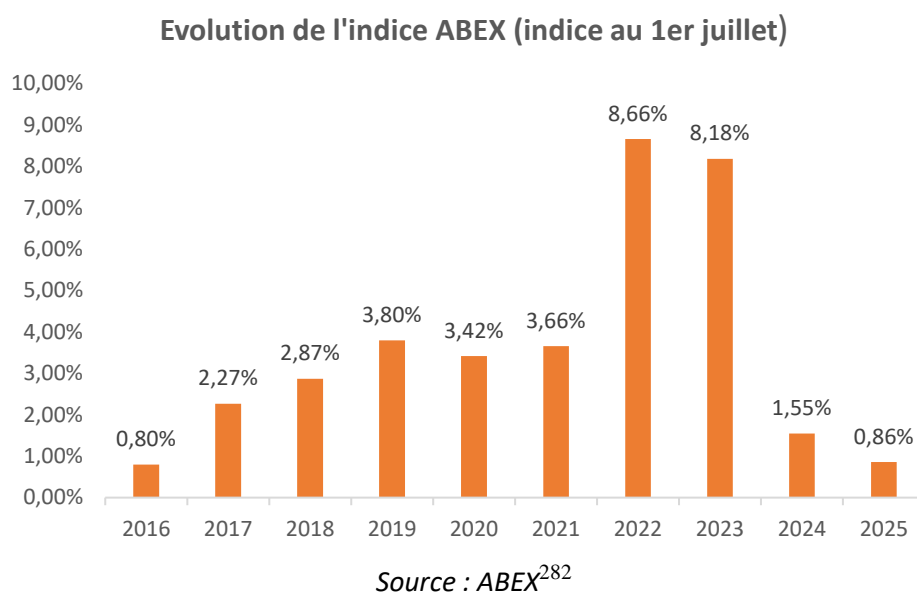
²⁷⁶ EIOPA, *Flash Eurobarometer, Consumer trends in insurance and pension services*, Belgium, 23/01/2024, https://www.eiopa.europa.eu/document/download/fddeb36b-9f8f-4f82-b29d-cb8bbee4cd94_en?filename=fl_Insurance%20Trends_fact_BE_en.pdf

²⁷⁷ EIOPA, *Flash Eurobarometer, Consumer trends in insurance and pension services*, Belgium, 09/01/2025, https://www.eiopa.europa.eu/document/download/312f7852-f8c2-4d60-96cf-62cdaede5475_en?filename=fl_insurance%20trends%20%28consumer%202024%29_fact_BE_en.pdf

²⁷⁸ Observatoire des prix, *Pourquoi les prix des assurances habitation ont-ils autant augmenté ?* 28/09/2022, <https://economie.fgov.be/fr/publications/pourquoi-les-prix-des>

non-vie, l'assurance habitation a présenté de meilleurs résultats en moyenne au cours des huit et des trois dernières années. »

L'indice ABEX²⁷⁹ qui reflète l'évolution des prix de la construction des logements privés en Belgique a beaucoup augmenté ces dernières années (+ 3,7 % en 2024, + 8,18 % en 2023 et + 8,66 % en 2022). Entre 2013 et juillet 2024²⁸⁰, les primes réclamées ont quant à elles fortement augmenté, en moyenne de près 62 %, soit deux fois plus vite que l'inflation²⁸¹. Une différence qui ne s'explique que partiellement par l'application de l'indice ABEX, mais qui est aussi le signe d'un manque de concurrence sur ce produit entretenu au moins en partie par la trop grande fidélité de la clientèle qui garde trop longtemps le même contrat.



En 2025, la hausse des primes est accentuée par la revalorisation de la surprime pour les catastrophes naturelles, passée de 12 % à 20 %.

Certain·e·s propriétaires bailleur·euse·s font signer des contrats de bail prévoyant une clause d'abandon de recours. Les locataires qui n'ont pas souscrit d'assurance habitation n'auront pas, en cas de sinistre, à supporter les frais des dommages qu'ils auront causés au bâtiment loué. C'est l'assurance du propriétaire bailleur qui s'en chargera. Cette clause, qui est parfois présentée comme couvrant les locataires, est essentiellement à l'avantage des propriétaires bailleur·euse·s. Cette assurance a en effet une portée limitée car elle ne couvre que les dommages aux biens des propriétaires bailleur·euse·s causés par les locataires, pas ceux générés par leur entourage. Elle ne couvre pas non plus les locataires pour les dommages causés aux logements voisins ou à des tiers, ni bien sûr au contenu de leurs propres

²⁷⁹ Indice ABEX, pour Association Belge des Experts : indice des prix de la construction qui prend notamment en compte le coût des matériaux et de la main d'œuvre. Chaque compagnie d'assurances a la possibilité d'indexer une à deux fois par an le coût de sa police répercuté aux client e s

²⁸⁰ Données Statbel

²⁸¹ Cloot A., *Pourquoi le prix de l'assurance habitation s'est envolé ces dernières années*, Le Soir, 21/10/2024, <https://www.lesoir.be/630754/article/2024-10-21/pourquoi-le-prix-de-lassurance-habitation-sest-envole-ces-dernieres-annees>

²⁸² <https://abex.be/indice-abex/>

logements. En outre, si les propriétaires bailleur·euse·s sont en défaut de paiement de leur prime d'assurance, la clause rattachée à leur police d'assurance n'est plus valable.

En Wallonie, depuis le 1^{er} septembre 2018, en Flandre depuis le 1^{er} janvier 2019 et à Bruxelles depuis le 1^{er} novembre 2024 pour les baux conclus ou renouvelés à cette date, les propriétaires bailleur·euse·s peuvent réclamer le montant de la clause d'abandon de recours lorsque les locataires n'ont pas fourni la preuve d'une souscription à une assurance responsabilité locative et de son paiement.

Les inondations de 2021 avaient été l'occasion de constater des manquements du chef de certain·e·s expert·e·s en assurance incendie. Une loi du 3 mai 2024, entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2025²⁸³, renforce la protection des personnes assuré·e·s dans le cadre de la réalisation d'une expertise sur site. Elle définit aussi les obligations des contre expert·e·s tant en ce qui concerne leur mission que leur rémunération. Cette nouvelle loi prévoit notamment que l'assureur fournisse aux personnes assurées d'une manière claire et compréhensible, sur un support durable, toute une série d'informations avant que l'expert·e désigné·e par l'assureur ne se rende sur place. Par ailleurs, l'expert·e désigné·e par l'assuré·e devra également lui fournir, avant la conclusion du contrat en vue de la réalisation d'une expertise, toute une série d'informations précontractuelles dont notamment les suivantes :

- l'identité de l'expert·e, le code de conduite auquel il·elle a souscrit et l'existence d'un délai de réflexion ;
- le prix total toutes taxes comprises, notamment le montant de son taux horaire et le nombre estimé d'heures ou le pourcentage du montant des dommages, et tous les services à payer obligatoirement en supplément par la personne assurée, ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement pas être calculé à l'avance, le mode de calcul du prix ou le mode de calcul des honoraires de l'expert.

Le contenu des procès-verbaux d'expertise pourra à l'avenir être fixé par arrêté royal.

Par ailleurs, un dispositif est prévu pour protéger les personnes assurées dans le cas d'une visite non sollicitée à leur domicile qui aurait pour objet la conclusion d'un contrat visant la réalisation d'une expertise pour évaluer les dommages causés au bâtiment et/ou à son contenu.

Toujours avec le même objectif de protection, la nouvelle loi instaure également un délai d'attente obligatoire d'au moins un jour avant qu'un contrat visant à la réalisation d'une expertise ne puisse être conclu. L'assureur doit en outre être informé du dommage avant la conclusion d'un tel contrat.

Enfin, un délai de réflexion de minimum cinq jours ouvrables durant lequel l'assuré·e ne peut accepter une offre d'indemnisation proposée par l'assureur est prévu. Le délai de paiement de la prestation d'assurance est suspendu pendant ce délai.

L'Ombudsman des assurances a fréquemment mentionné les problèmes que peuvent susciter les expertises dans la branche habitation tout comme le manque de transparence des conclusions des expert·e·s. Une partie de ses recommandations ont été reprises par le législateur.

²⁸³ Loi du 3 mai 2024 portant dispositions diverses en matière d'économie a introduit un nouvel article 121/1 dans la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances

Par ailleurs, le secteur des assurances a rédigé un code de conduite pour les expert·e·s habitation en se basant notamment sur les recommandations de l'Ombudsman des assurances. Ce code, entré en vigueur le 1^{er} juillet 2025²⁸⁴, reprend ainsi les obligations d'information de l'expert·e envers les personnes assurées et détermine aussi les rôles respectifs de l'expert·e et de l'assureur afin d'éviter des incompréhensions à l'avenir.

L'ombudsman des assurances aimerait aussi que l'on puisse exiger des assureurs qu'ils fournissent annuellement aux personnes assurées, par un formulaire standardisé, un récapitulatif des risques assurés afin d'éviter qu'une personne ne paye deux fois le même service et pour qu'elle soit mieux informée sur ses assurances. Il souhaite aussi le développement d'organismes d'assurance de type mutualiste non soumis aux exigences de rendement exigées par leur actionnariat, à côté des compagnies d'assurances privées.

3.3.2. Responsabilité civile ou familiale

L'assurance responsabilité civile ou familiale n'est pas obligatoire, mais elle est fortement recommandée. Elle vise à protéger les personnes qui la souscrivent ainsi que toutes celles dont elles doivent répondre pour les dommages matériels, corporels causés à des tiers dans le cadre de la vie privée²⁸⁵. Elle est utile même aux personnes qui n'ont ni enfants, ni animaux car tout le monde peut commettre une maladresse, une faute d'attention voire une imprudence pouvant provoquer un dommage qui peut être grave. Cette assurance permet de couvrir les conséquences financières, parfois très importantes, de dommages découlant de la responsabilité extracontractuelle de la vie privée, à l'exception des risques soumis à une assurance légalement obligatoire comme l'assurance responsabilité civile automobile.

Selon le comparateur d'assurances RC familiale mis en place par la FSMA en juin 2023, cette assurance coûte en moyenne une soixantaine d'euros pour une personne seule et une septantaine d'euros pour une famille de plus de deux personnes, hors assurance « protection juridique »²⁸⁶.

Il n'est pas facile de déterminer combien de ménages ont pris cette assurance. Selon Assuralia (fédération des assurances), 75 % des particuliers auraient souscrit une telle assurance, soit un taux proche de celui communiqué fin 2025 par l'Observatoire CBC Banque & Assurances²⁸⁷ qui avance le chiffre de 74 %. L'enquête sur le budget des ménages réalisée par Statbel fait état au contraire d'un petit nombre de ménages souscripteurs, peut-être parce que cette assurance est le plus souvent souscrite en même temps que l'assurance habitation et qu'elle n'en est donc pas différenciée dans leur esprit.

Une loi adoptée le 7 février 2024 est venue modifier certaines règles en matière de responsabilité extracontractuelle du Code civil²⁸⁸. La version initiale du texte prévoyait aussi

²⁸⁴ Code de conduite pour Experts, <https://cms.assuralia.be/sites/default/files/2025-03/code-de-conduite-pour-experts.pdf>

²⁸⁵ FSMA, RC familiale, <https://www.wikifin.be/fr/budget-payer-emprunter-et-assurer/sassurer/famille/rc-familiale>

²⁸⁶ FSMA, comparateur d'assurances RC familiale, <https://www.fsma.be/fr/publication/comparateur-dassurances-rc-familiale>, page consultée le 12/11/2025

²⁸⁷ CBC, *Les résultats de l'Observatoire « les Belges et leurs produits d'assurance »*, 11/2025, <https://multimediafiles.kbcgroup.eu/ng/published/CBC/PDF/campagnes/2024/cbc-enquete-belges-et-produits-assurances-AA-fr.pdf>

²⁸⁸ https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-07-fevrier-2024_n2024001600.html

de rendre obligatoire la souscription d'une assurance responsabilité civile familiale. Cette obligation n'a finalement pas été retenue dans le texte final²⁸⁹.

3.3.3. Assurance voiture

En 2024, 72 % des ménages belges possédaient au moins une voiture, soit 90 % des couples avec enfants et 70 % des parents isolés. Une personne sur deux vivant seule n'a pas de voiture (49 %)²⁹⁰.

Les ménages wallons et flamands possèdent respectivement 1,12 (+ 0,9 % par rapport à 2023) et 1,13 véhicule (nombre inchangé en un an). En région Bruxelles-Capitale, on compte 0,54 voiture par ménage (en diminution constante depuis 2021). Cette faible valeur est liée à la nature urbaine du territoire bruxellois. Au niveau communal, c'est à Saint-Josse-ten-Noode et à Saint-Gilles que le taux de possession par ménage est le plus bas avec 0,33 voiture par ménage et à Lasne qu'il est le plus élevé avec 1,68 voiture par ménage.

L'assurance voiture n'est souscrite que par 65,2 % des ménages du 1^{er} quartile de revenu (62 % en 2020), alors que c'est le cas de 84,24 % des ménages du 4^{ème} quartile de revenu et de 86,58 % des ménages du 3^{ème} quartile. On peut supposer que les ménages les moins aisés ne disposent pas forcément d'un véhicule.

Certaines personnes peuvent rencontrer des difficultés à trouver une assurance satisfaisante à un prix abordable. Il est indéniable que le maintien d'une mobilité adaptée à son environnement est un élément important d'inclusion sociale. Cette mobilité est souvent indispensable pour accéder à un emploi ou le garder, a fortiori dans les zones rurales ou semi-urbaines lorsque les transports publics n'offrent qu'un service limité. Or, la non-accessibilité à une assurance automobile peut affecter cette mobilité. Les jeunes automobilistes notamment sont confronté·e·s à des primes qui peuvent coûter jusqu'à quatre fois plus cher que celles payées par les automobilistes plus expérimenté·e·s²⁹¹.

Afin de lutter contre le risque de non-assurance, toute personne tenue de souscrire une assurance RC automobile peut s'adresser au Bureau de tarification RC Auto. Cet organisme constitue un filet de sécurité pour ceux et celles ne parviennent pas à conclure un contrat d'assurance à un tarif abordable. Pour saisir le Bureau, il faut soit produire trois refus d'assurance (cas le plus fréquent) soit une proposition de prime et/ou de franchise trop élevées. Les seuils d'accès au bureau de tarification, déterminés par la loi, sont les suivants :

- prime : le Bureau part du tarif de l'assureur auquel le particulier s'est adressé et prend dans ce tarif la prime la plus basse possible (p.ex. pour une personne d'âge moyen,

²⁸⁹ Ligue des familles, *L'assurance familiale : une bonne protection des familles ?* janvier 2024, <https://liguedesfamilles.be/storage/30155/20240116-Analyse-JS-Assurance-RC.pdf>

²⁹⁰ Statbel, *Possession de voitures par ménage*, 11/09/2025, https://statbel.fgov.be/fr/themes/mobilite/circulation/possession-de-voitures-par-menage?utm_source=dmdelivery&utm_medium=email&utm_content=Lire%20plus&utm_campaign=Newsletter%20Statbel%2011%2F09%2F2025

²⁹¹ Deweirdt Hanna, *Comment les jeunes conducteurs peuvent-ils économiser sur leur assurance auto ?* 21/05/2024, Independer.be (site de comparaison), https://www.independer.be/fr/blog/assurance-auto/comment-les-jeunes-conducteurs-peuvent-ils-conomiser-sur-leur-assurance-auto?utm_source=7sur7&utm_medium=partnersite&utm_term=&utm_content=920122e&utm_campaign=content

habitant la campagne avec un bonus-malus égal à zéro) applicable au véhicule à assurer. Il multiplie ensuite ce montant par cinq pour obtenir le seuil ;

- franchise : le Bureau part de la prime la plus basse du tarif de l'entreprise et multiplie ce montant par trois pour obtenir le seuil.

C'est le Fonds Commun de Garantie Automobile (FCGA) qui est chargé du secrétariat et de la gestion journalière du Bureau ainsi que de diverses missions d'information et d'indemnisation.

31 635 demandes ont été faites au Bureau entre novembre 2024 et novembre 2025 (-1,9 % par rapport à l'année précédente). 29 888 tarifications ont été effectuées par le Bureau (- 3,5 %) avec 23 547 confirmations de contrat, soit un taux de souscription de 78,8 %. La part des renouvellements continue à légèrement baisser (60,3 %). Il s'agit du nombre d'automobilistes qui étaient déjà couvert·e·s par le Bureau. Comme mentionné dans le rapport d'activité 2018-2022, certain·e·s courtier·ère·s fournissent peu d'efforts pour essayer de replacer une partie de leur clientèle sur le marché après quelques années de couverture aux conditions du Bureau alors que les personnes concernées n'ont pas occasionné de sinistres supplémentaires et n'ont plus connu de problèmes de paiement. La majorité des dossiers du Bureau porte sur le renouvellement de contrats existants.

En raison de sa mission légale, le (Bureau ne fait d'offre qu'en ce qui concerne l'assurance responsabilité civile. Les personnes assurées via le Bureau doivent par conséquent continuer de s'adresser de manière classique aux entreprises d'assurances pour souscrire d'autres couvertures non obligatoires liées à l'automobile, telles que l'omnium (vol, bris de glace, dommages matériels, forces de la nature, ...) ou la protection juridique. Selon leur situation individuelle (antécédents sinistres, circonstances aggravantes, non-paiement de prime, ...), cette recherche de couverture est parfois difficile.

Le fait que le Bureau ne s'occupe que de la couverture RC obligatoire peut être présenté comme un désavantage, notamment dans le cas de l'achat d'une voiture neuve, mais cela constitue aussi un filtre qui permet d'écarter du Bureau les automobilistes pouvant trouver une couverture sur le marché.

Les dernières données disponibles concernant le profil des personnes qui s'adressent au Bureau couvrent la période 2018-2022. Les 18-25 ans (72,6 % d'hommes) qui s'adressent au Bureau présentent une fréquence de sinistres nettement supérieure à celle des autres automobilistes, bien qu'en baisse ces dernières années²⁹². En 2022, 61 % d'entre eux avaient eu un sinistre en tort au cours des cinq dernières années contre 70 % en 2018. Cette classe d'âge présente aussi une fréquence élevée de circonstances aggravantes (alcool, drogue, vitesse excessive, délits de fuite, conduite sans assurance, etc.).

En ce qui concerne les autres classes d'âge, les hommes représentent 66,5 % des 26-75 ans et 63,6 % des plus de 75 ans des personnes qui s'adressent au bureau.

33 % des automobilistes assuré·s par le Bureau sont des femmes (28 % entre 18 et 25 ans). En 2022, la fréquence des sinistres chez les femmes (14 %) était légèrement supérieure à celle chez les hommes (13,9 %). La fréquence des sinistres la moins élevée chez les hommes est

²⁹² Bureau de Tarification Auto, Données statistiques 2018-2022, <http://www.bt-tb.be/auto/documents/BTB-RAPP-2022-FR.pdf>

observée dans la catégorie des 26 à 75 ans, tandis que chez les femmes, il s'agit de la catégorie des plus de 75 ans.

Le Bureau soulève la question de l'interdiction de la tarification en fonction du genre, actuellement interdite en application de la législation anti-discrimination, au regard du comportement respectif des hommes et des femmes au volant.

Si 9,5 % des personnes assurées par le Bureau ont eu leur permis il y a moins de quatre ans, la majorité ont leur permis depuis plus de dix ans. Les automobilistes avec un permis de moins d'un an ont une fréquence de sinistres de 20,6 %. La fréquence des sinistres diminue à mesure que l'ancienneté du permis augmente.

Les retraits de permis de conduire concernent les moins de 25 ans (16,7 % des dossiers) et les 26-75 ans (13,3 % des dossiers), mais très peu chez les plus de 75 ans (3,6 % des cas en 2022). Le nombre de personnes contrôlées qui roulent sans permis est en forte augmentation : 91 interceptions par jour en 2025 contre 60 en 2024²⁹³. Il peut s'agir de personnes qui n'ont jamais eu leur permis ou dont le permis a été suspendu à la suite d'un excès de vitesse, de consommation d'alcool ou de drogue au volant. Selon le SPF Justice²⁹⁴, il y a chaque année une moyenne de 100 000 déchéances du permis de conduire. Un·e conducteur·rice sans permis est souvent non assuré·e. Les assureurs ne sont pas avertis par la justice ou la police d'une déchéance du permis de conduire de leurs assuré·e·s pour des raisons de protection des données personnelles²⁹⁵.

La fréquence de sinistres augmente à mesure que le nombre de sinistres en tort au cours des cinq dernières années augmente. Il y a donc un rapport positif entre le nombre de sinistres qu'une personne a provoqués dans le passé et le nombre de sinistres qu'elle provoquera à l'avenir. Plus une personne a provoqué de sinistres, plus le risque est grand qu'elle en provoquera à l'avenir.

La question de la difficulté de paiement de la prime d'assurance touche principalement les jeunes automobilistes.

Toutes les personnes qui ont sollicité le Bureau ne donnent pas suite à l'offre qui leur a été faite. Roulent-elles sans assurance ? Tous les véhicules dont la plaque d'immatriculation est toujours officiellement inscrite auprès de la Direction pour l'immatriculation des véhicules (DIV) et pour lesquels aucune entreprise d'assurances ne peut être identifiée apparaissent dans le système de détection de la non-assurance géré par le Fonds commun de garantie belge²⁹⁶. Le nombre de sinistres déclarés chaque année reste élevé avec plus de 12 000 déclarations effectuées.

²⁹³ Le Moniteur automobile, *Conduite sans permis : la Belgique bat un triste record*, 21/10/2025, <https://www.moniteurautomobile.be/actu-auto/securite/conduite-sans-permis-la-belgique-bat-triste-record.html>

²⁹⁴ Verpoorten B., *L'enquête : conduire sans permis est de plus en plus fréquent*, 05/09/2025, <https://www.rtbf.be/article/l-enquete-conduire-sans-permis-est-de-plus-en-plus-frequent-11563922>

²⁹⁵ Bollekens P., Mergen S., *Chaque jour, la police interpelle 63 automobilistes avec une interdiction de conduire*, RTBF, 07/03/2024, <https://www.rtbf.be/article/chaque-jour-la-police-interpelle-63-automobilistes-avec-une-interdiction-de-conduire-11340646>

²⁹⁶ Fonds commun de garantie belge, *détection non assurance*, <https://www.fcgb-bgwf.be/orki/view/5/detection-non-assurance---bmic.html> ; *rapport annuel 2024*, <https://docs.fcgb-bgwf.be/documents/rapport2024fcgb.pdf>

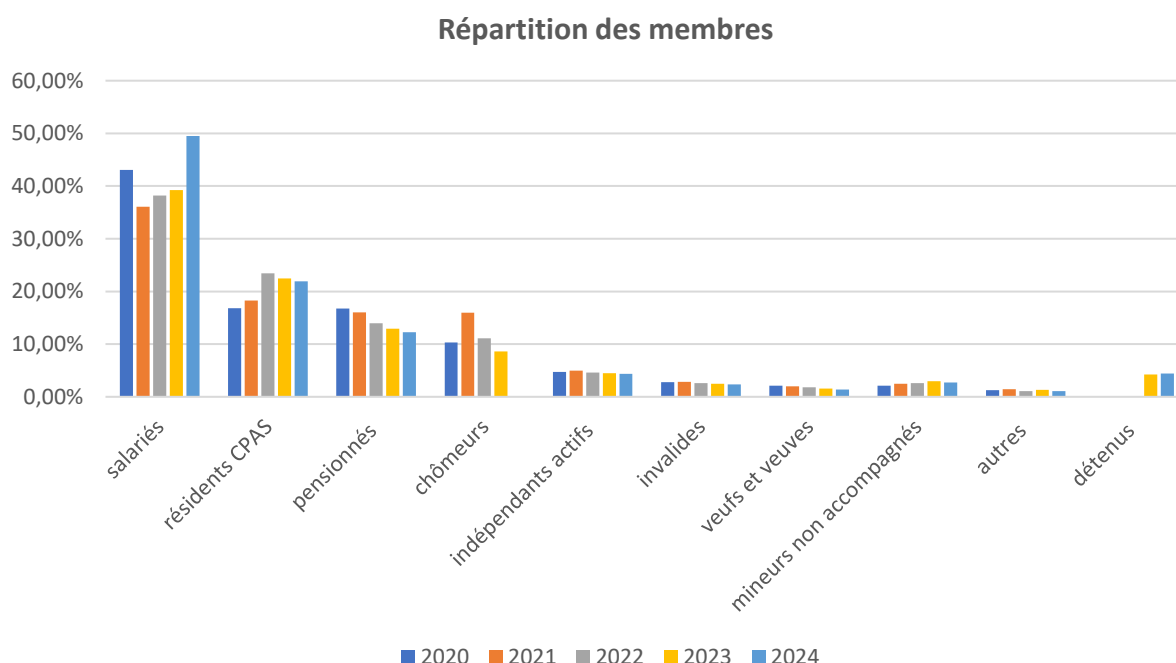
3.3.4. Assurance santé

Bien qu'elle ne soit pas spontanément perçue comme un service financier par le grand public, **l'assurance obligatoire soins de santé** constitue indéniablement un élément essentiel de la politique de protection sociale des individus et participe de manière active à leur inclusion sociale. Pour pouvoir bénéficier des prestations de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, il faut être affilié à un organisme assureur, le plus souvent une mutuelle. Selon les données de Statbel, la cotisation de base à la mutuelle est payée par 96,45 % de l'ensemble des ménages contre 94,94 % des ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu.

Pour bénéficier de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, il est aussi possible de s'affilier sans frais à une institution publique, la Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie Invalidité (CAAMI). Cette caisse créée en 1955 compte de plus en plus de membres : 166 978 fin 2020, 157 361 fin 2021, 143 958 fin 2022 et 126 327 fin 2023. Cette forte augmentation tient en grande partie à l'arrivée de personnes qui ont fui l'Ukraine et par la prise en charge depuis 2023 des personnes détenues qui ont été intégrées à l'assurance maladie (5 539 membres en 2024)²⁹⁷. La CAAMI compte plus de 150 nationalités parmi ses membres.

Les 20-39 ans sont les plus représentés parmi l'ensemble des membres de la CAAMI. La plupart des membres sont isolé.e.s : 46 % de célibataires, 6,58% de personnes divorcé.e.s ou séparé.e.s, et 2,87% de veuf.f.ve.s. 16% des membres vivent à Bruxelles, 35% en Flandre, 31,67% en Wallonie et 2,45% en région germanophone.

La majorité des personnes titulaires (c'est-à-dire les personnes qui ouvrent des droits pour elles-mêmes et les éventuelles personnes à sa charge) sont des salarié.e.s à faible revenu (nombre en augmentation) ou personnes qui reçoivent des revenus de remplacement :



Source : CAAMI

²⁹⁷ CAAMI, rapport annuel 2023, <https://www.caami-hziv.fgov.be/fr/membres/system/files?file=annual-reports/Rapport%20annuel%202023%20FR%20light.pdf>

L'assurance obligatoire soins de santé ne garantit pas un remboursement complet des soins de santé. Des dettes de soins de santé sont fréquentes dans les dossiers des services de médiation de dettes²⁹⁸.

Pour bénéficier d'une meilleure couverture des soins de santé, il existe des assurances complémentaires.

La plus communément souscrite est l'assurance hospitalisation. Les frais d'hospitalisation peuvent en effet atteindre des montants très élevés.

Selon l'enquête de Statbel sur le budget des ménages (2024), les assurances facultatives hospitalisation/dentaire sont souscrites par 71,32 % de l'ensemble des ménages contre 65,65 % des ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu, soit un peu plus qu'en 2022 (64,6%) et 2020 (63 %).

Tant les mutuelles que les compagnies privées se positionnent sur ce marché. L'offre des mutuelles se distingue des offres des compagnies privées sur un point important : elles ont une obligation d'offre de couverture. La prime d'assurance varie en fonction de la qualité de la couverture. Toutefois, il est généralement considéré qu'à prestation égale les mutuelles proposent un bon rapport qualité-prix. Un grand nombre de salarié·e·s ou fonctionnaires sont affilié·e·s auprès d'un assureur privé à une assurance collective choisie par leur employeur.

Certaines personnes bénéficient d'une allocation sociale permettant une meilleure prise en charge par leur mutuelle du coût des consultations médicales, des médicaments ou des frais d'hospitalisation²⁹⁹. Il s'agit de l'intervention majorée qui est accordée automatiquement aux personnes qui bénéficient d'un avantage social tels que :

- le revenu d'intégration sociale (RIS) ou aide équivalente allouée par le CPAS durant trois mois complets ininterrompus,
- la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA),
- l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA) octroyée en Région wallonne ou en Région Bruxelles-Capitale ou encore le budget des soins pour personnes âgées présentant un besoin de soins octroyé en Région flamande,
- l'allocation de personne handicapée octroyée par la Région wallonne ou la Région Bruxelles-Capitale.

Peuvent aussi en bénéficier :

- les enfants atteints d'un handicap d'au moins 66 %,
- les mineurs étrange·ère·s non accompagné·e·s (MENA),
- les enfants de moins de 25 ans inscrits en tant que titulaires orphelins.

L'intervention majorée peut être aussi octroyée aux ménages qui perçoivent de faibles revenus, après enquête. En 2025, les revenus annuels d'un ménage d'une seule personne ne doivent pas dépasser 28 100 euros bruts imposables. Ce montant est augmenté de 5 202,22 euros par personne à charge. Pour en bénéficier, il faut par ailleurs appartenir à l'une des catégories suivantes :

- être invalide, pensionné·e,

²⁹⁸ Dehon E. *Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation, 2023-2024*

²⁹⁹ INAMI, Intervention majorée : meilleur remboursement des frais médicaux, <https://www.inami.fgov.be/fr/themes/soins-de-sante-cout-et-remboursement/facilites-financieres/intervention-majoree>

- être en incapacité de travail ou en chômage complet depuis au moins trois mois,
- être reconnue comme personne handicapée ne bénéficiant pas d'allocations,
- être en charge d'une famille monoparentale,
- être travailleur·euse indépendant·e en droit passerelle classique pendant au moins un trimestre,
- être bénéficiaire d'une allocation pour personnes âgées accordée par la Communauté germanophone,
- être une personne identifiée dans le cadre du *flux proactif*. Le *flux proactif* est un échange de données entre administrations visant à identifier les ménages pouvant potentiellement bénéficier de l'intervention majorée. Lorsque l'on est identifié(e) dans ce cadre, la mutualité informe la personne concernée.

En 2023, près d'un·e Belge sur cinq avait droit à l'intervention majorée. Ce nombre est en augmentation depuis 2007.

3.4. Accès aux produits d'assurance

3.4.1. Segmentation ou discrimination ?

Selon le site de Ressources actuarielles³⁰⁰ « *La mutualisation des risques est l'essence même de l'assurance : historiquement, l'assurance s'est bâtie sur l'expression de la solidarité d'un ensemble d'individus soumis à des risques identiques. La récente et brusque mutation du numérique au sein des sociétés d'assurance confronte ses acteurs à une hausse très importante de la quantité de données à leur disposition. Celles-ci promettent de nouvelles évolutions dans ce secteur, en particulier l'individualisation des tarifs. La segmentation fine des tarifs, techniquement de plus en plus aisée à réaliser (disponibilité tant des données que des méthodes et moyens de calcul) est une tentation des assureurs pour certains types de produits, dans un contexte de concurrence forte.* »

La segmentation se définit comme « *une technique que l'assureur utilise pour différencier la prime et éventuellement aussi la couverture, en fonction d'un certain nombre de caractéristiques spécifiques du risque à assurer, et ce, aux fins de parvenir à une meilleure concordance entre, d'une part, le coût estimé du sinistre et, d'autre part, la prime que cette personne doit payer pour la couverture offerte* ».

Mais qui dit segmentation fine dit atténuation du principe de solidarité et risque de discrimination. Si les tarifs individualisés récompensent les bons comportements, les individus les plus exposés aux risques ou simplement les moins chanceux se retrouvent quant à eux contraints de subir des primes élevées, voire des exclusions, alors que leur mauvais comportement n'est pas nécessairement volontaire. Des difficultés étaient survenues dans le passé pour la R.C. Auto (discrimination en fonction de l'âge, les personnes jeunes et âgées critiquaient le montant plus élevé de leur prime) et l'assurance solde restant dû (discrimination en fonction de l'état de santé).

3.4.1.1. Le cadre législatif

La loi de 2007 visant à lutter contre certaines formes de discrimination interdit les pratiques discriminantes fondées notamment :

- sur les convictions politiques, les convictions philosophiques ou religieuses, l'état civil, la naissance, la fortune, l'orientation sexuelle, la langue, l'origine sociale ;
- sur la race ;
- sur l'appartenance sexuelle.

La loi du 4 avril 2014 relative aux assurances³⁰¹ complète le dispositif en réglementant les pratiques de segmentation afin de mieux protéger les personnes assurées. L'exposé des motifs de la loi fait en effet valoir qu'« *une segmentation illimitée et arbitraire comporte le risque que les assurances deviennent de manière générale difficiles à payer, voire que certaines personnes ou certains groupes de personnes ne puissent plus du tout souscrire d'assurance.* »

³⁰⁰ Site qui fournit des ressources (supports de cours, articles, publications, etc.) utiles aux personnes poursuivant des travaux de recherche en actuariat et aux actuaires à la recherche d'informations sur les techniques récentes : <http://www.ressources-actuarielles.net/>

³⁰¹ http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2014040423&table_name=loi

Afin d'assurer une plus grande transparence dans l'application des critères de segmentation, la loi impose différentes obligations aux assureurs qui s'adressent aux particuliers dans le cadre de l'assurance R.C. auto, l'assurance habitation, l'assurance R.C. familiale, l'assurance protection juridique, l'assurance vie et maladie.

La loi prévoit que « *toute segmentation opérée sur le plan de l'acceptation, de la tarification, et/ou de l'étendue de la garantie doit être objectivement justifiée par un objectif légitime et les moyens de réaliser cet objectif doivent être appropriés et nécessaires.* »

Pour être non-discriminante, la distinction des classes de risques se doit alors d'être

- légitime : doit satisfaire l'intérêt général ;
- objective et pertinente : mise en œuvre fiable et justifiée scientifiquement ;
- nécessaire et efficace : non-existence d'alternatives plus rentables justifiée ;
- proportionnelle : équilibre entre intérêts servis et conséquences préjudiciables.

Certains critères de distinction (par exemple l'âge, l'état de santé actuel) bien que discriminatoires et donc en principe interdits sont sources de conflits avec la technique même de l'assurance. Le législateur a dès lors prévu que ces critères protégés ne sont pas considérés comme discriminatoires à la condition qu'ils soient objectivement justifiés par un but légitime et que les moyens de réaliser ce but soient appropriés et nécessaires.

Chaque assureur doit par ailleurs publier sur son site web les critères qu'il utilise par type de contrat d'assurance. Il a aussi l'obligation d'expliquer sur son site web, de manière claire et compréhensible pour les particuliers, la raison pour laquelle il utilise ces critères. L'objectif principal de ces dispositions sur la segmentation est d'« *accroître la transparence concernant les critères de segmentation utilisés et d'imposer une obligation de motivation expresse* ». C'est la FSMA qui est en charge de vérifier l'application de ces dispositions.

3.4.1.2. Les pratiques des assureurs

Unia, institution publique indépendante qui lutte contre la discrimination et promeut l'égalité en Belgique, ouvre chaque année de nombreux dossiers relatifs aux assurances. La plupart porte sur les assurances solde restant dû, hospitalisation, automobile et revenus garantis. Il s'agit généralement de refus pur et simple d'assurer, de surprimes ou d'exclusions de garantie. Nous reprenons ci-après le travail entrepris par Unia tel qu'il est décrit sur son site³⁰².

Dans la plupart des dossiers examinés par Unia, c'est le critère du handicap ou de l'état de santé actuel ou futur qui est invoqué, mais il arrive également que le critère de l'âge soit mis en cause, par exemple pour les assurances automobiles. Pour les assurances liées au décès d'une personne telles que l'assurance-vie ou l'assurance solde restant dû, mais aussi pour les assurances hospitalisation ou revenus garantis, l'évaluation du risque, et par conséquent de la prime, se fait en fonction de l'état de santé d'une personne. L'utilisation qui est faite de ces critères par les assureurs est donc susceptible d'être jugée comme étant discriminatoire si elle ne peut être justifiée de manière objective et raisonnable.

³⁰² UNIA, *Les discriminations dans le secteur des assurances*, <https://www.unia.be/fr/articles/les-discriminations-dans-le-secteur-des-assurances>

Unia ne travaille pas seulement sur base de la loi anti-discrimination, mais tient notamment compte des lois sur le respect de la vie privée, sur les assurances et sur les droits des patient·e·s.

Trois aspects sont examinés :

- *Les critères utilisés par les assureurs* : l'assureur peut faire des différences de traitement sur base des critères de la loi anti-discrimination si elles sont justifiées de manière objective et raisonnable, c'est-à-dire, si le but est légitime et si les moyens utilisés sont nécessaires, adéquats et proportionnés par rapport à la situation personnelle de l'assuré, au type d'assurance à pourvoir et aux données scientifiques objectives. Par exemple, le critère de l'état de santé actuel de l'assuré·e ne va pas jouer le même rôle dans le cas d'une assurance incendie, d'une assurance hospitalisation ou d'une assurance soins de santé.
- *Les décisions prises par les assureurs* : l'assureur a l'obligation de prendre la mesure la plus juste par rapport à la situation de l'assuré·e, prendre en compte le risque réel encouru par l'assuré·e, prendre une mesure adéquate, nécessaire et proportionnée par rapport au risque réel. Par exemple, un père ou une mère de famille demande une assurance hospitalisation pour la famille, mais la compagnie d'assurance décide de ne pas couvrir un enfant atteint du Syndrome de Down. Ce refus est injustifié et disproportionné. En effet, une personne atteinte du Syndrome de Down ne présente pas vraiment plus de risque d'hospitalisation qu'une autre. La loi anti-discrimination doit aider à une segmentation plus précise des mauvais risques et à une inventivité dans les mesures prises, par exemple une surprime au lieu d'un refus, des primes en deux temps (surprime dégressive ou annulée après une certaine période) ou une clause d'exclusion spécifique plutôt que générale.
- *La motivation des décisions des assureurs* : une conséquence indirecte de la loi anti-discrimination est que la vérification du caractère objectif et raisonnable de la décision impose aux assureurs de motiver leurs mesures au cas par cas, notamment sur base de statistiques à l'échelle nationale et non mondiale, tout en tenant compte de l'évolution de la médecine. La loi implique également que, dans les situations où l'assuré est considéré comme porteur de risques accrus, l'assureur procède à une étude individualisée des risques en fonction de la situation personnelle de la personne assurée et de l'évolution de sa maladie (suivi du traitement et réponse à celui-ci). Par exemple, le traitement de la séropositivité a connu de nombreuses évolutions lors des dernières années et l'assureur doit donc en tenir compte et ne pas se baser sur de trop vieilles études.

3.4.1.2.1. Discrimination basée sur le genre

La réglementation interdit aux assureurs de prévoir des tarifs - ou des prestations - différenciés entre hommes et femmes. Un tarif uniforme doit être appliqué quel que soit le sexe, que ce soit pour une assurance vie, voiture ou toute autre assurance.

Pendant longtemps, les primes d'assurance voiture des femmes étaient moins élevées que celles des hommes en raison d'un écart de sinistralité entre hommes et femmes. Ce n'est plus possible depuis décembre 2012. A garanties identiques, les assureurs sont tenus d'appliquer aux hommes et aux femmes des tarifs similaires. Un arrêt de la Cour de Justice de l'Union

Européenne du 1^{er} mars 2011 avait en effet jugé discriminatoire la prise en compte du genre d'une personne pour déterminer le montant de sa prime d'assurance.

A partir de 2021, l'évolution générale des tarifs de l'assurance et la non prise en compte de la moindre gravité des sinistres des femmes dans le calcul statistique de leur risque auraient contribué à accroître le montant des primes acquittées par les conductrices. En France par exemple, les primes payées par les femmes auraient augmenté de 25 % alors que celles des hommes n'auraient augmenté que de 13 % dans le même temps. Nous n'avons pas trouvé de données similaires pour la Belgique. La question de la pertinence d'un tarif d'assurance non différencié entre hommes et femmes est notamment soulevée par le Bureau de tarification RC-Auto au regard des dossiers qu'il examine chaque année (voir supra).

En matière d'assurance solde restant dû, le genre a aussi longtemps constitué une variable prise en considération pour calculer la prime, à côté de l'âge ou de l'état de santé. Comme les femmes vivent plus longtemps avec par conséquent un risque de décès prématuré inférieur à celui des hommes, elles payaient une prime moins élevée. Ce critère ne peut plus être utilisé.

Il semblerait donc que le principe de non-discrimination basé sur le genre ait finalement produit des effets négatifs pour les femmes. Mais cela reste à documenter de manière approfondie.

Dans un récent communiqué de presse, l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes a fait état de signalements pour discrimination à l'égard des personnes trans notamment en matière d'assurance³⁰³.

3.4.1.2.2. Discrimination basée sur l'âge

A priori, le critère de l'âge semble discriminatoire et devrait en principe être interdit. Il est cependant accepté à la condition qu'il soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens mis en œuvre pour atteindre ce but soient appropriés et nécessaires.

En matière d'assurance hospitalisation, l'âge constitue clairement un critère-clé. Comme précisé par UNIA³⁰⁴, il ne doit pas cependant être automatiquement considéré comme discriminant. La segmentation basée sur l'âge peut être appliquée si :

- l'âge est le facteur décisif dans l'évaluation du risque. Il doit donc être possible de démontrer que l'âge entraîne un risque plus élevé ;
- les données sur lesquelles se fonde l'assureur sont exactes, récentes et pertinentes ;
- la distinction fondée sur l'âge sert un but légitime et si les moyens d'y parvenir sont appropriés et nécessaires. Cela signifie que l'assureur doit rechercher des alternatives qui garantissent, dans la mesure du possible, le principe de l'égalité de traitement.

³⁰³ Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, *Les cas de violences et de discrimination à l'égard des personnes LGBTI+ sont particulièrement préoccupants*, 12/05/2025, <https://igvm-iefh.belgium.be/fr/presse/les-cas-de-violences-et-de-discrimination-legard-des-personnes-lgbti-sont-particulierement>

³⁰⁴ Unia, *Trop jeune ? Trop vieux ! Unia combat la discrimination fondée sur l'âge*, 2019, https://www.unia.be/files/Documenten/Brochures/Brochure_discrimination_age_2019.pdf

Ce n'est sans doute pas le cas dans un dossier qui a opposé pendant plusieurs années Testachats à la DKV, compagnie d'assurances spécialisées dans les assurances maladie³⁰⁵. Il y a plusieurs années, la compagnie d'assurances avait en effet introduit un système de segmentation par tranche d'âge pénalisant les personnes âgées qui étaient soumises à de fortes augmentations de leur prime alors qu'aucune augmentation de prime n'avait été appliquée aux plus jeunes.

En matière d'assurance auto, Unia est très clair : demander une prime d'assurance auto plus élevée ou refuser d'assurer une personne âgée, c'est de la discrimination car cela ne repose que sur des préjugés³⁰⁶. En revanche, il apparaît justifié de demander une prime d'assurance plus élevée aux automobilistes entre 18 à 25 ans compte tenu des données existantes. UNIA fait état d'études qui montrent que les automobilistes âgé·e·s causent moins d'accidents que les jeunes. Cela est vérifié par les chiffres du Bureau de tarification automobile qui constate que les seniors assuré·e·s par le Bureau affichent en moyenne le bonus-malus le plus faible, le pourcentage de retraits de permis le plus bas, paient leurs primes le plus régulièrement et obtiennent de meilleurs résultats sur le plan de la fréquence des accidents et des circonstances de ces accidents. Selon une étude réalisée par l'Université de Hasselt, pour prédire le risque de dégâts causés par un·e automobiliste, il ne faut pas tenir compte de son âge, mais de son état de santé mental et physique, du nombre d'accidents causés par le passé, du nombre de kilomètres parcourus par an et du nombre d'amendes reçues.

Dans une recommandation relative à la limite d'âge en matière d'assurance auto³⁰⁷, Unia propose des solutions structurelles. Dans le cas d'indications d'un risque accru, il existe des alternatives à l'augmentation de la prime et au refus d'assurer : par exemple, demander aux automobilistes de suivre une formation de sécurité routière ou apporter une modification technique au véhicule pour les automobilistes âgé·e·s qui ont été impliqué·e·s dans plusieurs accidents.

Fin 2025, Unia a publié les résultats d'une étude sur la discrimination fondée sur l'âge qui comprend notamment un volet consacré aux services financiers³⁰⁸. Dans le domaine des services financiers, les jeunes âgés de 21 à 24 ans (27,6 %) et les personnes âgées de 71 à 80 ans (16,7 %) se disent victimes de discrimination en raison de leur âge. Les jeunes (16-30 ans) estiment que les assurances sont plus chères, ou refusées, en raison de leur âge. Les jeunes racisé·e·s (45 % contre 19,4 % des jeunes qui n'en sont pas) font surtout état d'un refus d'assurance. Les jeunes en situation de handicap (36,5 % contre 20,5 % des jeunes sans handicap) font aussi état de difficultés à s'assurer (refus ou primes plus élevées en raison de leur maladie).

³⁰⁵ BX1, *Discrimination dans les assurances : Test Achats obtient une décision "historique" auprès de la CEDH*, 10/01/2023, <https://bx1.be/categories/news/discrimination-dans-les-assurances-test-achats-obtient-une-decision-historique-aupres-de-la-cedh/>

³⁰⁶ Toussaint A. *Elles disent que je suis trop vieux...* RTL Info, 11/10/2024 : exemple d'un homme de 87 ans qui s'est vu refuser un contrat d'assurance pour sa voiture alors qu'il est bonne santé et n'a pas eu d'accidents <https://www.rtl.be/actu/belgique/societe/elles-disent-que-je-suis-trop-vieux-87-ans-claude-ancien-pilote-de-chasse-ne/2024-10-11/article/714837>

³⁰⁷ Unia, *Recommandation relative à la limite d'âge en matière d'assurance auto*, Recommandation 217, 08/2018, https://www.unia.be/files/Documenten/Aanbevelingen-advies/Avis_assurance_auto_%C3%A2ge.pdf

³⁰⁸ Unia, *Etude sur la discrimination fondée sur l'âge en Belgique : Improving data collection in Belgium III*, 19/11/2025, <https://www.unia.be/fr/actua/%C3%A2gisme-unia-d%C3%A9voile-une-%C3%A9tude-qui-interpelle>

Le groupe intermédiaire (31-60 ans) pour lequel il y a moins de signalement de discrimination fondée sur l'âge dans le domaine des services financiers mentionne aussi des refus ou des impossibilités de souscrire une assurance en raison de leur âge.

Pour les personnes plus âgées (61 ans et plus), il est fait surtout état d'assurances trop coûteuses qui deviennent inabordables.

3.4.1.2.3. Discrimination basée sur l'état de santé

Pouvoir souscrire certaines assurances quand on a connu une maladie grave ou en cas de maladie chronique n'est pas toujours possible, ou ne l'est qu'à un coût exorbitant.

Pour les personnes qui souhaitent souscrire une assurance de solde restant dû souvent requise pour l'obtention d'un emprunt hypothécaire³⁰⁹, il existe un Bureau de tarification de l'assurance de solde restant dû³¹⁰ chargé de vérifier si la décision de la compagnie d'assurance d'appliquer une surprime ou de refuser d'assurer est justifiée.

Selon les derniers chiffres disponibles, le Bureau a en 2023 analysé 121 dossiers portant sur l'application d'une surprime médicale supérieure à 75 % de la prime de base et 172 dossiers portant sur un refus d'assurance. Le Bureau a estimé que 84 % des refus d'assurance se justifiaient d'un point de vue médical et au regard des techniques d'assurance.

Les demandes qui ont fait l'objet d'un refus portent essentiellement les polypathologies (2/3 des refus), les cancers et les affections cardiaques. Selon le Bureau, un refus pour raisons médicales peut avoir trois causes :

- sur la base d'études scientifiques, un pronostic d'évolution de la maladie à court terme paraît défavorable ;
- sur la base d'études scientifiques, un pronostic d'évolution de la maladie à plus long terme paraît défavorable ;
- l'évolution ou le pronostic de la maladie est (encore) insuffisamment décrite par la science. Ceci peut être dû au manque de recul scientifique d'une maladie rare, de l'effet d'une (nouvelle) thérapie ou d'un traitement récent, la possibilité de stabilisation d'une affection, etc.

L'état de santé de tout un chacun pouvant évoluer au fil du temps, un refus n'est en théorie jamais définitif.

Les surprimes les plus fréquemment analysées par le Bureau ont trait au diabète, aux affections cardiaques et à une combinaison d'affections. Sur l'ensemble des dossiers traités, le Bureau a estimé que 85 % des surprimes demandées étaient justifiées.

Pour les cas où l'analyse du Bureau est négative, si la compagnie d'assurance décide de proposer une assurance, elle doit le faire aux conditions proposées par le Bureau. Mais en

³⁰⁹ En cas de décès avant l'échéance du prêt, la compagnie d'assurance paie le solde de l'emprunt, ce qui permet aux proches de demeurer dans le bien financé.

³¹⁰ Bureau du suivi de la tarification assurances solde restant dû, *Rapport d'activité 2023*

https://www.opvolgingsbureau-bureaudusuivi.be/images/docs/Bureau_du_Suivi_Rapport_Annuel_2023.pdf

Le Bureau du suivi est composé paritairement de représentants du secteur de l'assurance et de représentants des patients et consommateurs. Le Bureau est présidé par un magistrat. Le secrétariat du Bureau est établi au sein de l'Ombudsman des assurances qui a créé une cellule spécifique à cet effet.

vertu de l'arrêt de la Cour constitutionnelle 16/2011, il n'est pas possible d'obliger une compagnie d'assurance de proposer une assurance solde restant dû, ni de contraindre un candidat à souscrire un contrat à des conditions précises.

Les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale rencontrent aussi des difficultés pour accéder aux assurances. Dans leurs contrats d'assurance solde restant dû, d'assurance revenu garanti, d'assurance hospitalisation, les assureurs font souvent une distinction entre les troubles somatiques et les troubles psychiques. Ainsi, des surprimes sont demandées et/ou des conditions et des critères d'exclusion plus stricts sont appliqués lorsque la personne souffre ou a souffert de troubles psychiques. UNIA plaide pour que la loi sur les assurances stipule explicitement que les compagnies d'assurance ne peuvent pas faire de distinction injustifiée entre les troubles psychiques et les troubles somatiques. Par ailleurs, UNIA demande que le droit à l'oubli (voir ci-après) soit étendu aux troubles psychiques chroniques³¹¹.

Traiter différemment dans les contrats d'assurance les troubles psychiques et physiques a aussi été jugé comme étant discriminant. La Cour du travail d'Anvers³¹² a ainsi jugé que le refus de la part d'un assureur de continuer à verser une rente, sur la base d'une clause d'un contrat d'assurance collective « revenu garanti » qui limite à deux années la période d'indemnisation de l'affilié par l'assureur en cas d'incapacité de travail causée par un trouble psychique alors qu'aucune limitation temporelle n'est applicable en cas d'incapacité de travail pour cause de trouble physique constitue une discrimination. Une telle clause opère une différence fondée sur l'un des critères protégés par la loi anti-discrimination, à savoir l'état de santé, entre les assurés souffrant d'un trouble psychique d'un côté et ceux atteints d'un trouble physique de l'autre côté et que cette différence de traitement n'est pas objectivement justifiée par un but légitime.

Le programme de coalition du nouveau gouvernement fédéral prévoit d'étudier la différence de traitement entre les troubles mentaux et les troubles physiques en analysant avec toutes les parties prenantes les types d'assurance concernés à la lumière de la loi anti-discrimination³¹³.

3.4.2. Droit à l'oubli³¹⁴

3.4.2.1. Portée

Auparavant, les personnes qui avaient été victimes d'une maladie grave (cancer, hépatite, infection VIH...) se voyaient souvent imposer de lourdes surprimes, quand ce n'était pas un

³¹¹ Unia, *Recommandations pour les biens et services pour les élections de 2024*, 14/06/2024, <https://www.unia.be/fr/connaissances-recommandations/recommandations-biens-et-services-2024>

³¹² Binon J-M, *Assurances « revenu garanti » en cas d'incapacité de travail : une limitation de la période d'indemnisation applicable aux seuls troubles psychiques est discriminatoire*, Revue de droit commercial belge, 27/02/2024, <https://www.rdc-tbh.be/news/assurances-revenu-garanti-en-cas-dincapacite-de-travail-une-limitation-de-la-periode-dindemnisation-applicable-aux-seuls-troubles-psychiques-est-discriminatoire/>

³¹³ Ibid, page 64

³¹⁴ SPF économie, droit à l'oubli, <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/assurances/droit-loubli> ; KCE, *Historique de la législation sur le droit à l'oubli en Belgique*, 04/2022, https://kce.fgov.be/sites/default/files/2022-04/KCE351B_History_of_the_right_to_be_forgotten_legislation_in_Belgium_0.pdf

refus pur et simple de souscrire une assurance solde restant dû à l'occasion d'une demande de crédit hypothécaire.

La loi du 4 avril 2019 sur le « Droit à l'oubli » permet aux personnes déclarées guéries d'un cancer depuis au moins dix ans ou atteintes d'un problème de santé chronique de souscrire une assurance « solde restant dû » ou une assurance revenu garanti sans que ce cancer ou cette maladie puissent être à l'origine de surprimes ou de refus d'assurance. Le délai maximum d'attente est passé à huit ans en novembre 2022 et à 5 ans en 2025.

Peuvent bénéficier du droit à l'oubli les personnes guéries d'un cancer dont le traitement s'est achevé avec succès et qui n'ont connu aucune rechute au cours des cinq années précédant la demande d'assurance.

A partir de 2026, il ne sera plus obligatoire de déclarer un cancer cinq ans après la fin d'un traitement réussi et en l'absence de rechute dans ce délai, ce qui permettra de traiter les demandes de ces personnes sur un pied d'égalité avec les personnes en bonne santé. Les assureurs auront aussi l'obligation d'informer les futur·e·s assuré·e·s du droit à l'oubli. Cette loi, adoptée à l'unanimité en janvier 2025, a aussi étendu le droit à l'oubli aux assurances annulation voyage.

Deux grilles de références (arrêté royal) sont venues compléter la loi de 2019³¹⁵. La première établit une liste de cancers pour lesquels les délais d'attente sont inférieurs à cinq ans. Une deuxième grille de référence liste les maladies chroniques pour lesquelles des modalités particulières sont prévues en matière d'accès à l'assurance solde restant dû. Pour ces maladies, le délai d'attente peut être ou non assorti d'une surprime maximale.

Quand une surprime est autorisée, son plafond est fixé par l'arrêté royal susmentionné dans certaines conditions. Si la surprime réclamée par l'assureur est supérieure à 75 % de la prime de base ou s'il refuse d'assurer, il est possible de demander au Bureau du suivi de la tarification de vérifier si cette décision est justifiée. Si la surprime est supérieure à 125 % de la prime de base, la Caisse de compensation paiera à la place de l'assuré·e ce qui dépasse ces 125 % dans la limite de 800 % (démarche effectuée par l'entreprise d'assurance).

Le Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE) est en charge de réévaluer ces grilles tous les deux ans en fonction des progrès médicaux et des données scientifiques disponibles. Il peut ensuite proposer au Bureau du suivi de la tarification d'adapter ces grilles en ajoutant de nouvelles pathologies ou en modifiant les conditions d'accès pour les pathologies existantes. Le Bureau de suivi doit ensuite transmettre ces propositions, accompagnées de son avis, aux autorités politiques compétentes, qui décident ou non d'acter ces modifications.

Après une première étude consacrée au cancer du sein, qui a débouché en 2023 sur des conditions plus favorables pour certains groupes de patientes, le KCE a examiné la possibilité d'intégrer le diabète de type 1 à la liste des maladies concernées et a fait différentes

³¹⁵ Grille de référence cancers : <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/assurances/solde-restant-du/mesures-favorisant-laccs/grille-de-reference-cancers>

Grille de référence maladies chroniques : <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/assurances/solde-restant-du/mesures-favorisant-laccs/grille-de-reference-maladies>

Arrêté royal déterminant une grille de référence relative au droit à l'oubli en certaines assurances de personnes visée à l'article 61/3 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, 26/05/2019, https://kce.fgov.be/sites/default/files/2021-11/ARKB%2026.05.2019_0.pdf

propositions qui n'ont pas encore été traduites en décisions³¹⁶. Actuellement, cette population a généralement accès à une assurance solde restant dû moyennant le paiement d'une surprime. En 2022, 7,1 % de la population belge avait un diagnostic de diabète connu, essentiellement chez les personnes les plus âgées. De nouvelles études portant sur d'autres maladies sont en cours ou seront bientôt traitées par le KCE³¹⁷.

Le nouveau gouvernement fédéral s'est engagé à élargir le droit à l'oubli en l'étendant à de nouvelles maladies ainsi qu'à d'autres types d'assurance³¹⁸. Une proposition de loi déposée en octobre 2025 par le PS propose d'élargir le droit à l'oubli aux assurances liées aux crédits à la consommation³¹⁹.

De nombreuses maladies chroniques restent encore exclues des mesures de protection, la grille de référence des maladies chroniques 4 ne prévoyant de protection que pour un nombre restreint d'entre elles : le VIH, l'hépatite, l'astrocytome, la leucémie et la mucoviscidose. De plus, le fait qu'une maladie chronique figure dans la grille de référence n'empêche pas l'application d'importantes surprimes. C'est ainsi que dans le cas de la mucoviscidose, une surprime plafonnée à 400 % s'applique.

3.4.2.2. Pertinence du questionnaire médical

Fin 2024, des parlementaires ont rédigé une proposition de loi vise à supprimer, sous certaines conditions, le recours aux questionnaires médicaux pour les crédits hypothécaires sous certaines conditions³²⁰. Sont concernés par la proposition les crédits n'excédant pas 200 000 euros par personne assurée dans les cas où l'échéance de remboursement du crédit contracté est antérieure au sixième anniversaire de l'assuré-e. Le texte propose aussi de renforcer la confidentialité des données transmises par les personnes qui sollicitent une assurance solde restant dû, tant en interne à l'égard de la compagnie d'assurances que vis-à-vis de tiers.

Selon les rédacteur-riche-s de la proposition de loi, la suppression du questionnaire médical favoriserait une plus grande mutualisation des risques et une plus grande égalité de traitement entre les personnes qui empruntent. L'approche actuelle, fondée sur les questionnaires médicaux, repose sur l'individualisation des risques et l'institution d'une responsabilité forte de l'individu face aux problèmes de santé qui l'affectent. Or, cette approche est critiquable du point de vue de la solidarité.

³¹⁶ KCE, *L'assurance solde restant dû bientôt plus accessible aux diabétiques de type 1 ?* 11/07/2024, <https://kce.fgov.be/fr/a-propos-de-nous/communiqués-de-presse/lassurance-solde-restant-du-bientot-plus-accessible-aux-diabetiques-de-type-1>

³¹⁷ KCE, *Droit à l'oubli, prochaines études*, <https://kce.fgov.be/fr/programmes-de-recherche/droit-a-loubli/droit-a-loubli-prochaines-etudes>

³¹⁸ Accord de coalition fédérale 2025-2029, 31/01/2025, <https://www.liguedh.be/wp-content/uploads/2025/02/Accord-de-majorite%CC%81-ARIZONA-FR-DEFINITIVE.pdf> (page 46)
https://www.belgium.be/sites/default/files/Accord_de_gouvernement_2020.pdf (page 49)

³¹⁹ Proposition de loi 56 1079/001 du 3 octobre 2025 modifiant la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances en vue d'élargir le droit à l'oubli aux assurances liées aux crédits à la consommation, déposée par M. Patrick Prévot et consorts, <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/56/1079/56K1079001.pdf>

³²⁰ Proposition 56 0255/001 du 23 septembre 2024 modifiant la loi du 4 avril 2024 relative aux assurances en vue de supprimer, sous conditions, le recours aux questionnaires médicaux pour les prêts immobiliers, déposée par M. Patrick Prévot et consorts, <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/56/0255/56K0255001.pdf>

Par ailleurs, la suppression du questionnaire constituerait un progrès en matière de protection de la vie privée. Les organisations qui représentent les patient·e·s et les organisations de consommateur·e·s constatent qu'il subsiste encore des questions formulées de manière trop générale, trop ouvertes et trop subjectives, qui ne sont pas pertinentes ou sans lien clair avec le risque de décès.

Enfin, la suppression, sous certaines conditions, des questionnaires médicaux serait une mesure propre à améliorer sensiblement le ratio sinistre/prime en assurance solde restant dû. Aujourd'hui, une large partie des primes payées par les personnes qui souscrivent cette assurance partent en commissions pour les intermédiaires qui les vendent ou en frais d'administration. Faciliter le traitement administratif d'un dossier et supprimer les coûts liés au traitement des données médicales devraient permettre de réserver une plus large partie des encaissements aux indemnisations en cas de réalisation du risque

Un tel dispositif est entré en vigueur en France en 2022. 23 % des contrats d'assurance édités par les groupes bancaires ont été souscrits sans sélection médicale, cette part monte jusqu'à 27 % chez les assureurs alternatifs. Il reste à vérifier sur la durée si les tarifs des assurances octroyées sans questionnaire de santé ne sont pas plus élevés que les autres³²¹.

3.4.3. Des personnes assurées pas toujours bien informées ou conseillées

La non-assurance ou l'insuffisance de couverture provient parfois aussi d'un défaut de conseil des intermédiaires en assurance. Cela s'était vérifié lors des inondations de 2021. Comme rappelé par l'Ombudsman des assurances³²², le devoir de conseil des intermédiaires en assurance est fondamental : « La souscription du contrat d'assurance est le moment clé du devoir d'information de l'intermédiaire. Lors de la discussion avec le consommateur, il doit analyser correctement les besoins et exigences de celui-ci et l'aider dans ses démarches. L'Ombudsman continue à recevoir régulièrement des demandes dans lesquelles le consommateur estime que son conseiller n'a pas rempli correctement son devoir. En 2021, elles représentent 10 % des réclamations vis-à-vis des intermédiaires. (...) A l'examen de dossiers portant sur les inondations de juillet 2021, l'Ombudsman a constaté des erreurs survenues lors de la souscription à propos de la valeur à assurer en assurance incendie ou de l'étendue de la couverture ».

L'Ombudsman souligne le nombre de cas pour lesquels les personnes assurées s'étonnent d'une exclusion à l'occasion d'un sinistre. En assurance auto, l'Ombudsman a relevé des couvertures omnium en valeur réelle avec un taux de dégressivité trop élevé pour la situation de l'assuré·e. En assurance incendie, il y a encore des situations de sous-assurance dues au fait que les pièces de l'habitation n'ont pas été correctement comptées et déclarées. Il n'est toutefois pas toujours facile d'évaluer l'étendue de la responsabilité du courtier dans son analyse du risque à couvrir, ni celle des personnes assurées qui n'ont peut-être pas partager toutes les informations demandées.

Le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP) a reçu des témoignages confirmant des cas de sous-assurance. Ainsi des victimes des inondations de 2021 ont réalisé qu'elles

³²¹ Designolle R. *Crédit immobilier : la fin du questionnaire de santé est-elle vraiment une bonne affaire ?* Moneyvox, 28/01/2024, <https://www.moneyvox.fr/credit/actualites/96151/credit-immobilier-la-fin-du-questionnaire-de-sante-est-elle-vraiment-une-bonne-affaire>

³²² Ombudsman des assurances, rapport d'activité 2021, <https://www.ombudsman-insurance-annualreport.be/2021-ombudsman-assurances-rapportannuel/#introduction>

n'étaient pas assurées pour le contenu de leur habitation alors qu'elles pensaient de bonne foi être couvertes pour leurs meubles et appareils électroménagers. Il apparaît qu'elles ont été mal informées et parfois sciemment induites en erreur.

Par ailleurs, le RWLP a aussi constaté que certaines personnes ne sont pas correctement informées de leurs obligations en matière d'assurance habitation. Elles ne réalisent pas qu'il ne s'agit pas seulement de protéger le bâtiment et son contenu, mais aussi de couvrir leur responsabilité. Une personne locataire peut être tenue responsable d'un dommage à l'égard du propriétaire bailleur, à l'échéance du bail, le bien doit en effet être restitué dans l'état où il a été reçu. Par ailleurs, sa responsabilité peut aussi être engagée vis-à-vis de tiers (voir supra). Faute d'assurance, c'est à la personne qui occupe le logement de payer elle-même les dommages au bien qu'elle loue, ou qu'elle a occasionnés à des tiers.

L'augmentation du nombre de souscriptions en ligne génère une augmentation du nombre de plaintes auprès de l'Ombudsman. Dans son rapport 2022, il pointait du doigt le fait que certaines personnes souscrivent de manière relativement rapide en prêtant beaucoup d'attention au montant de la prime et en ne s'attardant pas suffisamment sur les exclusions ou l'étendue des couvertures. Or, lors d'une souscription en ligne, l'analyse des besoins et exigences par l'intermédiaire ou par l'assureur direct ne se fait pas toujours de façon optimale. Les consommateurs ne disposent alors que du délai de rétractation de quatorze jours pour se désengager d'un contrat d'assurance conclu à distance.

En juin 2023, la FSMA a lancé son premier comparateur d'assurances RC familiale sur son site Wikifin³²³. Le fonctionnement général du comparateur et les modalités de transmission de données sont régis par un protocole entre la FSMA et Assuralia. Les dix entreprises d'assurance adhérentes à ce protocole s'engagent à fournir, sous leur responsabilité, les informations nécessaires au bon fonctionnement du comparateur.

Certains ménages sont aussi insuffisamment couverts en raison notamment de la complexité des contrats. C'est encore plus vrai aujourd'hui avec de plus en plus de ménages souscrivant directement leurs contrats en ligne sans pouvoir échanger avec un intermédiaire sur leurs besoins. La complexité des contrats est régulièrement pointée du doigt tant par l'Ombudsman des assurances, qui est de plus en plus souvent saisi de plaintes à ce sujet, que par la FSMA. Dans son rapport d'activité 2022³²⁴, l'autorité de contrôle soulignait combien ces contrats sont difficiles à lire. Pour y remédier, la FSMA s'est engagée à porter une attention particulière à la clarté et à la lisibilité des contrats d'assurance et à examiner comment les contrats d'assurance habitation pourraient être simplifiés en se basant sur les principes suivants :

- les contrats doivent être rédigés dans un langage clair et accessible, reposant sur des phrases courtes et simples ;
- ils doivent également présenter une structure limpide et utiliser des notions claires ;
- le principe « tout est couvert, sauf ... » doit être respecté dans la mesure où il donne aux particuliers plus de visibilité sur les sinistres qui ne sont pas assurés.

A ce jour, les travaux de la FSMA n'ont pas encore fait l'objet d'une communication.

³²³ Wikifin, comparateur d'assurances RC familiale, <https://www.wikifin.be/fr/comparateur-dassurances-rc-familiale>

³²⁴ https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2023-06/fsma_ra2022_fr.pdf

Dans son programme de coalition³²⁵, le nouveau gouvernement fédéral reprend cet engagement en annonçant vouloir aboutir pour les risques simples à une standardisation des contrats d'assurance qui devraient être rédigés dans un langage clair et être dotés d'une structure simplifiée.

3.4.4. Des règles permettant de changer plus facilement de contrat d'assurance

Le 9 octobre 2023, le législateur a modifié les conditions de résiliation des contrats soumis à tacite reconduction afin de davantage faire jouer la concurrence dans le secteur assurantiel et espérer ainsi faire baisser la facture pour les ménages³²⁶. Sont ainsi concernées les assurances voiture, habitation, responsabilité familiale, hospitalisation, etc. La loi, entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2024, prévoit que, dès la deuxième année du contrat, l'assuré·e peut résilier son contrat en le notifiant à l'assureur au moins deux mois à l'avance au lieu de trois et ce sans attendre la date anniversaire du contrat. L'entreprise d'assurance qui souhaite résilier un contrat d'assurance reste quant à elle tenue à un délai de trois mois.

Auparavant, la procédure de résiliation d'un contrat d'assurance était plutôt lourde car il fallait envoyer un courrier recommandé ou passer par un l'intermédiaire d'un·e huissier·ère au moins trois mois avant l'échéance du contrat. Pour les contrats conclus ou tacitement reconduits depuis le 1^{er} octobre 2024, il est possible de résilier ses contrats d'assurance via un environnement numérique mis à disposition par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance (p.ex. extranet sécurisé). La résiliation peut être signée au moyen d'une signature électronique qualifiée (p.ex. Itsme, carte d'identité électronique...). Un accusé de réception de la résiliation mentionnant le numéro du contrat est remis au·à la preneur·euse sur un support durable. La loi n'oblige cependant pas les assureurs à prévoir ou à développer de tels outils.

Le droit de résiliation doit être rappelé sur chaque avis d'échéance de prime en termes clairs et précis. L'assuré·e peut demander au nouvel assureur, ou à un intermédiaire d'assurance, d'effectuer pour son compte les formalités liées à la résiliation. Dans ce cas, l'assureur ou l'intermédiaire s'assure de l'entrée en vigueur du nouveau contrat au plus tard à l'expiration du délai de résiliation. L'objectif est d'éviter les doubles couvertures et les doubles primes. La demande de l'assuré·e ne peut être refusée, peu importe que le contrat à résilier concerne une assurance obligatoire ou une assurance non obligatoire.

L'arrêté royal du 16 septembre 2024 liste les informations que l'assuré·e doit fournir au nouvel assureur ou intermédiaire d'assurances si elle résilie un contrat d'assurance tacitement reconductible³²⁷.

Par ailleurs, le législateur a le 5 novembre 2023³²⁸ adopté de nouvelles dispositions limitant le lien entre crédit hypothécaire et assurance. Les banques avaient pris l'habitude de lier leurs offres de crédit hypothécaires avec des contrats d'assurance (assurance solde restant dû et assurance incendie) en offrant une ristourne sur le taux d'intérêt du prêt. Cette pratique avait pour effet d'enchaîner les consommateur·rice·s à ces contrats pour toute la durée du prêt et

³²⁵ *ibid*, page 64

³²⁶ Loi simplifiant les règles de résiliation des contrats d'assurance, 09/10/2023, https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-09-octobre-2023_n2023046177

³²⁷ Arrêté royal portant exécution de l'article 85/1, § 4, de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, 16/09/2024, <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2024/09/16/2024009093/justel>

³²⁸ Article VII.147 du Code de droit économique

par conséquent de les priver d'accès à des polices d'assurance moins chères, sauf à voir augmenter le taux d'intérêt de leur prêt.

Après l'expiration d'un tiers de la durée du prêt hypothécaire, les consommateur·rice·s pourront conclure un nouveau contrat auprès d'un autre assureur, soit pas avant la septième année du prêt pour les contrats sur 20 ans. L'intention initiale du gouvernement était d'introduire le système de manière rétroactive, mais cette disposition a été supprimée après notamment un avis négatif de la BNB. La loi porte également sur le changement de compte : Il sera aussi possible de changer de banque pour son compte bancaire sans devoir attendre la fin de son crédit hypothécaire. Toutes ces nouvelles règles ne s'appliquent qu'aux crédits conclus à partir du 11 juin 2024. Il n'est pas certain qu'elles soient suffisantes pour stimuler la concurrence.

Dans son programme de coalition³²⁹, le nouveau gouvernement fédéral déclare vouloir poursuivre l'évaluation et la simplification des règles relatives à la résiliation des contrats d'assurance et au changement d'assureur afin de renforcer la concurrence sur le marché de l'assurance. Le gouvernement souhaite aussi évaluer l'impact des dispositions prévues par la loi du 5 novembre 2023 en matière de vente conjointe de crédits hypothécaires et d'assurances sur la mobilité des consommateur·rice·s

³²⁹ ibid, page 64

3.5. Un nombre de plus en plus élevé de résiliations de contrats

En 2024, 88 073 personnes (pour 125 354 enregistrements³³⁰) ont reçu un courrier les informant de leur inscription dans le fichier RSR (risques spéciaux) de Datassur, surnommé la « liste noire »³³¹.

Selon cette entreprise créée par les compagnies d'assurance et leur fédération Assuralia pour lutter contre la fraude, 98,9 % des enregistrements font suite à une résiliation de contrat pour non-paiement de la prime d'assurance ou non-recouvrement de la franchise après plusieurs rappels, 0,7 % font suite à une résiliation pour un ou plusieurs sinistres et 0,2 % font suite à une résiliation pour fraude à l'assurance.

Le nombre de personnes enregistrées ne cesse d'augmenter : il était de 331 426 au 31 décembre 2024 contre 292 265 en 2023 et 261 000 en 2022, soit plus de 27 % en deux ans³³². Les données sont conservées trois ans pour les cas de non-paiement et cinq ans pour les autres motifs.

Une fois fiché·e dans le fichier RSR, trouver un nouvel assureur devient presque impossible. Dans le cas d'une assurance automobile, la seule possibilité pour l'assuré·e exclu·e est de s'adresser au Bureau de tarification auto après trois refus (voir section 1.3.4). En ce qui concerne l'assurance habitation, il n'y a aucune solution, ce qui peut en outre mettre des locataires en infraction dans la mesure où cette assurance leur est imposée par une réglementation régionale.

Selon Testachats³³³, cette base de données qui est censée aider les assureurs à lutter contre la fraude, peut au contraire entraîner exclusion, discrimination et impossibilité de s'assurer, même pour des consommateurs de bonne foi.

Un·e assuré·e peut être inscrit·e dans ce fichier dans les cas suivants :

- non- paiement de la prime, malgré plusieurs rappels ;
- multiples sinistres ou sinistre jugé grave (même sans faute de la part de l'assuré·e),
- fausse déclaration (volontaire ou non) lors de la souscription ;
- fraude à l'assurance.

Mais il semble, selon Testachats, que treize autres motifs d'inscription existeraient sans que la liste complète ne soit publiée.

Du côté de l'ombudsman des assurances, les plaintes concernant le fichier RSR géré par Datassur ont augmenté de 28 % en 2024. L'augmentation des résiliations de contrat après sinistre s'expliquerait par une plus grande surveillance de leurs portefeuilles par les compagnies d'assurance.

³³⁰ Un seul courrier est envoyé par Datasur lorsqu'une entreprise d'assurances effectue plusieurs enregistrements simultanément pour la même personne,

³³¹ Datasur, *Rapport d'activité 2024*,

https://www.datassur.be/images/annualreport/activity_report_2024_classic_fr.pdf

³³² RTBF, *Assurances impayables pour plus de 330.000 Belges, la liste noire des mauvais payeurs gonfle*, 27/03/2025, <https://www.rtb.be/article/assurances-impayable-pour-plus-de-330-000-belges-la-liste-noire-des-assureurs-gonfle-11524369>

³³³ Test-Achats, *Liste noire des assureurs : un fichage aux lourdes conséquences pour les consommateurs*, <https://www.test-achats.be/famille-prive/protection-vie-privee/dossier/listes-noires-assureurs#quest-ce-que-la-liste-noire-des-assureurs->

L'Ombudsman observe aussi une différence de traitement par les assureurs en ce qui concerne les inscriptions dans le fichier RSR et la suppression du fichage : certaines entreprises d'assurances inscrivent uniquement les cas particulièrement significatifs alors que d'autres inscrivent systématiquement tous les cas. Le risque est donc plus ou moins élevé d'être repris dans le fichier RSR en fonction de l'assureur qui résilie.

L'Ombudsman constate également une distinction dans le traitement accordé par les assureurs à l'annulation du fichage. Certaines entreprises sont plus flexibles pour supprimer l'inscription et le font immédiatement, par exemple, lorsque le non-paiement de la prime est régularisé ; d'autres maintiennent l'inscription même après le paiement, estimant qu'il n'y a pas de bonne foi complète. Il semble que certains assureurs considèrent l'enregistrement auprès de Datassur comme une sanction. Enfin, l'Ombudsman a également constaté dans certains dossiers que le fichage avait été effectué lors d'une résiliation du contrat à l'échéance. Or ce procédé n'est pas autorisé selon les directives de Datassur.

Conclusions

Alors que les assurances essentielles sont nécessaires pour pouvoir financièrement faire face à différents types de chocs que nous pouvons tous subir dans notre vie, leur accès n'est pas garanti à tous et à toutes essentiellement en raison de leurs coûts d'accès, de critères de segmentation utilisés par les assureurs et parfois de pratiques discriminatoires à l'égard de certains groupes.

Alors que l'assurance est supposée reposer sur le principe de la mutualisation, est-il acceptable qu'elle soit moins chère pour certain·e·s et plus chère pour d'autres ? Est-ce que toutes les exclusions sont réellement acceptables ?

La discrimination « légale » en matière de prix pose question : pourquoi considère-t-on comme licites certains segments de clientèle (jeune/âgée) et discriminatoire d'autres (hommes/femmes) ? Une segmentation statistiquement pertinente peut-elle conduire à une discrimination socialement inacceptable ?

Comme le rappelle Pierre Petauton³³⁴ : « *Sans solidarité (entre générations, entre habitants de territoires différents, entre personnes dans des situations familiales différentes, entre bien-portants et malades...) pas d'exercice possible de l'assurance. Nos sociétés, où l'individualisme a beaucoup progressé au cours des dernières décennies, doivent probablement redécouvrir quelque peu les vertus de la solidarité.* »

Par ailleurs, même si la question des moyens financiers n'est pas un obstacle, l'assurance reste une matière difficile à appréhender. Comment savoir si l'on est correctement assuré·e quand on ne comprend pas les clauses des contrats rédigées dans un langage abscons pour la plupart des assuré·e·s ? N'est-on pas au contraire sur-assuré·e dans d'autres cas sans s'en rendre compte faute de connaissances suffisantes ?

³³⁴ Chneiweiss A. *Segmentation et non -discrimination dans l'assurance*, 09/11, Revue Risques, <https://www.revue-risques.fr/2011/09/dossier-segmentation-et-non-discrimination-dans-lassurance/>
Pierre Petauton est membre agrégé de l'Institut des actuaires français, contrôleur d'Etat et professeur au CNAM.

4. Les instruments d'épargne

L'essentiel

Epargne des ménages :

- Le montant total déposé sur les comptes d'épargne est repassé au-dessus des 300 milliards d'euros (record précédemment atteint en 2021-2022) avec 301,87 milliards d'euros déposés sur les comptes d'épargne fin octobre 2025, soit un montant moyen théorique de 25 527 euros par habitant·e (tous âges confondus). Le montant médian déposé sur les comptes d'épargne est bien inférieur (5 360 euros en 2023, dernier chiffre connu).
- Pour autant, le taux d'épargne brut moyen des ménages belges n'était de 12,9 % au deuxième trimestre 2025, soit à un niveau inférieur à la moyenne de la zone euro (15,45 %) et de l'Union européenne (14,97 %).
- Début 2025, 39,5 % des Belges déclaraient parvenir très difficilement, difficilement ou assez difficilement à joindre les deux bouts.
- Faire face à une dépense imprévue de 1 400 euros est financièrement inaccessible pour 21,6 % des ménages belges. C'est le cas de 38,3 % ménages bruxellois et de 41 % des ménages vivant dans le Hainaut.
- Un peu moins de 10 % des personnes vivant en région bruxelloise cotisent pour une épargne pension. Elles sont 16,35 % en Wallonie et un peu plus de 26 % en Flandre.
- En 2023, 17,6 % des personnes retraitées ont perçu une pension complémentaire constituée au moyen d'une épargne pension en complément d'une pension de retraite légale. 8,6 % ont perçu une pension reposant sur les trois piliers de pension.
- Le capital moyen accumulé dans un fonds d'épargne-pension à l'âge de 65 ans, âge à partir duquel il n'est plus possible d'épargner davantage dans ce produit, est de 25 600 euros.

Patrimoine des ménages :

- Au 4ème trimestre 2024, les 50 % les moins nantis (jeunes, personnes faiblement éduquées, mères isolées, personnes vivant seules, personnes exerçant un emploi peu qualifié, etc.) ne possédaient que 8,3 % du patrimoine net total, soit une légère augmentation depuis 2014 (8 %). Plus de la moitié du patrimoine net des ménages (55 %) était en revanche détenue par les 10 % des ménages les plus aisés.
- les 10 % les plus riches possèdent 29 % de l'immobilier résidentiel (chiffres 2023), mais détiennent 80 % des actions cotées et 76 % des fonds d'investissement (chiffres 2024).

Recommandations

- Mettre à la disposition de tous les ménages des outils pratiques permettant de calculer le niveau d'épargne de précaution. L'outil développé par exemple par Nibud aux Pays-Bas l'a été grâce à un financement public. Un outil similaire pourrait par exemple être développé par la FSMA.
- Mettre en place, par exemple sous l'égide de la BNB ou de la FSMA, un observatoire de l'épargne qui analyserait sur une base annuelle le comportement d'épargne des ménages

vivant en Belgique, avec un haut niveau de détails, en s'inspirant par exemple des travaux de l'observatoire de l'épargne réglementée mis en place par la Banque de France.

- Développer un compte d'épargne populaire garantissant un taux d'intérêt unique au moins aussi élevé que l'inflation (pas de taux de base, ni de prime de fidélité) sur une épargne plafonnée à 10 000 euros indexés par adulte, à la condition de ne pas dépasser un certain plafond de revenus (environ 25 000 euros/an). Ce compte, dont les intérêts ne seraient pas soumis à taxation, permettrait à chaque détenteur·rice de placer ses économies tout en assurant un maintien de son pouvoir d'achat³³⁵.
- Adopter au niveau fédéral un seul régime pour les comptes d'épargne bancaires. Pour les ménages non imposables qui ne peuvent bénéficier de l'exonération de précompte mobilier sur les intérêts jusqu'à 1 050 euros, mettre en place un crédit d'impôt.
- Au niveau régional, agréer et subventionner comme dispositif de prévention du surendettement les groupes d'épargne populaire issus de dynamiques citoyennes.
- Eviter tout discours moralisateur à l'égard des ménages qui n'arrivent pas à épargner quand le problème provient de revenus insuffisants pour faire face à des dépenses contraintes incompressibles et de plus en plus coûteuses ne laissant aucune marge de manœuvre.

Comme rappelé dans l'ouvrage collectif sur l'épargne publié par Financité en 2014³³⁶, l'absence d'épargne constitue une cause majeure d'insécurité financière qui fragilise considérablement les ménages. Le plus minime accident de la vie peut entraîner des effets démesurés et des conséquences graves, non seulement sur le plan économique et financier, mais aussi sur le plan psychologique. A l'inverse, l'épargne permet d'éviter le recours au crédit que ce soit auprès de proches ou d'instances de crédit avec les risques de surendettement que cela peut générer et apporte de la stabilité des revenus dans les périodes difficiles ou lorsque les revenus viennent à baisser.

Encore faut-il avoir de quoi épargner, ce qui n'est pas le cas de tous les ménages. Alors que certaines personnes peuvent être confrontées à des difficultés d'accès à un compte courant, un crédit ou une assurance parce qu'elles n'ont pas le profil requis pour intéresser les institutions financières, rien de tel n'existe en matière d'épargne.

La non-épargne résulte principalement de l'incapacité à mettre de l'argent de côté, soit en raison de son mode de gestion budgétaire, soit le plus souvent en raison de revenus insuffisants. Selon une étude conduite par trois chercheurs de la KU Leuven, deux types de ménages n'épargnent pas du tout, à savoir les familles pauvres disposant de faibles revenus et n'ayant pas de patrimoine et les « nantis » disposant de revenus élevés et d'un patrimoine non liquide relativement important pour lequel des dettes ont été contractées, par exemple pour l'acquisition d'un bien immobilier³³⁷.

³³⁵ Fily A., *Pour un compte d'épargne permettant aux personnes à faible revenu de préserver la valeur de leurs économies*, 07/06/2024,

https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/compte_depargne_populaire-af-juin2024.pdf

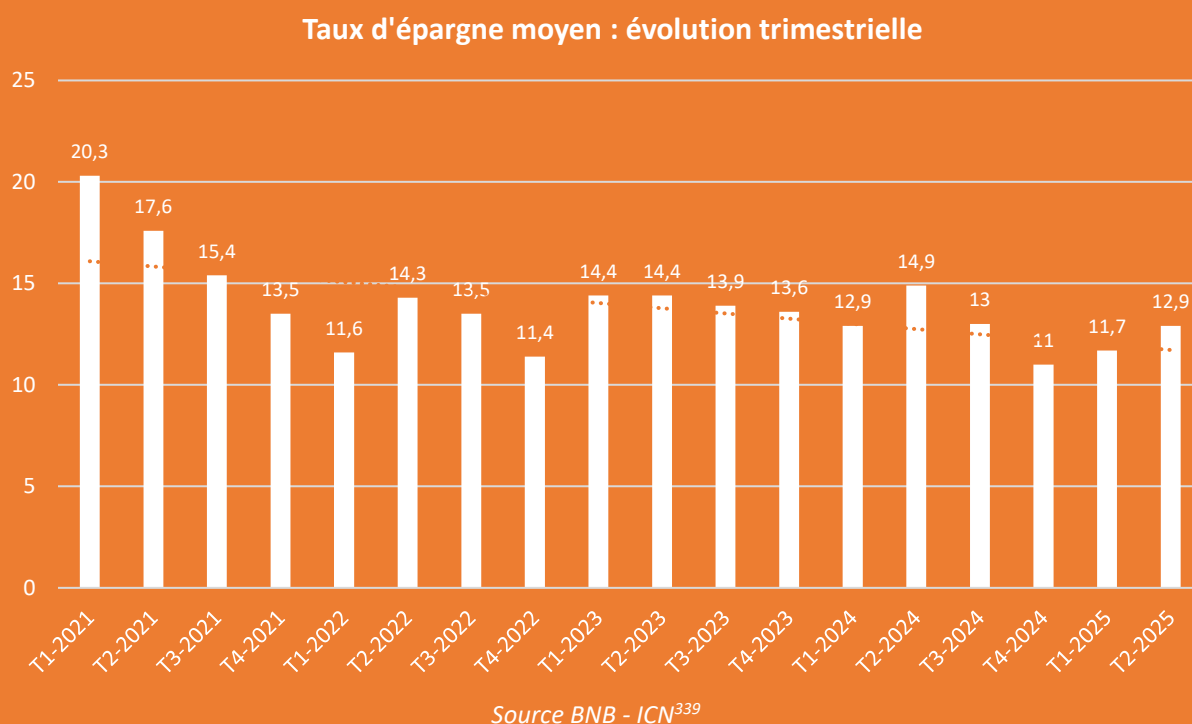
³³⁶ Financité, « *L'épargne pour tous est-elle possible ? 15 éclairages pour comprendre et agir* », novembre 2014, les Editions du Réseau Financité

³³⁷ Cherchye L., De Rock B., Vermeulen F., *Over rijke en arme van de hand naar de mond levende gezinnen*, KU Leuven, 30/01/2024, <https://feb.kuleuven.be/research/LES/pdf/LES2024-208.pdf> ; Chavagne M., *Dépenser la totalité de ses revenus sans épargner n'est pas un signe de pauvreté*, Trends-Tendances, 05/02/2024,

4.1. Evolution du taux d'épargne des ménages belges

Le taux d'épargne mesure la part du revenu disponible brut³³⁸ qui n'est pas utilisée par les ménages en dépenses de consommation finale.

Le taux moyen d'épargne des ménages belges dépassait à peine 11% de leurs revenus fin 2024-début 2025 avant de légèrement remonter à 12,9% au 2^{ème} trimestre 2025.



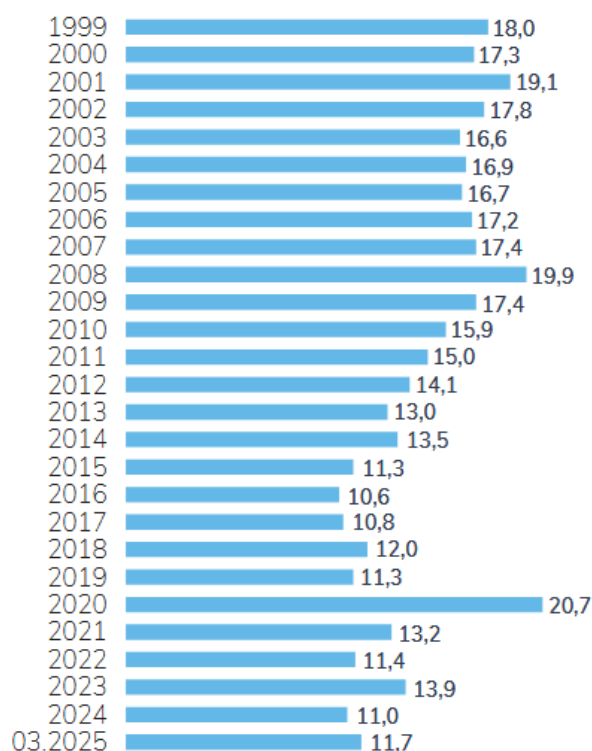
Des taux d'épargne plus élevés ont été constatés dans le passé avant 2008 et lors de périodes de crise. Ce fût notamment le cas lors de la crise financière de 2008 et la crise sanitaire de 2020. De manière générale, on constate ces dernières années un niveau d'épargne plus faible que par le passé.

<https://trends.levif.be/mon-argent/epargne-et-placement/depenser-la-totalite-de-ses-revenus-sans-epargner-nest-pas-un-signes-de-pauvrete/>

³³⁸ Le taux d'épargne est un taux brut, autrement dit, il ne prend pas en compte ni la dépréciation du patrimoine, ni les potentielles plus-values

³³⁹ Voir Comptes non financiers des secteurs institutionnels (par trimestre), <https://www.nbb.be/fr/media/23285> (2ème trimestre 2025)

Taux d'épargne brut des ménages belges



Source : Febelfin (données Eurostat)³⁴⁰

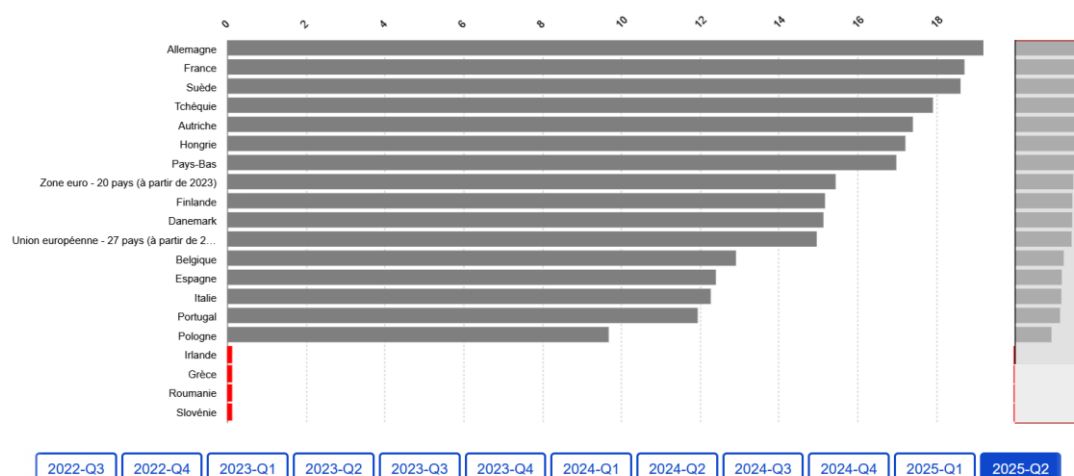
De manière générale, le taux d'épargne des Belges est inférieur à celui des ménages européens qui était au 2^{ème} trimestre 2025 de 15,45 %³⁴¹ dans la zone euro et de 14,97% dans l'ensemble de l'Union européenne.³⁴² Cela s'expliquerait en partie par le fait que les ménages belges consacrent une part plus importante de leurs revenus au financement de l'acquisition de leur logement, le taux de ménages propriétaires de leur logement est en effet plus important en Belgique que dans les pays voisins immédiats.

³⁴⁰ Febelfin, *Facts and Figures 2024*, https://febelfin.be/media/pages/cijfers/2024/ffc17612a8-1763644474/f-fr_24_a5.pdf

³⁴¹ BCE – plus hauts taux d'épargne au 2^{ème} trimestre 2025 : Allemagne (19,7%), France (18,3%), Pays-Bas et Autriche (17,2%)

³⁴² Eurostat, *Household saving rate increases to 15.4% in the euro area*, 07/10/2025, <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-euro-indicators/w/2-07102025-ap>

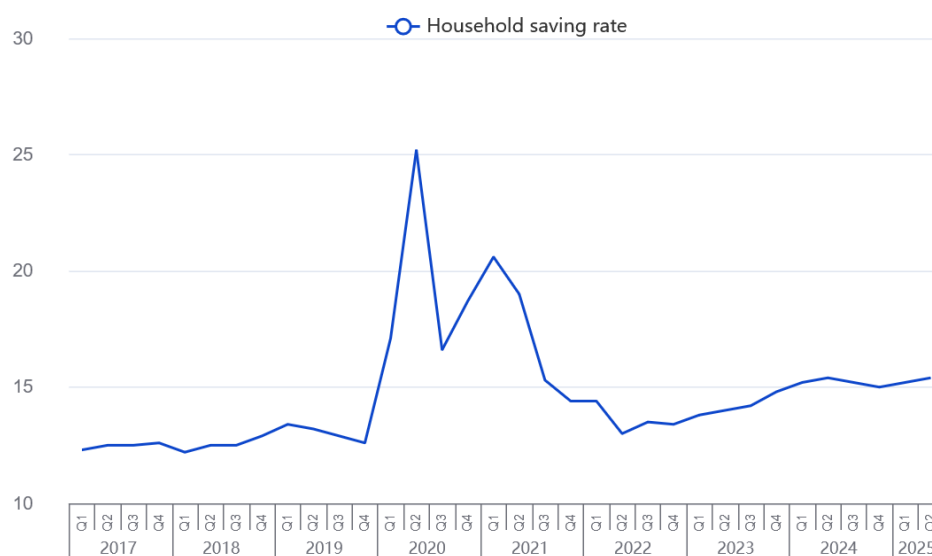
Taux d'épargne des ménages européens au 2^{ème} trimestre 2025



Source : Eurostat³⁴³

Household saving rate in the euro area

Seasonally adjusted (%)

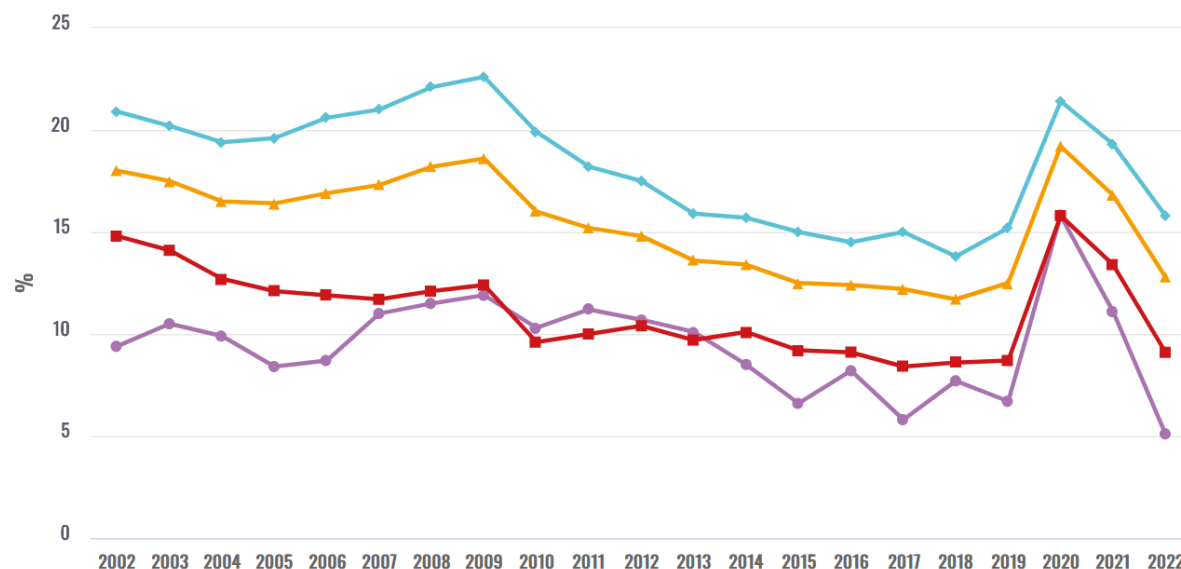


Source : Eurostat

En ce qui concerne le taux d'épargne moyen des ménages par région, les dernières données disponibles datent de 2022 : le taux d'épargne moyen était de 5,1 % à Bruxelles, 9,1 % en Wallonie et 15,8 % en Flandre. Les écarts importants entre les trois régions sont constants ces dernières années.

³⁴³ Eurostat, *Household saving rate*, 28/10/2025,
<https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/teina500/default/bar>

Taux d'épargne brut des ménages (en %)



Source : IWEPS³⁴⁴

En 2022, chaque ménage wallon consacrait en moyenne 23 106 euros à ses dépenses de consommation et conservait une épargne de 2 311 euros. En comparaison, les dépenses de consommation des ménages bruxellois s'élevaient en moyenne à 23 981 euros et le montant conservé en épargne ne dépassait pas 1 597 euros. En Flandre, où le revenu brut moyen est plus élevé, la moyenne des dépenses de consommation finale était de 24 264 euros et l'épargne était de 4 862 euros.

Selon une enquête réalisée par un acteur financier³⁴⁵, les Belges qui disposent d'un compte d'épargne ont déclaré mettre de côté chaque mois en moyenne les montants suivants :

- moins de 100 € : 17 %
- 100 € – 249 € : 19 %
- 250 € – 499 € : 19 %
- 500 € – 749 € : 12 %
- 750 € – 999 € : 7 %
- 1.000 € – 1.499 € : 4 %
- 1.500 € – 1.999 € : 2 %
- Plus de 2.000 € : 2 %
- Je préfère ne pas le dire : 18 %

Toujours selon cette enquête, 38 % disent épargner à la fin du mois, s'il reste de l'argent sur leur compte à vue. 32 % épargnent au début du mois, après avoir reçu leur salaire. 30 % épargnent à un autre moment dans le mois, 15 % quand ils y pensent et 8 % à la fin de l'année.

³⁴⁴ Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS), 01/06/2025, <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/taux-depargne-consommation-menages/>

³⁴⁵ Santander Consumer Bank, *Combien et comment le Belge moyen épargne-t-il ?* 12/06/2025, : https://www.santanderconsumerbank.be/sites/default/files/2025-06/SCB_Barometre_de_lepargne_2025_Comment_les_Belges_gerent_ils_leur_epargne.pdf : enquête réalisée auprès d'un échantillon représentatif de 1053 personnes âgées de 18 à 65 ans (hors étudiant.e.s)

Dans 42 % des cas, un mois avec moins de dépenses incite à verser plus d'argent sur leur compte d'épargne. Le pécule de vacances (41 %) et le treizième mois (36 %) constituent d'autres occasions d'épargner davantage.

Parmi les répondant-e-s qui ne disposent pas de compte d'épargne (8 % dans cette enquête : 5 % de néerlandophones et 11 % de francophones), 44 % déclarent ne pas disposer de suffisamment d'argent pour épargner.

4.2. Patrimoine des Belges

Il n'existe pas de registre du patrimoine en Belgique. Pour étudier les niveaux de richesse des ménages, les chercheurs s'appuient le plus souvent sur des données d'enquêtes réalisées auprès des ménages dont la plus importante est celle sur le comportement financier des ménages conduite par la BCE (Household Finance and Consumption Survey-HFCS) qui vise à comprendre la diversité des situations financières des ménages en Europe³⁴⁶. Ces données présentent toutefois des limites : les ménages les plus riches sont moins susceptibles de participer à ces enquêtes et les ménages participants ont tendance à sous-évaluer leur patrimoine. Cette enquête ne permet pas non plus d'établir la manière dont le patrimoine se constitue, entre épargne, donations et héritage. Depuis 2024, la BNB publie conjointement avec la BCE des statistiques expérimentales mises à jour chaque trimestre sur la répartition du patrimoine des ménages (Distributional Wealth Account, DWA).³⁴⁷

Au 4^{ème} trimestre 2024, les 50 % les moins nantis ne possédaient que 8,3 % du patrimoine net total, soit une légère augmentation depuis 2014 (8%). Plus de la moitié du patrimoine net des ménages (55 %) était en revanche détenue par les 10 % des ménages les plus riches³⁴⁸. Cela représente une baisse par rapport à la situation qui prévalait il y a dix ans (58,4%).

Le patrimoine net médian se chiffrait à 291 641 euros (152 480 euros pour la zone euro). Le coefficient de Gini s'élevait quant à lui à 68 % (72 % pour la zone euro). Cette dernière mesure l'inégalité qui caractérise la distribution de ce patrimoine net : plus il est haut, plus la répartition est inégale.

Selon les études menées par la BNB³⁴⁹, si un certain degré d'inégalité dans une société peut tenir à des préférences individuelles et à des choix posés dans le système éducatif, sur le marché du travail, dans les marchés financiers, etc., les écarts en matière de richesse sont également imputables à des circonstances indépendantes de la volonté des individus (comme le genre, le handicap, l'origine ethnique, le fait d'avoir grandi dans une famille pauvre) ou à des aléas (accidents, maladie, crise économique).

À l'échelle de la Belgique, les jeunes, les personnes faiblement éduquées, celles qui ont un emploi peu qualifié, les ménages dirigés par un adulte seul, les mères isolées, les individus à faible revenu et ceux qui ne sont pas propriétaires de leur logement sont en moyenne moins nantis que les autres groupes. Les individus qui combinent plusieurs de ces caractéristiques sont particulièrement vulnérables dans notre société.

Le patrimoine médian des ménages dirigés par une personne seule représente 56 % de celui du ménage belge médian, ce qui place la Belgique en dessous de la moyenne européenne.

³⁴⁶ Household Finance and Consumption Survey (HFCS), https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/hfcs/html/index.fr.html ; le traitement des données de la 5^{ème} vague de l'enquête HFCS a pris beaucoup de retard (information de la BNB au 22/09/2025)

³⁴⁷ Les DWA résultent de l'intégration des microdonnées de l'enquête sur le comportement financier des ménages (HFCS) dans les comptes nationaux sectoriels macroéconomiques. Ils visent à fournir des informations distributives sur le patrimoine net des ménages tel qu'il ressort des comptes nationaux. Ces données seront dorénavant compilées trimestriellement et leur publication est prévue cinq mois après la fin du trimestre. Les statistiques débutent en 2010, lorsque la HFCS a été organisée pour la première fois en Belgique.

³⁴⁸ BNB, *Comptes distributionnels de patrimoine* – Mise à jour du quatrième trimestre de 2024, 30/06/2025, <https://www.nbb.be/fr/media/19947>

³⁴⁹ J. De Mulder J, Zachary M, Piette C, Olivera J, *Household wealth and wealth inequality in Belgium and the euro area: an overview*, 21/11/2024, BNB, Revue économique n°11, <https://www.nbb.be/fr/media/21283>

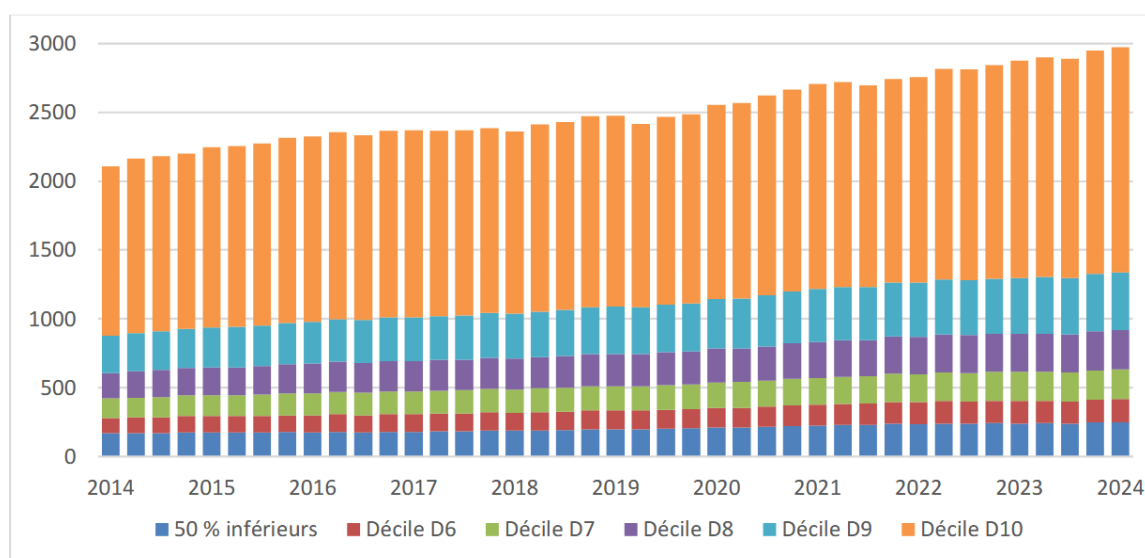
Les mères célibataires constituent un groupe démographique très vulnérable et sont confrontées à de nombreuses difficultés, notamment de faibles revenus, des perspectives d'emploi limitées, des investissements réduits dans l'éducation de leurs enfants et un déséquilibre entre vie familiale, vie professionnelle et loisirs. Si les politiques sociales peuvent contribuer à atténuer les vulnérabilités de ce groupe, les mères célibataires peuvent néanmoins rencontrer des difficultés à constituer et à accumuler un patrimoine.

En Belgique, le patrimoine médian des ménages dirigés par une personne de moins de 35 ans équivaut à 41 % de celui du ménage médian en général. La Belgique se situe ainsi au milieu du classement européen, à proximité de pays comme les Pays-Bas (39 %) et le Luxembourg (45 %). Les ménages à faibles revenus sont également moins bien lotis en Belgique sur le plan de la richesse que dans d'autres pays de la zone euro.

Un faible niveau d'éducation (au maximum, le premier cycle du secondaire) ou un emploi peu ou moyennement qualifié sont également associés à un faible niveau de richesse. Le patrimoine relatif des ménages peu éduqués et des ménages occupant des emplois peu ou moyennement qualifiés est respectivement de 52 % et 79 %, plaçant une fois de plus la Belgique au milieu du classement de la zone euro pour ces deux groupes.

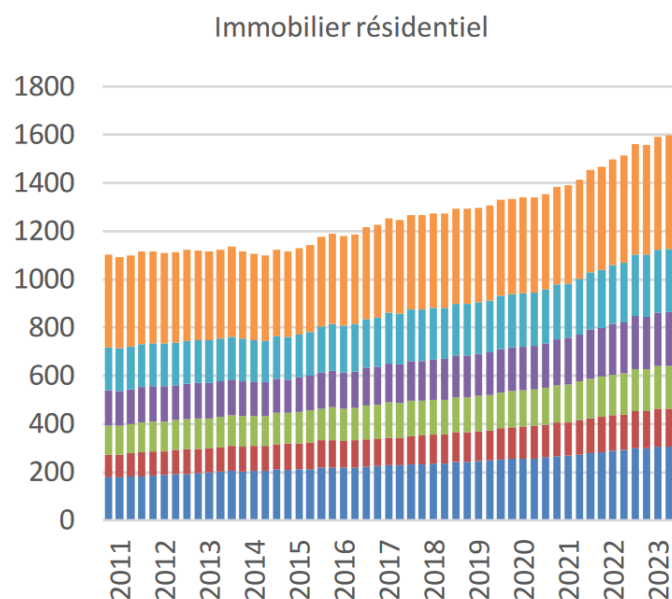
La richesse médiane des non-propriétaires en Belgique ne représentait que 4 % de celle du ménage médian. La situation n'est pire que dans quatre autres pays. Le taux de propriété immobilière a fortement diminué pour les ménages les plus modestes au cours des deux dernières décennies, atteignant 37 % en 2021. Les ménages qui ne possèdent pas leur résidence principale perdent l'opportunité d'investir dans un actif rentable, ce qui peut considérablement limiter leur capacité à accumuler du patrimoine.

Patrimoine net des ménages en Belgique (en milliards d'euros)



Source : BNB

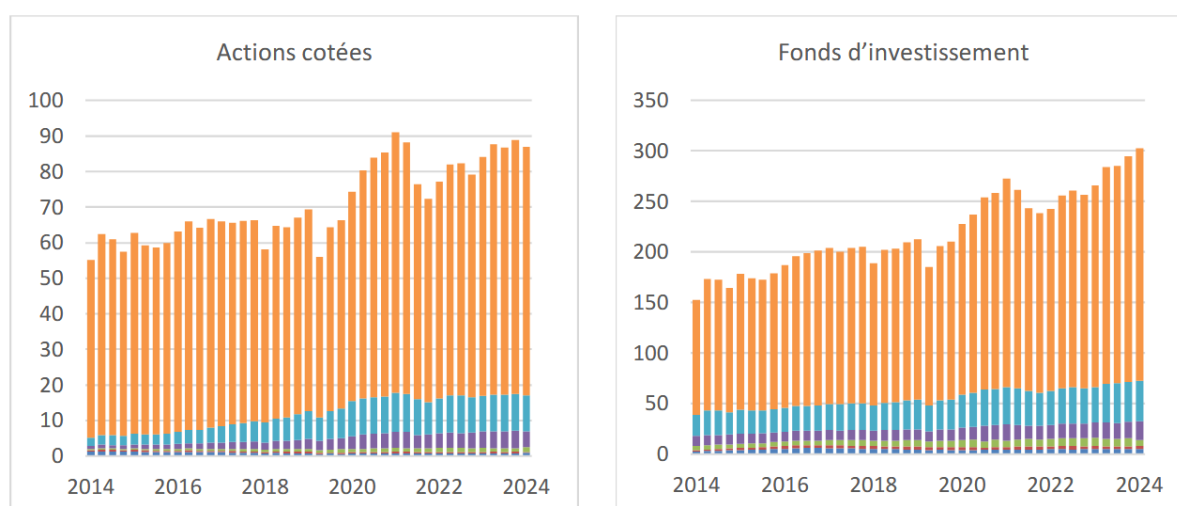
L'inégalité est moins marquée en ce qui concerne le patrimoine immobilier : les 10 % les plus riches possèdent 29 % de l'immobilier résidentiel (chiffres 2023).



Source : BNB

En revanche, ils détiennent 80 % des actions cotées (2024), soit dix points de moins qu'en 2014 (90%) et 76% des fonds d'investissement contre 74% il y a dix ans. La valeur totale des deux instruments a augmenté au cours des dix dernières années. Les actions cotées sont passées de 55 à 87 milliards d'euros, tandis que les fonds d'investissement ont presque doublé, grimpant de 153 à 303 milliards d'euros. Ces accroissements ne sont que partiellement dus aux achats nets des ménages, à savoir 15 % pour les actions cotées et 52 % pour les fonds d'investissement. Le reste de ces hausses s'explique principalement par des effets de valorisation, tels que les variations de prix et de taux de change.

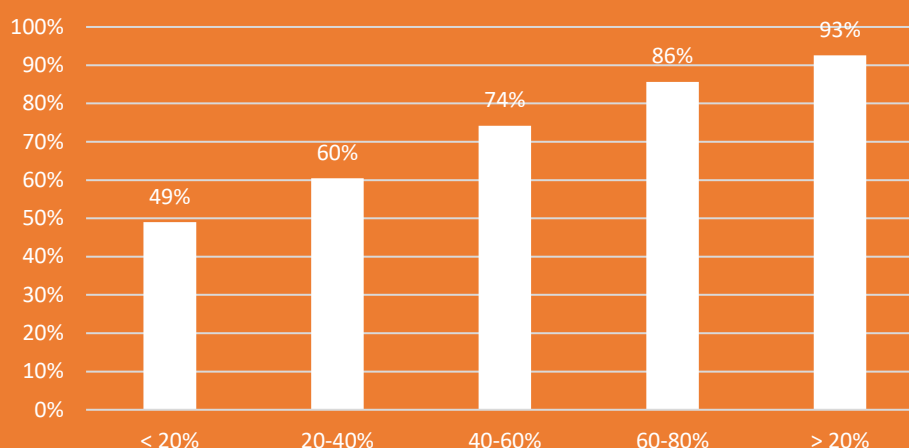
Actions cotées et fonds d'investissements détenus par les ménages belges (mds d'euros)



Source : BNB

La résidence principale constitue l'actif le plus important détenu par les ménages belges³⁵⁰. Cependant si 72 % des ménages belges étaient propriétaires de leur logement en 2020-2021, ce n'était le cas que de 49 % des ménages appartenant au groupe de revenu le plus bas contre 93 % de ceux appartenant au groupe de revenu le plus élevé. Parmi les ménages les moins susceptibles d'être propriétaires de leur résidence principale, on trouve les ménages « dirigés » par une personne au chômage ou inactive, ceux composés d'une seule personne et les plus jeunes.

**Propriété de la résidence principale
par quintile de revenu**



Source : BNB

18 % des ménages belges possèdent au moins un bien immobilier qui n'est pas leur résidence principale. Il s'agit soit d'un bien mis en location, soit d'une résidence secondaire. Seuls 7 % des ménages appartenant au groupe de revenu le plus bas possèdent un second bien immobilier contre 35 % des ménages appartenant au groupe de revenu le plus élevé. La grande majorité des bailleurs particuliers sont de petits bailleurs qui ne louent qu'un seul bien³⁵¹.

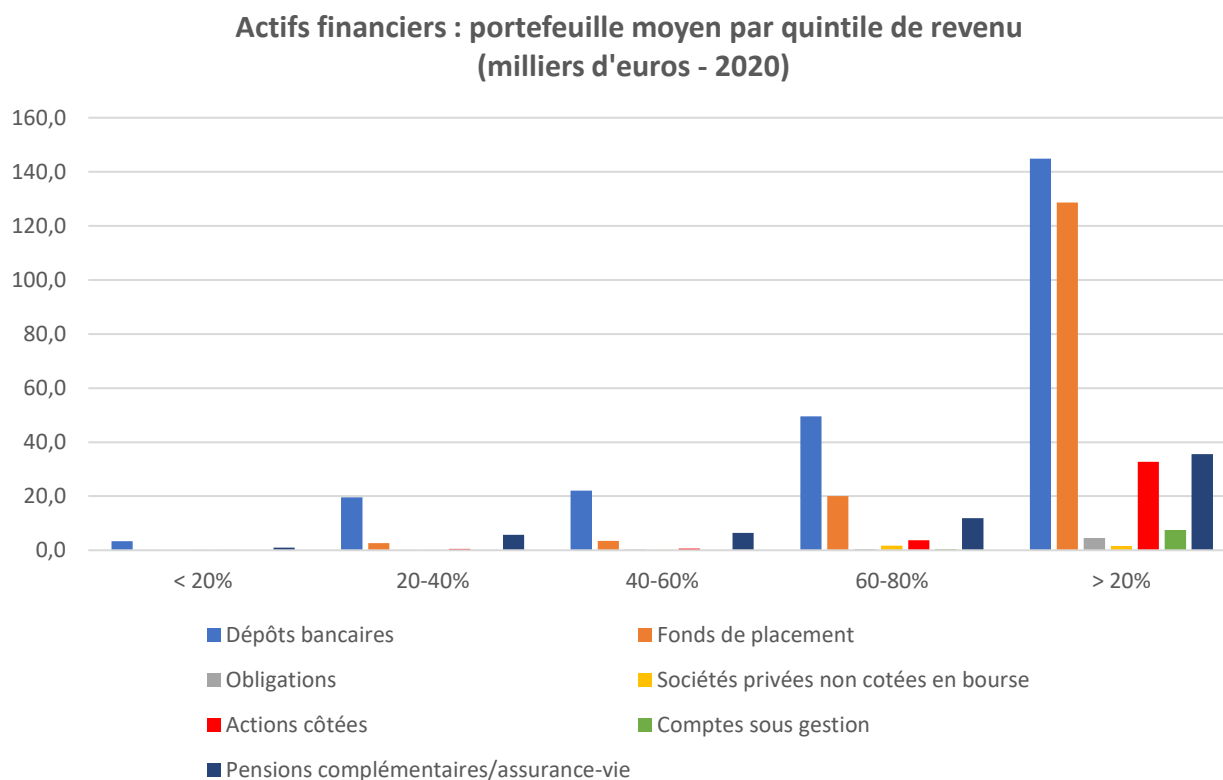
En Wallonie³⁵², parmi les 357 767 logements loués par des particuliers, 43 % sont détenus par des propriétaires bailleur·euse·s qui ne mettent qu'un seul logement en location. 19 % louent deux logements, 16% en louent trois ou quatre, 14 % en louent entre cinq et dix et 7 % en louent plus de dix. Les très grand·e·s propriétaires bailleur·euse·s sont peu nombreux·euses : seul 0,2 % des logements loués par des particuliers ont un·e propriétaire bailleur·euse mettant en location plus de 50 logements.

³⁵⁰ De Sola Perea M., Van Bemme L, *Premiers résultats de la quatrième vague de l'enquête sur le comportement financier des ménages belges*, BNB, Revue économique, juin 2022, <https://www.nbb.be/fr/articles/premiers-resultats-de-la-quatrieme-vague-de-lenquete-sur-le-comportement-financier-des> - les résultats de la cinquième vague d'enquête qui s'est achevée à la fin 2023 ne sont pas encore connus

³⁵¹ Ghesquière F. *Qui sont les bailleurs en Belgique ?* Observatoire belge des inégalités, 03/04/2023, <https://inegalites.be/Qui-sont-les-bailleurs-en-Belgique>

³⁵² Ghesquière F. *La structure de la propriété des logements en Wallonie et en Belgique*, Regards statistiques n°8, 2023, <https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2023/03/RS8-Propriete-logements-1.pdf>

Les actifs financiers représentent une part plus faible de la valeur des actifs des ménages que les actifs réels. Les comptes bancaires (comprenant à la fois les comptes à vue et les comptes d'épargne) sont le type d'actifs le plus répandu : 98 % des ménages en détiennent au moins un.



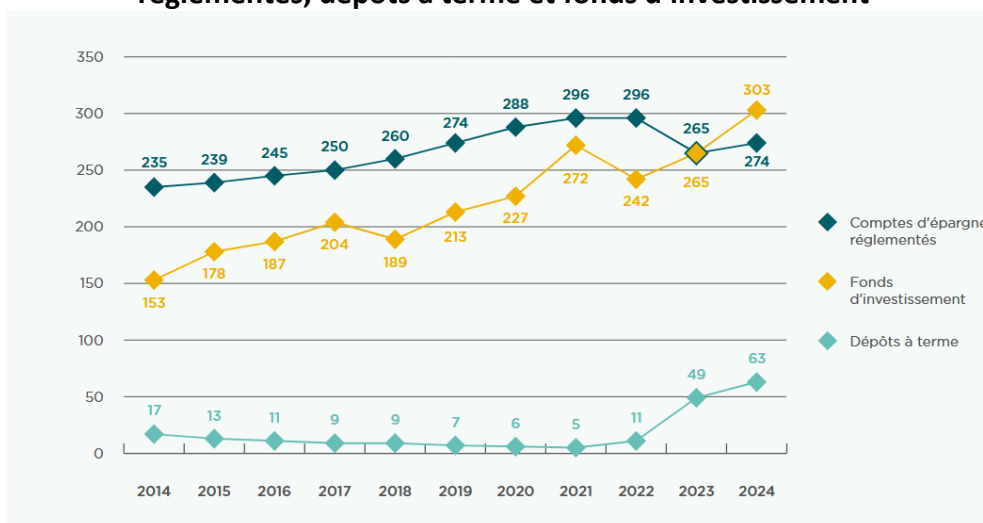
Source : BNB

L'argent déposé sur les comptes bancaires constitue l'actif financier des ménages belges présentant le montant le plus élevé. Sa part dans le total des actifs financiers est plus grande pour les ménages les moins aisés tandis que leurs investissements dans d'autres instruments financiers sont quasi inexistantes.

Les plans de pension volontaires et les contrats d'assurance-vie constituent le deuxième type d'actifs financiers le plus répandu en Belgique : 41 % des ménages détenaient au moins un tel plan ou contrat en 2020-2021. 23 % des ménages avaient aussi investi dans des fonds communs de placement. Les investissements dans des actifs plus risqués ou plus sophistiqués sont essentiellement le fait des ménages affichant des niveaux de richesse et de revenu plus élevés.

Pour la première fois en 2024, la valeur des parts détenues par les ménages belges dans des fonds d'investissement belges et étrangers (303 milliards d'euros) a été supérieure au montant détenu par ceux-ci sur des comptes d'épargne réglementés (274 milliards d'euros). Parallèlement, les montants des dépôts à terme des ménages belges ont fortement augmenté, passant de moins de 5 milliards d'euros fin 2021 à 63 milliards d'euros en 2024.

Evolution des montants placés par les ménages belges sur les comptes d'épargne réglementés, dépôts à terme et fonds d'investissement



Source : FSMA³⁵³

³⁵³ FSMA, Rapport annuel 2024, https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2025-06/fsma_ra_2024_fr.pdf#page=46&zoom=auto,-17,639

4.3. Epargne de précaution

L'épargne de précaution est une épargne liquide destinée à permettre de lisser l'ensemble des dépenses annuelles sans accroc, à faire face à des dépenses difficiles à programmer dans le temps mais qui sont probables (réparer ou changer une machine ou une voiture, payer une facture d'hôpital, etc.), mais aussi parer une soudaine baisse de revenus (maladie, perte d'emploi, séparation) le temps de se retourner. Il s'agit donc d'une réserve d'argent disponible qui a pour objectif de rassurer quand tout va bien et d'aider en cas de besoin.

4.3.1. Niveau d'épargne de précaution souhaitable

Il n'est pas forcément facile de quantifier le niveau d'épargne de précaution que chaque ménage devrait idéalement mettre de côté. Comme les besoins varient d'un ménage à l'autre, il est d'abord essentiel pour chaque ménage d'établir préalablement un budget afin de déterminer s'il y a une marge d'épargne possible, mais aussi souhaitable.

Des outils qui aident à élaborer un budget sont disponibles sous différentes formes. On en trouve notamment en ligne. C'est le cas de « *Mon budget, une question d'équilibre* » sur le site de l'Observatoire du crédit et de l'endettement wallon³⁵⁴ ou le calculateur de budget sur le site de Wikifin³⁵⁵ (outil moins détaillé que le précédent).

Pour les adeptes du budget papier, le Groupement Action Surendettement (GAS) en province de Luxembourg propose une grille budgétaire à imprimer³⁵⁶. Le Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale (CAMD) propose un classeur à anneaux contenant une grille du budget, des pochettes où stocker des documents et des factures ainsi que des fiches conseil ainsi que d'autres outils³⁵⁷. Le CAMD a aussi développé un outil très détaillé sur Excel qui s'adresse principalement aux professionnels qui assistent les personnes en difficultés financières, mais qui est aussi pertinent pour un public plus large³⁵⁸.

Pour les personnes qui ont une préférence pour les applications sur smartphone, le GAS présente sur son site les avantages et inconvénients d'applications gratuites (Wakosta, Money Lover et Handwallet – Expense Manager)³⁵⁹.

Testachats a aussi analysé de manière détaillée les avantages et les inconvénients de douze applications de budget proposées soit par les banques à leurs client·e·s (BNP Paribas Fortis, Beobank, KBC, ING, Revolut et N26), soit des solutions payantes proposées par des FinTechs comme Roov (entreprise belge), Grassfeld (entreprise belge, mais données traitées à San Francisco) ou le plus souvent étrangères comme Wallet - Budget Track (entreprise tchèque), Spendee (entreprise italienne), Fast Budget (entreprise italienne), You Need A Budget (entreprise américaine)³⁶⁰.

³⁵⁴OCE, <https://observatoire-credit.be/storage/3873/01-Mon-budget---Une-question-d%E2%80%99e%CC%81quilibre-148x210mm-VERSION-SITE-WEB.pdf>

³⁵⁵Wikifin, outil budgétaire détaillé, <https://www.wikifin.be/fr/outil-budgetaire-detaille>

³⁵⁶ GAS Lux, <https://gaslux.be/surendettement/>

³⁵⁷ CAMD, la boîte à outils de mon budget, <https://www.tropdedettes.be/eviter-les-dettes/faire-un-budget/>

³⁵⁸ <https://www.mediationdedettes.be/budget/> (fichier Excel à télécharger)

³⁵⁹ GAS Lux, *De nouvelles façons de réaliser son budget*, <https://gaslux.be/2021/08/31/de-nouvelles-facons-de-realiser-son-budget/>

³⁶⁰ Louas N, Holemans S, *Quelles sont les meilleures applications de budget ?* Testachats, 17/12/2024, <https://www.test-achats.be/argent/comptes-epargne/news/applications-budget>

Une application bancaire recense toutes les dépenses grâce aux données du compte bancaire, puis attribue ces dépenses de manière automatique à différentes catégories proposées ou que l'on définit soi-même selon les applications. Les dépenses faites en espèces doivent être encodées manuellement dans l'une ou l'autre catégorie. Il est aussi possible pour certaines applications de fixer des plafonds par type de dépenses et de mettre en place des alertes en cas de dépassement. Plusieurs applications affichent aussi des graphiques permettant de visualiser les habitudes de consommation.

En recherchant « application de budget » sur l'Apple Store ou Google Play, on trouve des centaines de résultats. Certaines applications de gestion de budget, y compris parmi les plus connues, possèdent leur siège social dans des pays en dehors de l'Union européenne, comme le Vietnam (Money Lover) ou la Russie (1Monney). Avec une localisation hors Europe, la protection des données personnelles n'est pas garantie sans compter les difficultés à entrer en contact avec le support client en cas de problème. Certaines applications relèvent de la fraude : à l'aide de logiciels espions, les fraudeurs peuvent avoir accès à nos données financières, voire nos identifiants bancaires.

Selon Testachats, il existe quelques applications « non-bancaires » dignes de confiance, mais elles sont minoritaires et finalement assez chères (entre deux et quinze euros). Elles comportent par ailleurs de nombreuses contraintes, voir des déséquilibres en ce qui concerne la gestion des données de leurs utilisateur·rice·s. Testachats recommande de privilégier celles qui sont sous licence d'une Banque nationale et invite les utilisateur·rice·s à régulièrement vérifier qu'il n'y a pas de mouvements suspects sur leurs comptes et à veiller à la sécurité de leur smartphone.

Des guides contenant toute une série de conseils sont aussi disponibles. C'est le cas de la brochure « *Economiser, c'est possible* » réalisée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement³⁶¹, ou le guide « *Trucs et astuces pour réaliser un bon budget* » proposé par le GAS Luxembourg³⁶².

C'est une fois le budget établi qu'il est possible de déterminer s'il reste une marge pour se constituer une épargne de précaution. Il est habituellement recommandé de mettre de côté l'équivalent de trois à six mois de revenus pour faire face aux dépenses imprévues, comme un problème de chaudière, une panne de voiture, le remplacement d'une machine à laver, etc.

Il n'est pas si facile de recommander un montant à sécuriser. Trois mois de revenus, c'est une balise facile à retenir mais qui ne convient pas dans tous les cas. A priori, la situation d'une personne salariée en contrat à durée indéterminée présente moins de risques que celle d'un·e intérimaire qui travaille à la mission, d'un·e salarié·e qui multiplie les contrats à durée déterminée, d'un·e indépendant·e ou d'un·e bénéficiaire de revenus de remplacement.

Il n'existe pas en Belgique d'outil grand public permettant à tout un chacun de déterminer aisément et de manière personnalisée le niveau d'épargne de précaution à constituer pour pouvoir servir de relais en cas de problème.

³⁶¹ OCE, *Economiser, c'est possible*, <https://observatoire-credit.be/storage/3874/02-Economiser---C%27est-possible-148x210mm-VERSION-SITE-WEB.pdf>

³⁶² GAS Lux, *Trucs et astuces pour réaliser un bon budget*, <https://gaslux.be/content/uploads/2022/09/Brochure-budget-web.pdf>

Wikifin, le programme d'éducation financière de l'Autorité belge des services et marchés financiers (FSMA), donne un certain nombre de conseils généraux sur l'importance de l'épargne, mais ne propose que des calculateurs d'épargne à objectif très limité³⁶³ : quel montant économiser par mois pour atteindre le montant espéré, combien de mois économiser pour atteindre le montant espéré et combien aurai-je épargné au total.

La Belgique pourrait utilement s'inspirer des Pays-Bas où l'Institut national d'information budgétaire (Nibud)³⁶⁴ a développé un calculateur permettant à chaque ménage de déterminer précisément son besoin d'épargne en fonction de ses propres caractéristiques : situation familiale (célibataire ou non), personnes à charge, logement (locataire ou propriétaire), dépenses et revenus disponibles du ménage. L'outil permet aussi de déterminer les besoins d'épargne à différents moments-clés de l'existence (arrivée d'un enfant, préparation de la retraite, etc.) et à plus ou moins long terme.

4.3.2. Des difficultés à épargner pour une part croissante des ménages

Pour se faire une idée du niveau d'épargne réel des ménages et ainsi identifier la proportion de ceux qui ont des difficultés à mettre de l'argent de côté, la principale source d'information provient de résultats d'enquêtes réalisées par des autorités publiques auprès d'un échantillon représentatif de la population belge, enquêtes dont le champ d'investigation dépasse souvent la seule question de l'épargne.

La dernière enquête menée par Statbel dans le cadre de l'étude sur l'évolution des conditions de vie des ménages³⁶⁵ montrait que 11,4 % de la population belge vivaient en 2024 dans un ménage dont le revenu total disponible était inférieur au seuil de pauvreté (contre 12,3 % en 2024 et 13,2 % en 2022)³⁶⁶, soit 1 522 euros par mois pour une personne isolée et 3 197 euros pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants.

En 2024, étaient particulièrement exposés au risque de pauvreté ou d'exclusion sociale :

- les personnes à faible niveau d'éducation : 33,3 %
- les personnes au chômage : 68,5 %
- les personnes inactives : 42,1 %
- les parents de familles monoparentales et leurs enfants : 38,3 %.

La capacité d'épargne de ces ménages à risque de pauvreté apparaît à première vue inexistante.

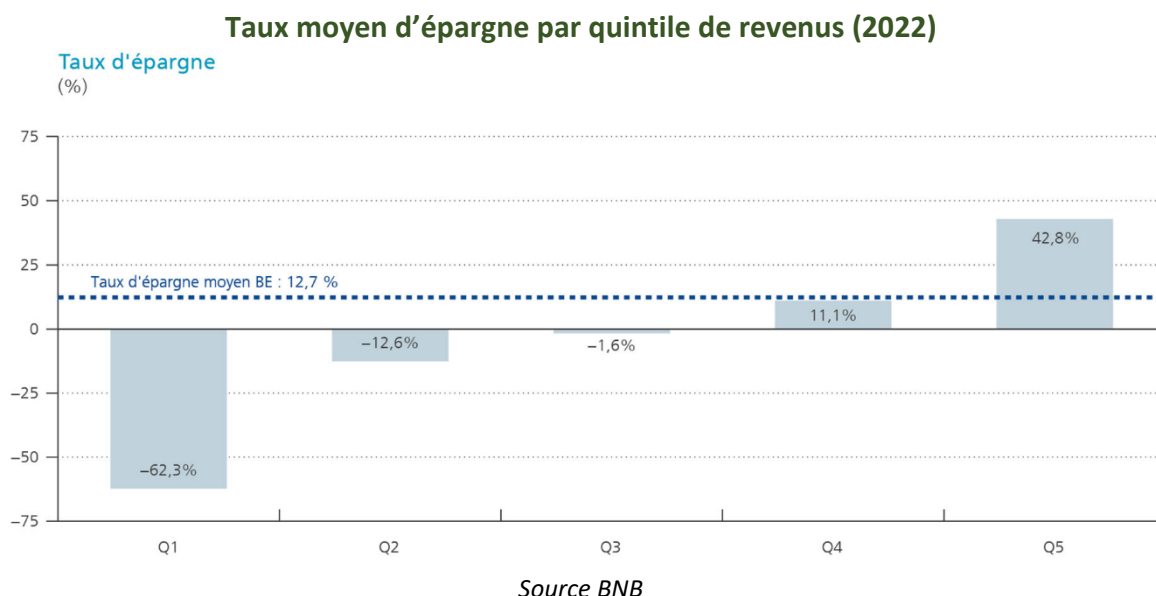
³⁶³ FSMA, <https://www.wikifin.be/fr/calculateur-depargne-1?saving=duration>, <https://www.wikifin.be/fr/calculateur-depargne-2?saving=monthlySaving>

³⁶⁴ Nibud : BufferBerekenaar <https://bufferberekenaar.nibud.nl/#/panel/0> ; Pour une explication en français sur le fonctionnement de cet outil, voir notre Rapport sur l'inclusion financière 2020 (annexe 1)

³⁶⁵ Statbel, *Plus de 2, 1 millions de Belges courent un risque de pauvreté ou d'exclusion sociale*, 01/10/2025, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale>

³⁶⁶ Statbel : « Le seuil de pauvreté dans SILC est fixé à 60 % du revenu équivalent médian pour l'ensemble de la population. Le pourcentage de personnes ayant un revenu équivalent inférieur à ce seuil donne le taux de pauvreté total. Par exemple : Dans SILC 2022, le revenu médian disponible au niveau national est de 27 314 €. 60% de celui-ci donne 16 388 euros. Un revenu équivalent total inférieur à 16 388 euros traduit donc un risque de pauvreté. »

Selon une étude de la BNB sur les inégalités de revenus³⁶⁷, la capacité d'épargne est concentrée dans les groupes à revenus élevés : en 2022, les 20 % des ménages les plus aisés ont épargné 42,8 % de leur revenu (soit 54 280 euros) tandis que, pour les 20 % des ménages les plus pauvres, la capacité d'épargne était même négative, de l'ordre de -62,3 %, soit une perte moyenne de 14 917 euros en 2022. Cette année-là, 46,2 % des ménages belges n'ont pas épargné dont une majorité de personnes isolées et vivant plutôt en région bruxelloise.



Selon une récente enquête commanditée par un acteur du crédit à la consommation³⁶⁸, 44 % des Belges déclarent ne pas avoir assez d'argent pour épargner. 55 % des Belges disposant d'un compte d'épargne affirment pouvoir épargner maximum de 500 euros par mois. Ceux déclarant pouvoir épargner plus de 1 000 euros par mois ne sont que 8 %. 38 % disent épargner à la fin du mois s'il reste de l'argent sur leur compte à vue. 32 % épargnent au début du mois, après avoir reçu leur salaire. 30 % épargnent à un autre moment dans le mois, 15 % quand ils y pensent et 8 % à la fin de l'année.

Statbel a aussi interrogé les Belges sur leur capacité à effectuer treize types de dépenses³⁶⁹. Parmi celles-ci, on trouve notamment des dépenses en lien direct avec l'existence ou pas d'une épargne, à savoir la faculté de payer à temps ses factures et de faire face à une dépense imprévue. Il apparaît qu'une dépense imprévue de 1 400 euros est financièrement inaccessible pour 21,6 % des ménages. C'est le cas de 38,3 % des ménages bruxellois et de 41 % des ménages dans le Hainaut contre 9,4 % dans le Brabant flamand. 5 % des ménages

³⁶⁷ BNB, *Nouvelles statistiques distributives pour une cartographie plus fine des inégalités*, 23/06/2025, <https://www.nbb.be/fr/media/23057> ; <https://www.nbb.be/doc/dq/e/dq3/histo/neya22.pdf> ;

Kubicki M., *Les mécanismes redistributifs contribuent à contenir les inégalités*, Financité Magazine, septembre 2025, p16-17, https://www.financite.be/sites/default/files/references/images/FMag79_web.pdf

³⁶⁸ Santander Consumer Bank, *Combien et comment le Belge moyen épargne-t-il ?* avril 2025, https://www.santanderconsumerbank.be/sites/default/files/2025-06/SCB_Barometre_de_lepargne_2025_Comment_les_Belges_gerent_ils_leur_epargne.pdf

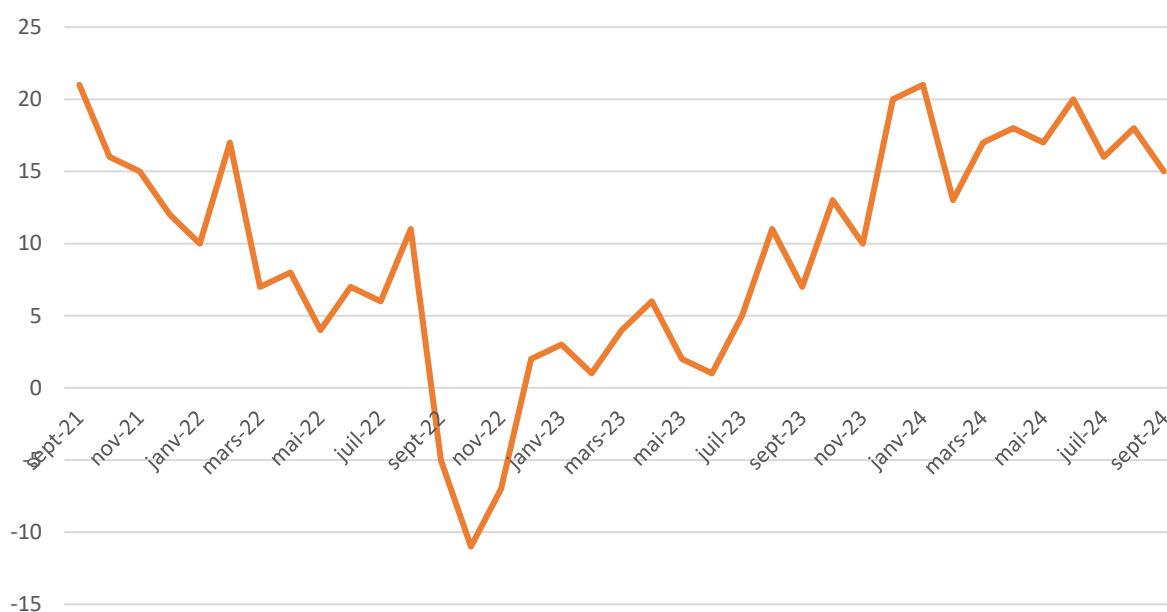
³⁶⁹ Statbel, *Près d'un Belge sur dix est en situation de privation matérielle et sociale*, 01/10/2025, <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/pres-dun-belge-sur-dix-est-en-situation-de-privation-materielle-et-sociale>

sont incapables de payer leurs factures à temps. C'est le cas 8,7 % des ménages bruxellois et de 8 % des ménages wallons.

Au premier trimestre 2025, une enquête réalisée par Statbel³⁷⁰ montrait aussi que 39,5 % des Belges déclaraient avoir de grandes difficultés à joindre les deux bouts.

Chaque mois, depuis le début des années septante, la BNB réalise auprès d'un échantillon variable de 1 850 ménages une enquête d'opinion pour évaluer leur niveau de confiance des ménages³⁷¹. L'enquête, harmonisée au niveau européen, fournit des indications sur l'appréciation des ménages quant à l'évolution de l'économie en général et de leur propre situation en particulier.

Epargne des ménages belges : évolution de l'indicateur de confiance

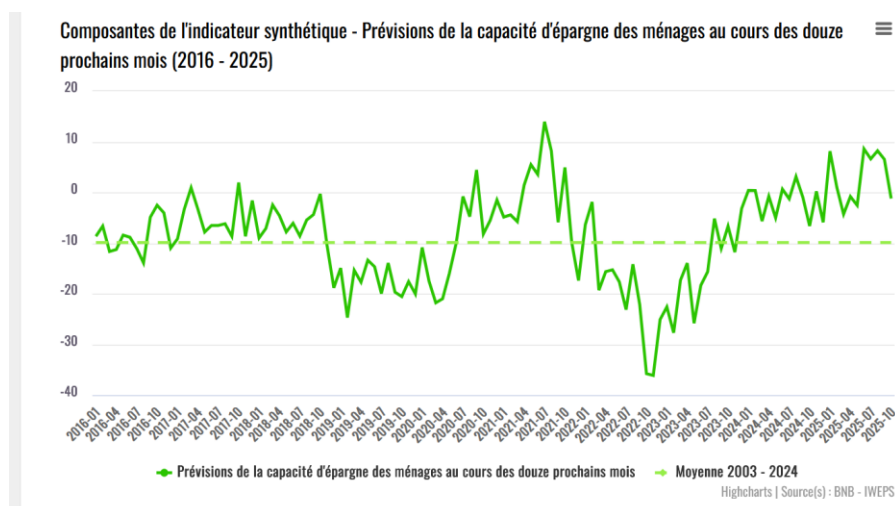


Source : BNB

³⁷⁰ Statbel, *Les Belges sont les plus satisfaits de leurs relations personnelles*, 20/03/2025, <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/les-belges-sont-les-plus-satisfaits-de-leurs-relations-personnelles>

³⁷¹ BNB, *Enquête mensuelle auprès des consommateurs, La confiance des consommateurs poursuit sa progression en septembre*, 22/09/2025, <https://www.nbb.be/doc/dq/f/dq3/histo/pfe2409.pdf>

Un indicateur similaire existe aussi en Wallonie³⁷² :



Un autre indicateur qui contribue à percevoir les difficultés financières vécues par les ménages est la mesure de leur niveau de détresse financière. On parle de détresse financière lorsqu'un ménage doit s'endetter ou puiser dans son épargne pour couvrir ses dépenses courantes.

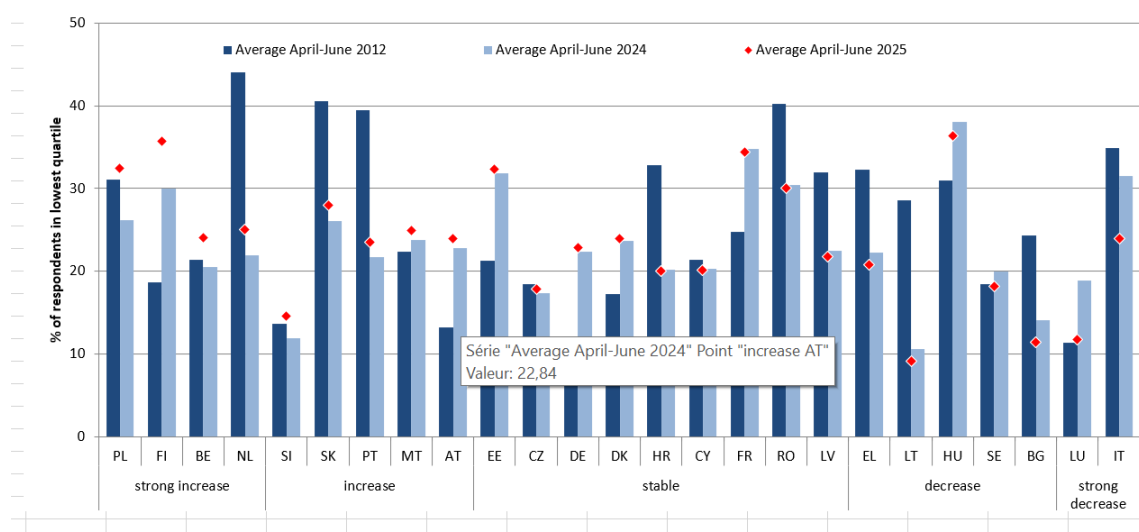
Selon le dernier rapport de la Commission européenne sur l'emploi et le développement social en Europe³⁷³, 15,7 % de la population européenne se déclarait en situation de détresse financière en mars 2025 contre 17,5 % en août 2023. Entre juin 2024 et juin 2025, la détresse financière déclarée par le quartile de revenu le plus bas a augmenté dans neuf pays dont la Belgique. Pour le quartile de revenus le plus bas, le taux de détresse financière en Belgique était de 24,09 % en avril-juin 2025.

11,5 % de la population européenne a déclaré avoir eu besoin de puiser dans son épargne et 4,2 % de la population a dû s'endetter.

³⁷² IWEPS, *Enquête auprès des consommateurs wallons – indice de confiance des consommateurs*, 20/10/2025, <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/enquete-aupres-consommateurs-wallons/>

³⁷³ European Commission, *Quarterly review of employment and social developments in Europe*, July 2025, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/dc2f0c5b-6784-11f0-bf4e-01aa75ed71a1/language-en>.

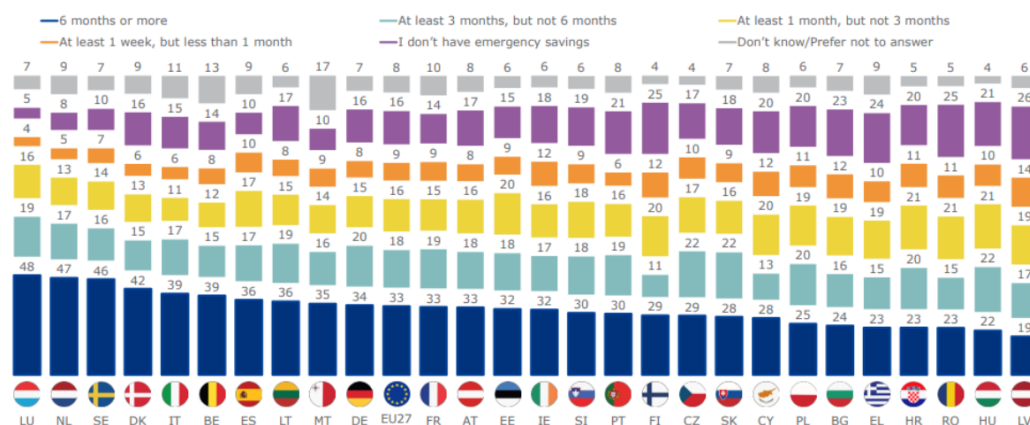
Détresse financière déclarée dans le quartile de revenu le plus bas – membres de l'UE, moyenne avril-juin 2025



Source : Commission européenne

Dans le cadre d'un baromètre sur la littératie financière dans l'UE réalisé par la Commission européenne en 2023³⁷⁴, il avait notamment été demandé aux personnes interrogées d'indiquer pendant combien de temps elles pourraient continuer à assurer leurs besoins de tous les jours sans emprunter d'argent, ni déménager en cas de perte de leur principale source de revenus : 39 % des Belges ont indiqué que cela leur prendrait six mois ou plus, 15 % que cela prendrait moins de trois mois. 14 % ont répondu qu'ils ne disposaient pas d'épargne d'urgence.

Q8 If you lost your main source of income today, how long could you continue to cover your living expenses, without borrowing any money or moving house? (% by country)



Base: All respondents (n=26 139)

Source : Commission européenne

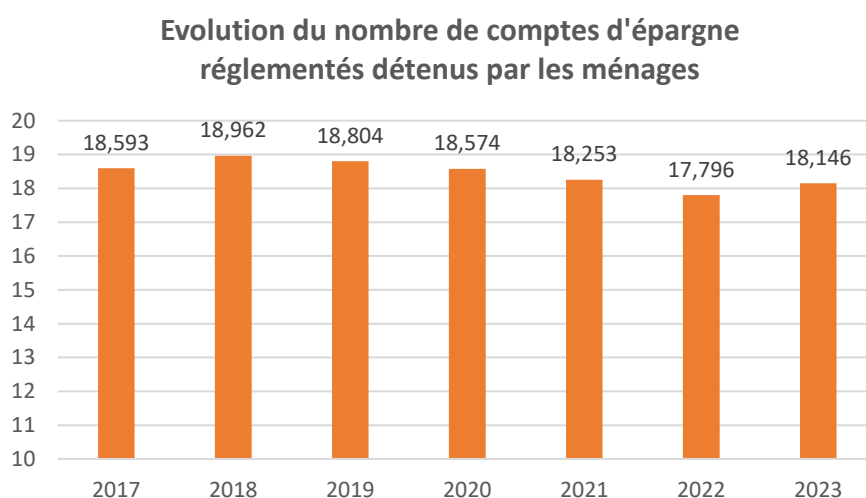
³⁷⁴ European Commission, *Monitoring the level of financial literacy in the EU*, 18/07/2023, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2953>

4.4. Comptes d'épargne

4.4.1. Etat des lieux

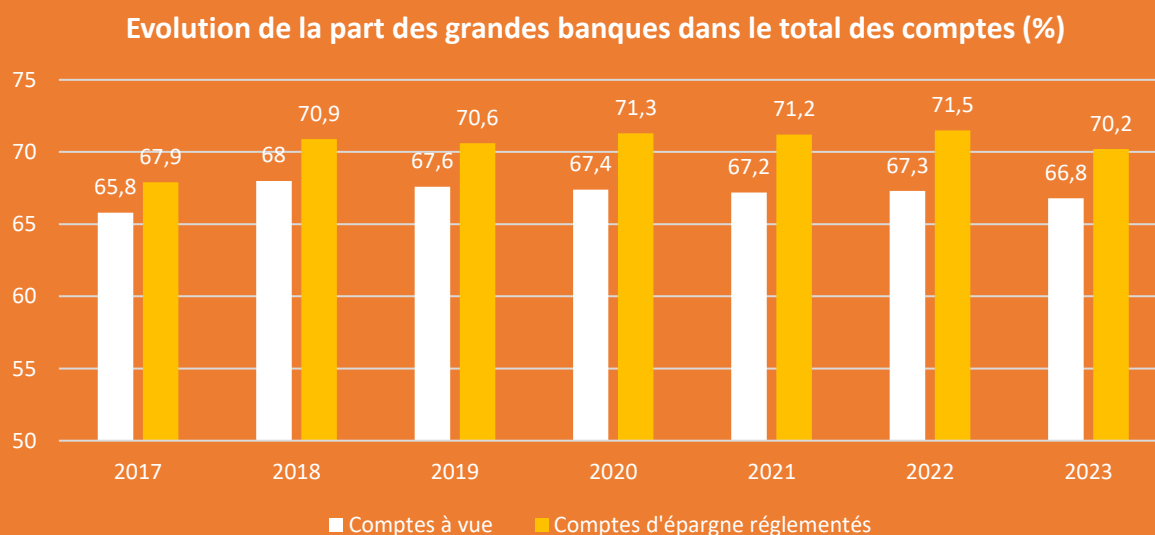
L'instrument d'épargne qui semble a priori le plus adapté pour déposer son épargne de précaution est le compte d'épargne. En contrepartie des sommes qui y sont déposées, l'épargnant·e reçoit des intérêts.

Fin 2023, les ménages belges détenaient 18, 146 millions de comptes d'épargne réglementés³⁷⁵ contre 17, 796 millions de comptes en 2022.



Source : Febelfin

Malgré l'offre d'un faible taux de rémunération, les grandes banques détiennent plus de 70 % des comptes d'épargne souscrits par les ménages.

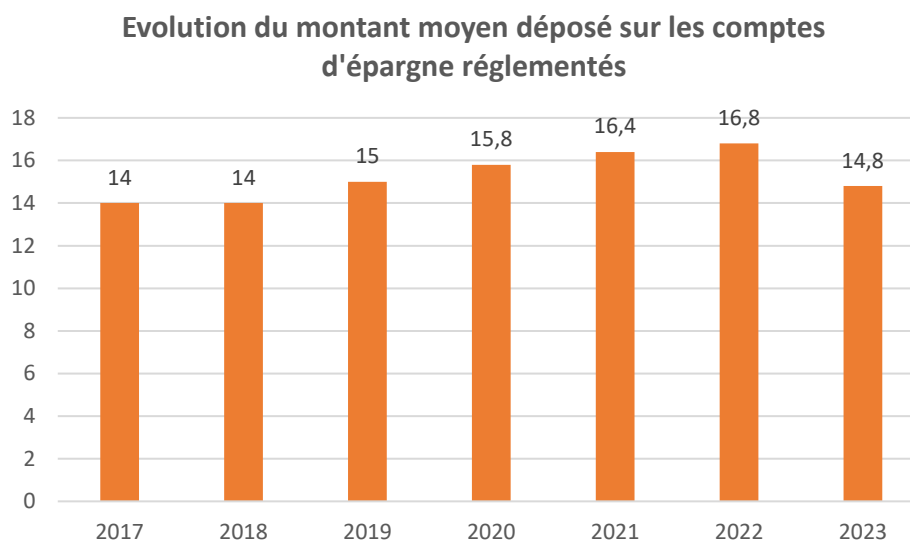


Source : Febelfin

³⁷⁵ Febelfin, *Chiffres, Bancarisation 2023, Bancarisation, onglet 11-2*, <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2023>.

Les données publiées par Febelfin ne permettent pas d'identifier le nombre de comptes d'épargne non réglementés qui sont ventilés entre comptes à terme et comptes courants. Les chiffres 2024 n'avaient pas encore été publiés sur le site de Febelfin début décembre 2025

Le dépôt moyen était en baisse en 2023 avec 14 800 euros par compte contre 16 800 euros en 2022 (- 11,90 %) et 16 400 euros en 2021. Ce montant moyen est sans doute remonté en 2024 (données non disponibles), notamment parce que les montants investis dans le bon d'état lancé avec succès en 2023 par le ministre des finances (22 milliards d'euros) sont revenus sur les comptes d'épargne, mais aussi en 2025 puisque l'encours total détenu sur l'ensemble des comptes d'épargne réglementés a augmenté (voir supra).



Source : Febelfin

Le nombre de comptes d'épargne est supérieur au total de la population vivant en Belgique : si certaines personnes n'ont pas de compte d'épargne, d'autres en détiennent plusieurs sans oublier les comptes ouverts au nom des enfants.

Selon la troisième enquête HFCS³⁷⁶, un quart des ménages belges ne disposait pas de compte d'épargne en 2017. Les résultats de la quatrième enquête HFCS publiés en 2022³⁷⁷ ne font malheureusement plus ressortir le pourcentage de détention d'un compte d'épargne parmi la population. Par ailleurs, un faible taux de rémunération quand on dispose d'une petite épargne n'incite pas à l'ouverture d'un compte d'épargne. L'une des raisons qui pourrait aussi expliquer la non-détention d'un compte d'épargne est, qu'en cas de saisie, les revenus déposés sur un compte autre qu'un compte à vue (épargne, titres, etc...) sont intégralement saisissables même s'ils proviennent d'une activité professionnelle. Seuls les revenus déposés sur un compte à vue sont potentiellement protégés en cas de saisie sur compte³⁷⁸.

La plupart des comptes d'épargne disponibles en Belgique sont des comptes d'épargne dits « réglementés » pour lesquels l'épargnant ne paie pas d'impôt sur les 1 050 premiers euros d'intérêt. Au-delà, le précompte mobilier libératoire est de 15 %. Pour bénéficier de ce régime

³⁷⁶ Banque centrale européenne, *Household Finance and Consumption Network* (HFCN), https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-research/research-networks/html/researcher_hfcn.en.html

³⁷⁷ Données collectées entre juin 2020 et juin 2021, pendant la pandémie de Covid 19

³⁷⁸ OCE, CAMD, SAM, BAPN, *Recouvrement judiciaire : nos recommandations*, avril 2023, <https://observatoire-credit.be/storage/3599/27-03-23-Recommandations-recouvrement-judiciaire-version-apr%C3%A8s-relecture-par-le-SAM.pdf>

fiscal avantageux, le compte d'épargne dit réglementé doit octroyer un taux de base minimal de 0,1 % et une prime de fidélité minimale de 0,10 %, soit un taux minimal combiné de 0,11 %. Les comptes d'épargne « non réglementés » n'offrent pas de prime de fidélité et les intérêts perçus sont soumis à un précompte de 30 %.

L'imposition de la coexistence d'un intérêt de base et d'une prime de fidélité comme condition de l'exonération fiscale pour les revenus des dépôts d'épargne est une caractéristique propre et typique du marché bancaire belge qui ne se retrouve pas dans les banques établies dans d'autres États membres de l'EEE. La Cour d'appel de Gand a, en application d'un arrêt de la Cour de justice³⁷⁹, considéré qu'il s'agit là d'une entrave à la libre prestation des services européenne que l'État belge ne justifie pas par des dispositions impératives d'intérêt général³⁸⁰. Le 25 juillet 2024, la Commission européenne a annoncé le lancement d'une procédure d'infraction devant la Cour de justice dès lors que l'État belge a omis de supprimer des conditions discriminatoires pour l'exonération fiscale de la rémunération des dépôts d'épargne³⁸¹.

Pour les personnes qui souhaitent pouvoir déposer et retirer leur épargne à n'importe quel moment, il est préférable de choisir un compte d'épargne réglementé présentant un taux de base élevé car la prime de fidélité n'est due que sur les sommes qui restent en compte pendant une période minimale de douze mois. Cette prime est versée sur le compte le premier jour du trimestre qui suit son acquisition, soit le 1^{er} janvier, le 1^{er} avril, le 1^{er} juillet et le 1^{er} octobre. Testachats a régulièrement pointé du doigt certains comptes d'épargne réglementés avec versements plafonnés qui sont conçus de telle manière que le taux annoncé pour la prime de fidélité ne sera jamais versé³⁸².

Quand on a besoin de retirer des sommes de son compte d'épargne plusieurs fois par an pour payer des factures non récurrentes ou faire face à une dépense imprévue, il ne faut pas trop compter sur la prime de fidélité. Nous ne disposons pas de données sur la fréquence des dépôts et des retraits sur les comptes d'épargne en Belgique. En France par exemple, selon l'Observatoire de l'épargne réglementée³⁸³ qui analyse chaque année de manière très détaillée le fonctionnement des comptes d'épargne, le nombre moyen de mouvements constatés sur le livret le plus utilisé (livret A) s'établissait en 2024 à 5,5 versements et 6,7 retraits par an. Le nombre moyen de mouvements constatés cette fois sur les Livrets d'épargne populaire actifs (livret réservé aux personnes à faible revenu) s'établissait à 6,1 versements et 6,99 retraits par an pour les livrets à l'encours compris entre 150 et 1 500 euros.

Les comptes non réglementés à taux unique proposés par des banques en ligne offrent une plus grande transparence grâce à la simplicité de calcul des intérêts. Dans le passé, certains

³⁷⁹ Cour de justice, arrêt C-580/15 du 8 juin 2017

³⁸⁰ Cour d'appel de Gand, 17 mars 2020, n° 2019/AR/625, TFR 2021, 791.

³⁸¹ Commission européenne, *La Commission décide de saisir la Cour de justice de l'Union européenne d'un recours contre la Belgique, celle-ci n'ayant pas supprimé les conditions discriminatoires applicables à l'exonération fiscale de la rémunération des dépôts d'épargne*. 25/07/2024, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip_24_3804

³⁸² Test-Achats, 09/08/2023, *Sur certains comptes d'épargne, vous n'aurez jamais le rendement évoqué*, <https://www.test-achats.be/invest/epargner/comptes-d-epargne/news/2023/08/arnaque-legale-taux-interet-rendement-base-prime-fidelite-calcul-montant-plafond>

³⁸³ Banque de France, *L'épargne réglementée, rapport annuel 2024*, 16/07/2025 <https://www.banque-france.fr/fr/publications-et-statistiques/publications/rapport-sur-lepargne-reglementee-2024>

d'entre eux étaient par ailleurs bien plus rentables que les comptes réglementés bien que ne bénéficiant pas d'un régime fiscal privilégié. Ce n'est plus le cas aujourd'hui.

Le site Wikifin met à la disposition du grand public un simulateur d'épargne qui compare les comptes d'épargne réglementés des banques qui ont signé le protocole d'adhésion au simulateur³⁸⁴. Les sites de Testachats³⁸⁵ et de Guide-épargne.be³⁸⁶ mettent aussi régulièrement à jour l'offre en matière de compte d'épargne en Belgique. Ces comparateurs sont très utiles compte tenu de la complexité de certains produits proposés et des conditions de leur utilisation.

Les taux pratiqués par les banques en Belgique sont en moyenne plus bas que ceux pratiqués dans la zone euro. En juillet 2025, le taux d'intérêt moyen était tombé à 0,77% dans notre pays contre 1,43% en moyenne dans la zone euro³⁸⁷.

Ces taux bas ne permettent pas aux personnes à revenu modeste de préserver la valeur de leurs petites économies à l'instar de ce que permet le livret d'épargne populaire (LEP) en France qui affiche un taux de 2,7% depuis le 1^{er} août 2025 alors que le taux d'inflation pour 2025 devrait rester sous la barre des 1%.

4.4.2. Encours

En octobre 2025, les dépôts d'épargne étaient de 301,87 milliards d'euros³⁸⁸. Le montant cumulé avait dépassé les 300 milliards d'euros pour la première fois en 2021 au moment de la crise sanitaire. Si l'on répartit ce montant total entre tous les habitants du pays, le montant moyen d'épargne est de 25 527 euros par personne (tous âges confondus).

En 2023, la BNB avait analysé la répartition des dépôts sur les comptes d'épargne réglementés à partir d'une enquête effectuée auprès d'un échantillon représentatif de banques représentant un montant total de 180 milliards d'euros de dépôts d'épargne³⁸⁹.

Le dépôt moyen sur les comptes d'épargne était à l'époque de 22 631 euros, mais le montant médian n'était que de 5 360 euros. 30 % des comptes affichaient un solde inférieur à 1 000 euros, 19 % ont entre 1 001 euros 5 000 euros et 10 % entre 5 001 euros et 10 000 euros.

³⁸⁴ <https://www.wikifin.be/fr/epargner-et-investir/simulateur-de-comptes-depargne>

³⁸⁵ Testachats, Comptes d'épargne – Maitres-Achats, <https://www.test-achats.be/argent/comptes-epargne/comparateur-taux-interets/liste>

³⁸⁶ <https://www.guide-epargne.be/epargner/tarifs-epargne.html>

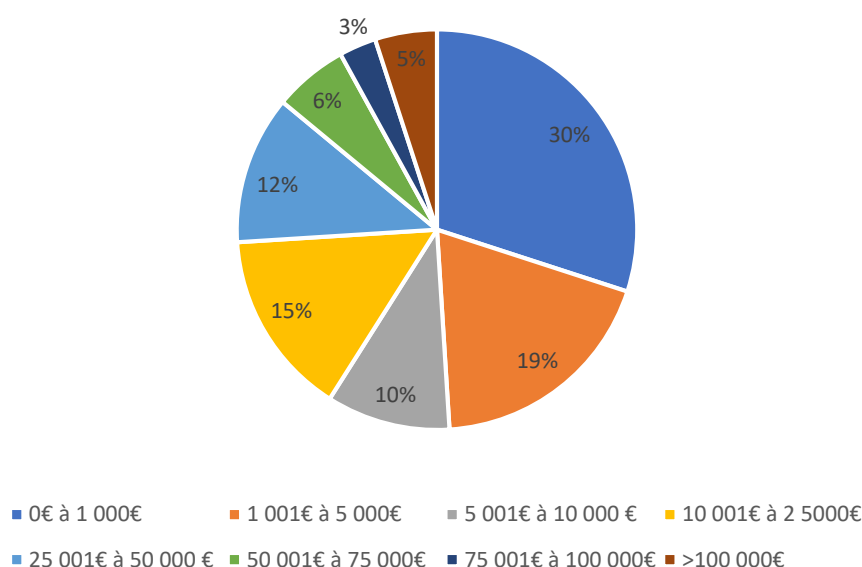
³⁸⁷ BCE, Euro area bank interest rate statistics: July 2025, 03/09/2025, <https://www.ecb.europa.eu/press/stats/mfi/html/ecb.mir2509~f9cf34413f.en.html>

Gallo P. Rémunération de l'épargne: la Belgique toujours mal classée en Europe, L'Echo, 03/09/2025, <https://www.lecho.be/monargent/epargne-et-placements/epargne/remuneration-de-l-epargne-la-belgique-toujours-mal-classee-en-europe/10622606.html>

³⁸⁸ BNB, Statistiques NBB, <https://stat.nbb.be/Index.aspx?DataSetCode=FAHHNFC&lang=fr>, Actifs et engagements financiers des particuliers et sociétés non financières (page consultée le 05/12/2025). La BNB ne publie pas les données concernant les dépôts des ménages séparément des dépôts effectués par des institutions à but non lucratif offrant des services à titre gracieux aux ménages, ce que fait en revanche Eurostat qui montre la faible part des dépôts de ces institutions comparée à celle des ménages.

³⁸⁹ Berns D., 12 % des épargnants détiennent la moitié de l'épargne sur les livrets, 17 /07/2023, <https://www.lesoir.be/526065/article/2023-07-17/12-des-epargnants-detiennent-la-moitie-de-lepargne-sur-les-livrets>

Répartition des déposant·e·s selon le montant de leurs dépôts



Source : BNB (2023)

Répartition des déposant·e·s selon le montant de leurs dépôts :

	0€ à 1 000€	1 001€ à 5 000€	5 001€ à 10 000 €	10 001€ à 25000€	25 001€ à 50 000 €	50 001€ à 75 000€	75 001€ à 100000€	>100 000€	Total
en % du total	30%	19%	10%	15%	12%	6%	3%	5%	100%
Nb de déposants	2 418 043	1 490 400	797 701	1 219 780	919 035	449 033	273 629	389 008	7 956 629

Source : BNB (2023)

L'analyse faite par la BNB écarte la fourchette de dépôt comprise entre 0 et 1 000 euros considérant que « *outré les déposants disposant de réserves d'épargne effectivement réduites, cette catégorie comprend certainement également un grand nombre de comptes d'enfants/de jeunes, des comptes secondaires que certains déposants détiennent dans des banques autres que leur banque principale et des comptes dormants. Cela peut également inclure les comptes de clients mobiles et sensibles aux prix qui, compte tenu de la rémunération actuelle plus élevée, par exemple des dépôts à terme, ne conservent actuellement qu'un petit montant sur des comptes d'épargne réglementés* ».

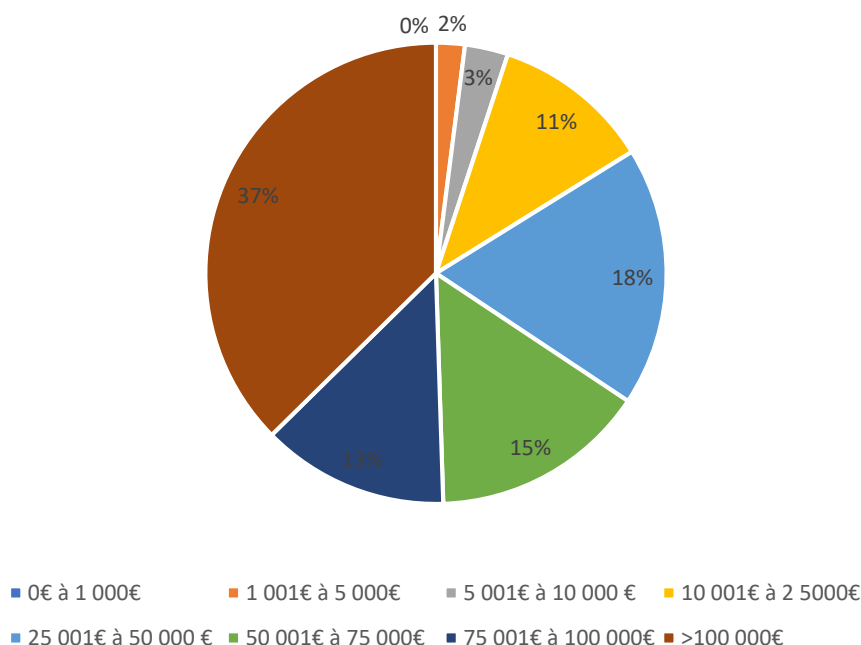
Il n'est pas certain que ce raisonnement soit totalement pertinent. Si l'on compare les données collectées par la BNB avec celles collectées en France sur une base annuelle par l'Observatoire de l'épargne réglementée, il apparaît que chez nos voisins la proportion de déposant·e·s qui ne disposent que de faibles montants sur leurs comptes d'épargne est plutôt élevée, alors que les Français·es ne peuvent détenir qu'un nombre limité de comptes d'épargne réglementés et que le taux moyen d'épargne y est plus élevé qu'en Belgique. A

titre de comparaison, le niveau des encours pour le livret A et le livret d'épargne populaire (LEP) réservé aux ménages à revenu modeste et rémunéré à 6 % en 2023 était le suivant :

- livret A : 32 % des comptes avaient un encours inférieur à 150 euros et 16 % avaient un encours compris entre 150 et 1 500 euros. L'encours moyen était de 7 077 euros.
- LEP : 11 % des comptes avaient un encours inférieur à 150 euros, 6 % entre 150 et 750 euros et 4 % entre 750 et 1 500 euros. L'encours moyen était de 6 579 euros.

En Belgique, 59 % des petit·e·s épargnant·e·s (jusqu'à 10 000 euros) ne possèdent que 5 % du total des dépôts tandis que 8 % des gros·ses épargnant·e·s (> 75 000 euros) détiennent la moitié du total des montants déposés sur les livrets.

Répartition du montant total des dépôts entre les différentes fourchettes de dépôt



Source : BNB (2023)

Malheureusement, cet exercice n'a pas été reproduit depuis par la BNB. On peut toutefois supposer que la répartition de l'encours n'a pas beaucoup changé.

L'inégalité des dépôts des ménages a augmenté depuis la crise financière de 2008³⁹⁰. Selon la BCE, au troisième trimestre de 2021, les 10 % les plus riches détenaient environ 45 % du total des dépôts, tandis que les 50 % les plus pauvres n'en détenaient que 17 %.

³⁹⁰ Battistini N., Bobasu A. Gareis J., *The recent drivers of household savings across the wealth distribution*, ECB Economic Bulletin, 03/2022, https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2022/html/ecb.ebbox202203_03~46c0614d5f.en.html

4.4.3. Des propositions visant à réformer le compte d'épargne

L'Autorité Belge de la Concurrence (ABC), dans un avis rendu le 31/10/2023 sur les services bancaires de détail³⁹¹ que l'on peut qualifier de sévère, prône entre autres mesures une réforme du compte d'épargne. L'ABC fait le constat d'un secteur bancaire belge très concentré et présentant les caractéristiques d'un oligopole dominé par les quatre grandes banques du pays, ce qui explique une plus faible rémunération des comptes d'épargne de la part des quatre grands acteurs en comparaison de celle pratiquée par les petits acteurs indépendants, mais aussi celle pratiquée dans les pays voisins. L'ABC est aussi critique avec le mécanisme du double taux (taux de base et prime de fidélité), la complexité de la méthode de calcul des intérêts et l'obligation d'ouvrir un compte à vue quand on souhaite ouvrir un compte d'épargne.

Afin que la concurrence puisse jouer pleinement, l'ABC propose notamment de renforcer l'information du consommateur, de simplifier les contraintes administratives liées aux changements de compte, de supprimer la distinction entre taux de base et prime de fidélité pour les comptes d'épargne réglementés et de développer des instruments de placement réglementés sur le modèle du Livret A ou du Livret d'épargne populaire (LEP) français en tant qu'alternatives aux comptes d'épargne classiques. Un instrument comme le LEP aurait selon l'ABC le mérite de préserver la valeur des économies des épargnant·e·s aux revenus modestes puisque le rendement de ce compte ne peut être inférieur au taux d'inflation³⁹².

De son côté, l'autorité des services et marchés financiers (FSMA) s'est prononcée sur la question de la suppression de la prime de fidélité des comptes d'épargne réglementés. Elle ne formule pas d'objection à la mise en place d'un taux unique, plus compréhensible pour le consommateur. Elle estime que tout effort supplémentaire en termes de comparabilité et de lisibilité de l'offre en matière de comptes d'épargne pour le·la consommateur·rice est à encourager.³⁹³

L'accord de gouvernement Arizona prévoit « qu'en cas d'écart déraisonnablement important entre les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne, le gouvernement examinera à court terme des mesures permettant de réduire cet écart. Les mesures possibles seront préalablement évaluées par la BNB et devront toujours s'inscrire dans le cadre plus large de la supervision bancaire de la BCE. Suite à la procédure en cours devant la Cour de justice de l'Union européenne contre l'État belge concernant les dépôts d'épargne réglementés, le gouvernement mettra en œuvre une réforme respectant le principe européen de libre circulation des services. »

Face aux critiques émises par des élu·e·s estimant que l'épargne n'est pas suffisamment rémunérée par les banques alors que celles-ci ont bénéficié de la hausse des taux directeurs de la BCE et génèrent de gros bénéfices, plusieurs propositions législatives visant à garantir

³⁹¹ Autorité Belge de la Concurrence, *Avis relatif aux services bancaires de détail*, (INF-23-011 Banques), 31/10/2023, <https://www.abc-bma.be/fr/propos-de-nous/publications/avis-de-lautorite-belge-de-la-concurrence-relatif-aux-services>

³⁹² Fily A., Pour un compte d'épargne permettant aux personnes à faible revenu de préserver la valeur de leurs économies, *Financité*, 07/06/2024, https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/compte_depargne_populaire-af-juin2024.pdf

³⁹³ FSMA, *Avis de la FSMA du 12 février 2024 relatif à la prime de fidélité sur les dépôts d'épargne réglementés*, https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2024-02/2024-02-12_avis_primedefidelite.pdf

un intérêt protégé sur les comptes d'épargne ont été déposées à la Chambre des représentants en 2023 et en 2024.

Deux autres propositions législatives déposées en 2024 prévoient l'instauration d'une exonération de base pour les revenus de l'épargne et de l'investissement³⁹⁴. Ces propositions reposent sur l'idée que la fiscalité actuelle a pour effet de favoriser les placements sur un compte d'épargne par rapport à presque toutes les autres formes de placement : les intérêts produits par les dépôts d'épargne sont exonérés fiscalement jusqu'à un montant de 1 020 euros (pour l'exercice d'imposition 2025) au-delà duquel ils sont taxés au taux de 15 %. En revanche, les revenus des placements dans des fonds d'investissement, les obligations ou les actions sont taxés en principe dès le premier euro et à un taux de 30 %. Les parlementaires à l'origine du texte proposent une exonération de base générale pour les dividendes et les intérêts jusqu'à 1 225 euros, le taux de 30 % s'appliquera au-delà. L'examen de ces textes est toujours en cours.

Sur ce sujet, l'accord de gouvernement Arizona rappelle que les placements ou les investissements sont aujourd'hui soumis à des régimes fiscaux différents. L'accord de gouvernement prévoit par conséquent : « le gouvernement réduira à cet effet les obstacles fiscaux qui favorisent ou désavantagent inutilement certains investissements. Le gouvernement s'efforcera également de mettre en place un cadre fiscal transparent qui traite tous les types d'investissements de la même manière et qui part du principe de la neutralité fiscale afin que les investisseurs puissent opérer en toute confiance et clarté. (...) En cas de condamnation par la Cour de Justice de l'Union européenne, dans un délai de trois mois, une proposition au gouvernement pour une solution budgétairement neutre concernant le régime d'exonération des revenus provenant des dépôts d'épargne, dans laquelle les réductions et exonérations fiscales en vigueur seront harmonisées, offrant ainsi plus de liberté au contribuable. »

A ce jour, aucune initiative visant à modifier la structure et la rémunération des comptes d'épargne réglementés n'a encore été adoptée.

La seule initiative qui a été prise relève d'un accord entre le précédent gouvernement fédéral et le secteur bancaire. Cet accord, présenté comme devant aider à clarifier l'offre de comptes d'épargne, prévoit qu'une banque, ou une marque commerciale au sein d'un même groupe bancaire³⁹⁵, ne peut plus depuis le 15 janvier 2024³⁹⁶ proposer plus de quatre comptes différents et chaque compte doit rentrer dans deux catégories au maximum.

³⁹⁴ Proposition de loi modifiant le Code des impôts en ce qui concerne l'instauration d'une exonération de base générale pour les revenus des capitaux et biens immobiliers déposée par M. Van Quickenborne et Mme Bertrand, 16/10/2024, <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/56/0392/56K0392001.pdf>

Proposition de loi modifiant la législation en vue d'instaurer une exonération de base pour les revenus de l'épargne et de l'investissement, déposée par Mme Charlotte Verkeyn et consorts, 16/10/2024, <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/56/0397/56K0397001.pdf>

³⁹⁵ Ex : BNP Paribas Fortis / Fintro / Hello Bank

³⁹⁶ Febelfin, *Le gouvernement fédéral signe un accord avec les banques pour accroître la transparence et la simplicité des comptes épargne*, <https://febelfin.be/fr/presse/supervision-et-politique/le-gouvernement-federal-signe-un-accord-avec-les-banques-pour-accroitre-la-transparence-et-la-simplicité-des-comptes-epargne>

Selon l'analyse effectuée par la FSMA³⁹⁷, au 31 décembre 2024, 28 banques/marques commercialisaient des comptes d'épargne réglementés. À cette date, 79 comptes d'épargne réglementés étaient disponibles auprès des banques ayant adhéré à l'accord. Pour ces 79 comptes d'épargne réglementés, les banques proposaient 84 combinaisons d'un taux d'intérêt de base et d'une prime de fidélité ou « formules de rendement »

Un autre point de l'accord porte sur l'amélioration de la transparence par

- la mise en place d'une information trimestrielle par la banque à chaque client e sur le taux d'intérêt de base et la prime de fidélité (intérêts perçus, en pourcentage et en euros), et
- la publication d'une page web uniforme contenant toutes les informations pertinentes sur les comptes d'épargne réglementés proposés par la banque. Cette page web doit permettre aussi à la clientèle d'avoir accès un calculateur d'épargne fourni par la banque. Elle doit également mentionner le simulateur d'épargne de la FSMA qui a été lancé le 31 janvier 2023³⁹⁸, ainsi que le service de mobilité interbancaire dont le but est de permettre de changer de banque facilement.

Même si l'accord apporte un peu de clarification dans la jungle des comptes d'épargne, il va beaucoup moins loin que les mesures recommandées par l'Autorité Belge de la Concurrence.

³⁹⁷ FSMA, *L'offre de comptes d'épargne réglementés devient plus simple*, 23/07/2024, <https://www.fsma.be/fr/news/loffre-de-comptes-depargne-reglementes-devient-plus-simple> ; *Evolutions récentes dans le contrôle des produits bancaires*, octobre 2024, https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2024-10/2024_cc_produitsbancaires_fr.pdf

³⁹⁸ FSMA, <https://www.wikifin.be/fr/epargner-et-investir/simulateur-de-comptes-depargne>

4.5. Des produits d'épargne individuels pour la pension

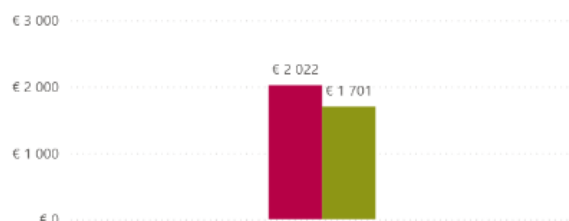
En janvier 2024, le montant moyen brut perçu au titre de la pension légale (système par répartition) était de 1 998 euros, 2 203 euros pour les hommes et 1 806 euros pour les femmes. Ce montant moyen varie beaucoup selon le type de régime. Si l'on compare les montants moyens nets perçus, les écarts entre régimes ont tendance à se réduire :

Type de pension

- ☐ PR
- ☐ PR_PS
- ☐ PS

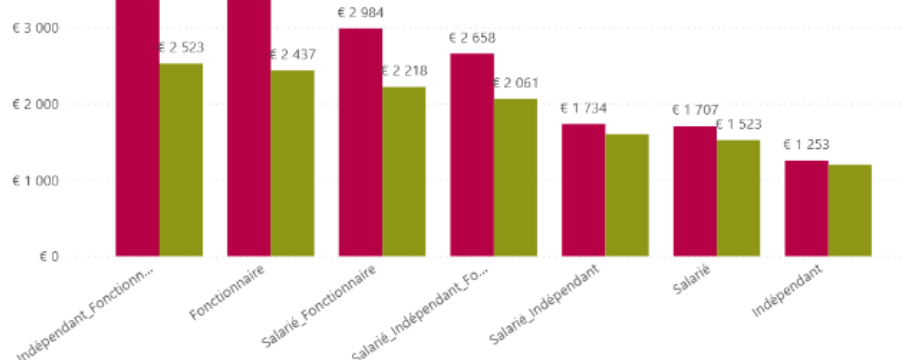
Pension brute et nette moyenne

● Pension brute moyenne ● Pension nette moyenne



Pension brute et nette moyenne par régime

● Pension brute moyenne ● Pension nette moyenne



Source : Pensionstat.be

Le taux de remplacement net des pensions légales (premier pilier), c'est-à-dire le pourcentage de son ancien revenu une fois à la retraite, était en Belgique de 60,9 % en 2022 pour un salaire moyen³⁹⁹. Chez nos voisin·e·s immédiat·e·s, le taux de remplacement était de 71,9 % en France, de 93,2 % aux Pays-Bas, de 86,9 % au Luxembourg et de 55,3 % en Allemagne. En 2023, 63,3 % des pensionné·e·s belges n'avaient perçu que la pension de retraite légale, sans pension complémentaire⁴⁰⁰.

³⁹⁹ Better Finance, *Will you afford to retire ? The real return on long term and pensions savings*, 2024 Edition, https://betterfinance.eu/wp-content/uploads/BETTERFINANCE_WillYouAffordToRetire24_Belgium.pdf (données OCDE). L'édition 2025 n'était pas encore disponible début décembre 2025

⁴⁰⁰ Statbel, *10 % continuent à travailler après la pension : « aimer travailler » est la raison principale*, 16/09/2024, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/emploi-formation/marche-du-travail/focus-sur-le-marche-du-travail>

Statbel, *Enquête réalisée en 2023 auprès d'un échantillon de 13 900 personnes âgées de 50 à 74 ans, 10 % continuent à travailler après la pension : « aimer travailler » est la raison principale*, 14/09/2024,

Afin de compléter la pension légale, les salarié·e·s et les indépendant·e·s peuvent être affilié·e·s à un régime de pension complémentaire professionnel (deuxième pilier) financé par capitalisation. Parmi ces réserves acquises, 80 % sont gérées par des assureurs et 20 % par des fonds de pension.

Au 1^{er} janvier 2025, c'était le cas de 4 518 622 personnes pour une réserve acquise moyenne de 25 017 euros, mais une réserve médiane de seulement 3 821 euros⁴⁰¹.

Les femmes sont moins bien loties que les hommes :

- hommes : 82 % sont couverts avec une réserve acquise moyenne de 30 173 euros, mais une réserve médiane de seulement 4 873 euros ;
- femmes : 73 % sont couvertes avec une réserve acquise moyenne de 18 171 euros, mais une réserve médiane de seulement 2 657 euros.

La réserve de pension acquise pour les personnes qui s'approchent de l'âge de la retraite n'est que de 15 958 euros ou moins pour 58 % des hommes (soit 42 euros par mois exprimé sous la forme d'une rente mensuelle) et de 6 088 euros ou moins pour 50 % des femmes (soit 16 euros de rente mensuelle).

Depuis 2018, les salarié·e·s qui ne bénéficient pas d'une pension complémentaire de la part de leur employeur peuvent s'affilier à la pension libre complémentaire des personnes salariées (PLCS) : en 2024, ce plan n'avait été souscrit que par 1 371 personnes avec une réserve moyenne acquise de 4 047 euros.

En 2023, 9,4 % des retraité·e·s ont perçu une pension de retraite légale et une pension complémentaire constituée par l'employeur (par exemple via une assurance groupe)⁴⁰².

La faiblesse du montant des pensions est un argument utilisé pour inciter les Belges à investir aussi dans des produits de pension individuels (troisième pilier) financés également par capitalisation. Selon une enquête réalisée en 2023 par la Commission européenne, 32 % des Belges déclaraient ne pas être très confiant·e·s dans le fait d'avoir suffisamment d'argent pour vivre confortablement à la retraite et 20 % déclaraient ne pas être du tout confiant·e·s⁴⁰³ :

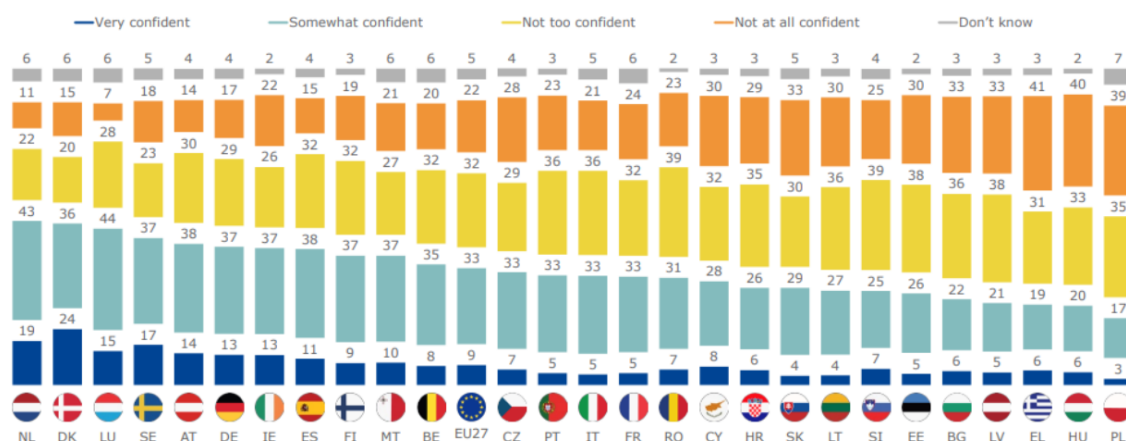
<https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/10-continuent-travailler-apres-la-pension-aimer-travailler-est-la-raison-principale>

⁴⁰¹ <https://www.pensionstat.be/fr/chiffres-cles/pension-complementaire> : ce site publie des statistiques à jour sur les pensions en Belgique (pension légale et pension complémentaire)

⁴⁰² Statbel, Ibid

⁴⁰³ European Commission, *Monitoring the level of financial literacy in the EU*, 18/07/2023, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2953> (1015 entretiens conduits en Belgique)

Q10 Overall, how confident are you that you will have enough money to live comfortably throughout your retirement years? (% by country)



Base: All respondents (n=26 139)

Source : Commission européenne

Sur la base d'une analyse de son portefeuille de sa clientèle investisseuse âgée de 65 ans et plus, la banque Belfius⁴⁰⁴ a calculé que 78 % des pensionné-e-s dépensent lors des premières années de la pension 800 euros de plus par mois (valeur médiane) que le montant de leur pension légale évaluée à 1 783 euros dans cette étude. À partir de 75 ans, ce besoin complémentaire diminue de moitié et continue de baisser année après année. Vers l'âge de 95 ans, les dépenses sont quasiment au même niveau que le montant de la pension légale.

Toute personne entre 18 et 64 ans inclus peut souscrire un produit de pension individuel auprès d'une banque ou d'une compagnie d'assurance. Cette épargne est proposée sous deux formes :

- une épargne-pension qui se constitue en souscrivant une assurance épargne-pension auprès d'une entreprise d'assurance ou un fonds d'épargne-pension auprès d'une banque ;
- une épargne à long terme qui se constitue par le biais d'une assurance-vie individuelle.

Le gouvernement encourage l'épargne pension individuelle grâce à un incitant fiscal : un versement maximal de 1 050 euros en 2025 donne droit à une réduction d'impôt de 30 % sur le montant versé tandis qu'un versement jusqu'à 1 350 euros donne droit à une réduction d'impôt de 25 %. L'épargne pension est ensuite imposée l'année du 60^{ème} anniversaire avec une formule différente selon que l'on a épargné via un fonds de pension ou un produit d'assurance. Après 60 ans, il est possible de continuer à cotiser en bénéficiant d'une réduction d'impôt jusqu'à 64 ans inclus⁴⁰⁵, mais sans taxation à la sortie.

⁴⁰⁴ Belfius Insurance s'engage à aider les Belges à profiter pleinement de leur pension, Dossier de presse, 24/04/2025, https://www.belfius.be/about-us/dam/corporate/press-room/press-articles/downloads/fr/2025/Communiqu%C3%A9%20de%20presse%20Belfius_Pension_24%2004%202025.pdf

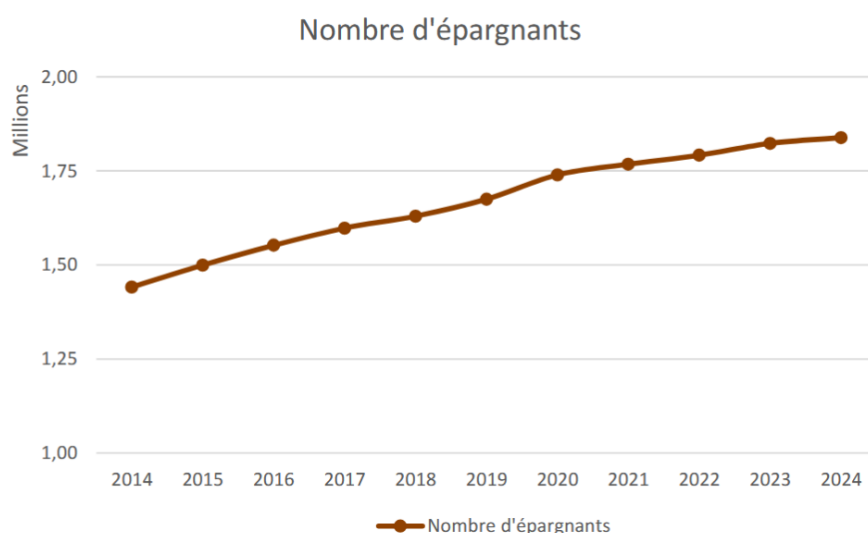
Enquête interne Belfius menée sur 185.000 clients pensionnés jusque 95 ans sur la période 2019 – 2023

⁴⁰⁵ Malgré un passage de l'âge légal de la pension de 65 à 66 ans, l'âge limite pour souscrire une épargne-pension n'a pas été modifié.

Les banques et les compagnies d'assurance incitent fortement les Belges à épargner le plus tôt possible en leur promettant la constitution d'un joli pactole à la retraite. Voici par exemple ce que promet une banque à ceux et celles qui épargneraient 87,5 euros par mois jusqu'à leurs 65 ans, s'ils commencent à épargner à ⁴⁰⁶ :

- 25 ans : le montant final serait de 161 737 euros après avoir seulement investi 42 000 euros et bénéficié de 12 600 euros en avantages fiscaux ;
- 35 ans : le montant final serait de 81 246 euros après avoir investi 31 500 euros et bénéficié d'un avantage fiscal de 9 450 euros ;
- 45 ans : le montant final serait de 37 374 euros en ayant investi 21 000 euros et bénéficié de 6 300 euros d'avantage fiscal.

Selon la Belgian Asset Managers Association, 1 838 280 personnes avaient souscrit à l'un des 23 fonds d'épargne pension disponibles sur le marché belge fin 2024. Le nombre d'épargnant·e·s est en progression constante :



Source : BEAMA⁴⁰⁷

Assuralia, la fédération du secteur des assurances publie très peu de données sur les assurances-pension. On trouve toutefois sur leur site quelques informations sur la répartition des encaissements perçus ainsi que l'évolution des versements effectués en 2024 par les banques et les compagnies d'assurance au titre du troisième pilier.

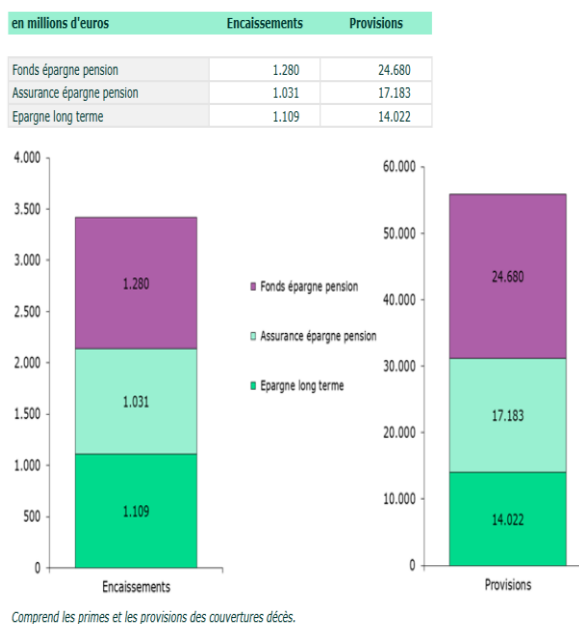
⁴⁰⁶ Crelan, *Savez-vous combien rapporte l'épargne-pension si vous commencez à 25 ans ?*

<https://www.crelan.be/fr/particuliers/article/savez-vous-combien-rapporte-lepargne-pension-si-vous-commencez-25-ans>. Les conditions énoncées sont les suivantes pour les trois hypothèses : un rendement annuel fictif de 6%, une épargne mensuelle de 87,5 euros, pris en compte de frais d'entrée de 2% déduits de chaque versement mensuel et de la taxe anticipative survenant à 60 ans. Page consultée le 18/11/2025

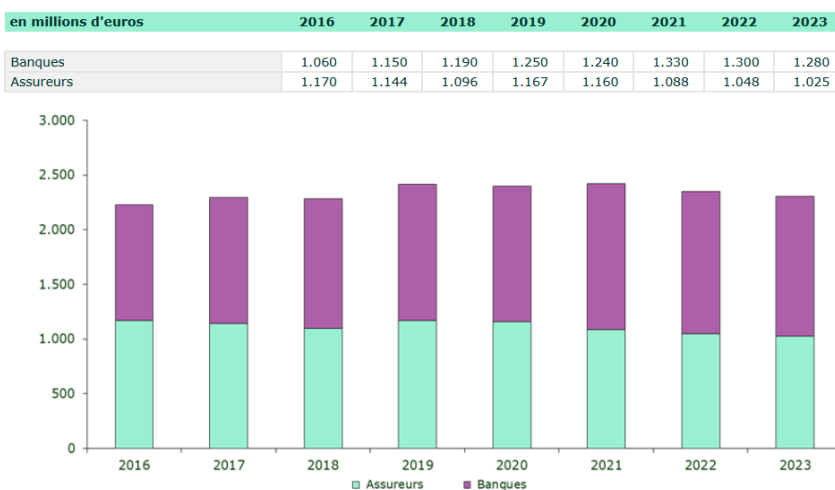
⁴⁰⁷ BEAMA, *Chiffres du secteur des OPC 4^{ème} trimestre 2024*, CP du 27/06/2025, <https://www.beama.be/wp-content/uploads/2025/06/Chiffres-du-secteur-des-OPC-4%C3%A8me-trimestre-2024.pdf>

Répartition assureurs - banques

Nom: 3ème pilier - proportion des assureurs et des banques en 2023
 Source: Assuralia, BEAMA
www.assuralia.be
 Dernière modification: 03/12/24



Nom: Evolutions des versements dans le cadre de l'épargne-pension fiscale
 Source: Assuralia, BEAMA
www.assuralia.be
 Dernière modification: 03/12/24



Source : Assuralia/Belgian Asset Managers Association (BEAMA), 2024

Le capital moyen accumulé dans un fonds d'épargne-pension par les personnes âgées de 60 à 65 ans s'élève à 23 300 euros. A l'âge de 65 ans, âge à partir duquel il n'est plus possible d'épargner davantage dans ce produit, l'épargnant-e possède en moyenne 25 600 euros de capital accumulé.

En 2023⁴⁰⁸, 17,6 % des personnes retraitées ont perçu une pension complémentaire constituée au moyen d'une épargne pension en complément d'une pension de retraite légale. 8,6 % ont perçu une pension reposant sur les trois piliers de pension.

Peu de données sont disponibles sur le profil des personnes (genre, catégorie de revenus, etc.) qui souscrivent une épargne pension ou sur les réserves effectivement accumulées au moment de la retraite. Il est donc difficile de vérifier si cette épargne individuelle contribue réellement à améliorer la situation financière des personnes qui épargnent ainsi pour leurs vieux jours.

Tout·e·s les Belges n'ont pas la capacité d'épargner, encore moins dans une épargne bloquée sur une durée si longue. C'est ainsi qu'en 2023⁴⁰⁹, 28 % des personnes âgées de 50 à 74 ans qui ne percevaient pas encore une pension de retraite légale ne constituaient des droits à la pension que pour le premier pilier. C'est 40,7 % chez les personnes ayant un faible niveau d'instruction⁴¹⁰. Seules 9,8 % de ces personnes complètent leur pension légale avec une épargne pension individuelle et 5,3 % constituent des droits à la pension dans les trois piliers.

La situation où l'on ne constitue des droits à pension que pour la pension légale est la moins fréquente en Région flamande (19,9 %) et la plus fréquente dans la Région de Bruxelles-Capitale (48 %). En Région wallonne, elle est de 36,9 %.

Par ailleurs, quand une capacité d'épargne à plus long terme est possible, la priorité est le plus souvent donnée au financement de l'achat de son logement. La fédération du secteur des assurances reconnaît que la majorité des personnes qui épargnent a plus de 45 ans et que seule une personne sur six commencerait à épargner avant l'âge de 35 ans. Les femmes seraient un peu plus nombreuses que les hommes à épargner⁴¹¹.

Tout·e·s les Belges ne sont pas en situation d'égalité devant l'avantage fiscal octroyé à l'épargne pension. En 2025, cet avantage devrait coûter 653,21 millions d'euros à l'Etat belge⁴¹², ce qui n'est pas négligeable⁴¹³. Sans l'avantage fiscal, il n'est pas certain que le taux de souscription serait aussi élevé. Les personnes à faible revenu et qui ne paient pas ou peu d'impôt ne bénéficient pas de cet avantage, puisqu'elles ne peuvent pas bénéficier d'une réduction d'impôt. Aucun crédit d'impôt n'a été mis en place à leur intention pour compenser cette inégalité de traitement.

En 2023, ce sont 2 515 634 Belges qui ont mentionné une épargne pension dans leur déclaration fiscale pour un montant total versé de 2, 168 milliards d'euros :-

- 1,783 416 Flamand·e·s ont versé 1, 585 milliard d'euros ;
- 608 739 Wallon·ne·s ont versé 482,15 millions d'euros ;
- 123 479 Bruxellois·es ont versé 100, 27 millions d'euros.

⁴⁰⁸ Statbel, Ibid

⁴⁰⁹ Statbel, Ibid

⁴¹⁰ Ibid, page 62

⁴¹¹ Assuralia, *L'épargne pension reste populaire*, 27/11/2023, <https://press.assuralia.be/lepargne-pension-reste-populaire>

⁴¹² SPF Finances, Budget et recettes, https://finances.belgium.be/fr/statistiques_et_analyses/chiffres-statistiques/budget-recettes#q3

⁴¹³ SPF Finances, Budget et recettes, Inventaire des dépenses fiscales fédérales, données (XLSX, 133.01 Ko) : voir ligne 62

Un peu moins de 10 % des personnes vivant en région bruxelloise ont déclaré une épargne pension, 16,35 % des personnes vivant en Wallonie et un peu plus de 26 % des personnes vivant en Flandre, ce qui reflète les différences de niveau de richesse entre les trois régions.

Par ailleurs, ces produits dits du 3^{ème} pilier sont loin d'être parfaits. Les organisations qui défendent les intérêts des particuliers investisseur·euse·s sont plutôt critiques sur les rendements annoncés par les banques et compagnies d'assurance, notamment en raison des frais prélevés qui sont élevés et opaques⁴¹⁴. Dans une étude publiée par la FSMA sur les coûts au sein des deuxième et troisième pilier de pension (données 2020), il apparaît que pour les fonds de pension, les frais d'entrée qui sont retenus sur les cotisations étaient en moyenne de 1,93 %, auxquels il faut ajouter des frais de gestion d'environ 1,24 %. Pour les assurances, les frais d'entrée dont la moitié sert à rémunérer l'intermédiaire d'assurances et qui sont prélevés sur les primes versées, sont très élevés, entre 3 et 7 %. Les frais courants prélevés sur les provisions sont en revanche faibles (0,06 %)⁴¹⁵. A la suite de cette étude, la FSMA a en 2024 développé un calculateur de coûts pour permettre de s'y retrouver dans les frais difficiles à comprendre, disséminés sur plusieurs documents et pas toujours complets⁴¹⁶.

Enfin, pour tous ceux et toutes celles qui sont à la recherche d'un investissement durable, il est impossible de trouver une épargne pension qui réponde à des critères environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance⁴¹⁷.

⁴¹⁴ Better Finance, *Will You Afford to Retire?* 2024 Edition, https://betterfinance.eu/wp-content/uploads/BETTERFINANCE_WillYouAffordToRetire24_Belgium.pdf

⁴¹⁵ FSMA, *Étude des coûts au sein des deuxième et troisième piliers de pension : principales constatations*, avril 2024, https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2024-04/2024_etude_couts_pillier2-3.pdf

⁴¹⁶ FSMA, Calculateur de coûts pour les produits de pension, <https://www.fsma.be/fr/calculateur-de-couts-pour-les-produits-de-pension>

⁴¹⁷ Cayrol Annika, *A quand une épargne-pension 3^{ème} pilier vraiment durable ?* Financité, décembre 2024, https://www.financite.be/sites/default/files/references/images/epargne_pension_durable-ac-dec2024.pdf

4.6. Des initiatives de micro-épargne

On peut définir la micro-épargne comme une réserve d'argent constituée de petites sommes qui n'ont pas été consommées.

Plusieurs banques proposent des dispositifs d'arrondis d'épargne. C'est le cas depuis 2021 de BNP Paribas Fortis⁴¹⁸ et de Hello Bank⁴¹⁹ et depuis 2024 d'ING.

Avec « ING Save Up »⁴²⁰, on épargne quelques centimes à chaque fois que l'on effectue une transaction (virement ou paiement par carte de débit) à partir de son compte à vue. Les transactions sont arrondies à l'euro supérieur : par exemple une dépense de 2,40 euros générera une épargne de 0,60 euro. La somme des différences arrondies, calculée en fin de journée, est automatiquement transférée le lendemain sur le compte d'épargne qui a été choisi. Il est aussi possible d'épargner davantage en utilisant la fonction d'accélérateur d'épargne. Par exemple si l'accélérateur d'épargne choisi est de niveau 3, l'épargne qui sera versée sur le compte d'épargne sera de 1,80 euro pour une transaction de 2,40 euros (0,60 euro x 3). Aucun arrondi n'est possible si le compte à vue est en négatif ou si l'arrondi fait passer le solde en négatif.

Le « Easy Save » de BNP Paribas Fortis et d'Hello Bank fonctionnent de la même manière. En 2022⁴²¹, les client·e·s de BNP Paribas Fortis ont épargné en moyenne 122 euros avec leur monnaie et 130 euros en 2023.

Chez CBC et KBC, avec « Investir votre petite monnaie », l'argent épargné grâce à l'arrondi d'épargne ne va pas sur un compte d'épargne mais dans un fonds d'investissement dès que les économies accumulées atteignent dix euros. Il est aussi possible d'augmenter la valeur des arrondis en activant le « Turbo » avec multiplicateur de deux ou trois. En moyenne, les client·e·s investissent 20 euros par mois avec leur monnaie. Il est possible de mettre fin à cette opération et/ou de désactiver le Turbo à tout moment.

Plum⁴²², une Fintech immatriculée à Chypre, propose une application qui permet entre autres d'épargner (et d'investir) automatiquement grâce à la pratique des arrondis ou en mettant en place des versements programmés. L'offre de base est gratuite. Nous ne disposons pas de suffisamment d'informations pour déterminer si cette application répond bien aux besoins des personnes intéressées par la micro-épargne.

La micro-épargne n'avait pas attendu l'ère des nouvelles technologies pour se développer. Elle est ainsi pratiquée par les Communautés Autofinancées (CAF) qui sont de petits cercles d'épargne mutuelle composés d'un nombre limité de personnes qui rencontrent souvent des difficultés financières. L'idée sur laquelle se basent les CAF est simple : mettre une partie des économies de leurs membres (ami·e·s, famille) en commun de manière régulière et créer ainsi un fonds pour concéder des crédits à l'intérieur du groupe. L'objectif est de financer des

⁴¹⁸ BNP Paribas Fortis : <https://www.bnpparibasfortis.be/fr/public/particuliers/epargner-et-placer/compte-epargne/easy-save>

⁴¹⁹ Hello Bank : <https://www.hellobank.be/fr/infos-conseils/easy-save-epargner-sans-penser>

⁴²⁰ ING : <https://www.ing.be/fr/particuliers/services/ing-save-up-epargnez-votre-monnaie>

⁴²¹ Guide-epargne.be, *Epargnez ou investissez votre monnaie auprès de BNP Paribas Fortis, de KBC et d'ING*, 04/01/2024, <https://www.guide-epargne.be/epargner/actualites-generales/epargnez-ou-investissez-votre-monnaie-aupres-de-bnp-paribas-fortis-de-kbc-et-d-ing.html>

⁴²² Plum Fintech, <https://withplum.com/fr-be/automations>

projets ou faire face à des besoins urgents sans passer par une banque⁴²³. Financité soutient plusieurs de ces groupes.

⁴²³ Thieffry M. *Les CAF ou le micro-crédit pour s'entraider*, 31/08/2020, <https://cainamur.be/wp-content/uploads/2024/01/le-soir-payote-2020.pdf>

Conclusions

On s'étonne régulièrement du niveau jamais atteint des encours sur les comptes d'épargne, bien que la Belgique soit loin d'être championne d'Europe en la matière. On se moque presque de ces ménages qui mettent tant d'argent sur des comptes qui rapportent si peu alors que, s'ils investissaient leurs économies sur les marchés financiers, ils pourraient battre l'inflation et ne pas perdre en pouvoir d'achat !

Mais que sait-on vraiment des comportements d'épargne des Belges, notamment de ceux et celles qui ont les plus grandes difficultés à épargner ? En fait, pas grand-chose.

Exceptionnellement en 2022, la BNB avait collecté quelques données auprès des banques dans le cadre de l'avis qu'elle a rendu sur une proposition législative relative à une réforme des comptes d'épargne (voir supra). Ce qui a permis de mettre en lumière le nombre élevé d'épargnant·e·s ne disposant que d'un petit coussin d'épargne quand 8 % des épargnant·e·s détiennent la moitié des encours détenus sur les comptes d'épargne.

Ce sont les personnes qui détiennent des dépôts élevés, qu'elles peuvent laisser plus d'un an sur leurs comptes, qui peuvent bénéficier des primes de fidélité, pas celles qui font des retraits fréquents pour faire face à leurs dépenses. Ce sont celles qui détiennent des dépôts élevés qui bénéficient pleinement du régime fiscal attractif des comptes réglementés. Il aurait fallu profiter de ces enseignements pour réformer en profondeur le compte d'épargne réglementé, ce que le gouvernement fédéral sortant n'a pas fait et ce que le nouveau gouvernement fédéral n'a pas non plus prévu de faire.

Une analyse poussée des comptes d'épargne pourrait par exemple fournir des enseignements précieux sur l'épargne des ménages belges. Il serait notamment intéressant de pouvoir différencier les comptes d'épargne qui sont actifs (avec le nombre de mouvements - dépôts et de retraits) de ceux qui sont dormants (sans dépôts ni retraits depuis longtemps), connaître l'encours médian (et pas seulement moyen), la ventilation par tranches de solde créditeur qui permettrait de différencier les comptes très pourvus de ceux qui le sont peu. Il faudrait aussi pouvoir avoir une idée précise du profil des épargnant·e·s en fonction notamment de leur catégorie socio-professionnelle, de leurs revenus, âge et lieu de résidence (communes riches vs communes plus pauvres). La Belgique pourrait par exemple s'inspirer du rapport annuel sur l'épargne réglementé publié par la Banque de France. Des collaborations entre autorités, chercheur·euse·s et des banques qui accepteraient de mettre à leur disposition des données bancaires pourraient aussi permettre d'effectuer des analyses plus ciblées.

Or sans pouvoir s'appuyer sur des analyses détaillées et annuelles de l'épargne réelle des ménages belges, y compris à long terme en vue de la retraite, il paraît impossible de prendre des décisions politiques éclairées, que ce soit en matière de revenus, de coût de certaines dépenses contraintes (loyer, énergie, santé...) ou de politique sociale et fiscale.

Annexes

Annexe 1 – Accessibilité bancaire

Nombre total d'agences (Belgique) :

2000	12 751
2007	8 451
2008	8 259
2009	7 977
2010	7 744
2011	7 573
2012	7 460
2013	7 138
2014	6 810
2015	6 527
2016	6 182
2017	5 896
2018	5 126
2019	4 692
2020	4 232
2021	3 809
2022	3 593
2023	3 243
2024	3 048

Nombre d'agences Argenta :

2012	512
2013	510
2014	509
2015	503
2016	498
2017	486
2018	442
2019	441
2020	428
2021	415
2022	406
2023	387
2024	370
Juin 2025	374

Nombre d'agences BNP Paribas Fortis :

	agences
2011	983
2012	938
2013	908

2014	816
2015	789
2016	785
2017	747
2018	678
2019	590
2020	463
2021	386
2022	342
2023	318
2024	931
juin 2025	916

Nombre d'agences Belfius :

2011	818
2012	796
2013	772
2014	746
2015	724
2016	696
2017	671
2018	650
2019	630
2020	590
2021	527
2022	482
2023	472
2024	433
Juin 2025	430

Nombre d'agences Crelan :

2011	957
2012	910
2013	831
2014	778
2015	733
2016	701
2017	671
2018	586
2019	536
2020	502
2021	467
2022	450
2023	426
2024	680
Juin 2025	603

Nombre d'agences KBC – CBC :

2011	802
2012	820
2013	827
2014	818
2015	783
2016	716
2017	659
2018	585
2019	518
2020	476
2021	431
2022	420
2023	434
2024	429
Juin 2025	417

Nombre d'agences ING :

2011	773
2020	552
2021	405
06/22	393
06/2023	206
06/2024	173
06/2025	152

Nombre d'agences Beobank :

2021	213
2022	203
juin-23	194
juin-24	187
juin-25	180

Province	Nombre d'habitants	Nombre d'agences	ratio h/agence 2024
Anvers	1.921.189	546	3.519
Flandre orientale	1.602.532	555	2.887
Hainaut	1.365.328	247	5.528
Bruxelles	1.255.795	178	7.055
Flandre occidentale	1.231.585	457	2.695
Brabant flamand	1.204.541	330	3.650
Liège	1.122.925	213	5.272
Limbourg	904.919	232	3.901
Namur	505.348	109	4.636
Brabant Wallon	415.381	111	3.742
Luxembourg	296.008	70	4.229
moyenne		3.243	4.283

Nombre d'appareils de banque en self-service (Febelfin)										
2000	2010	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
9643	13425	11092	10458	9784	8464	6555	4843	4293	2943	2123

Nombre d'appareils avec fonction virement

2000	2010	2019	2020	2021	2022	2023	2024
8316	7713	6453	4652	3954	3153	2673	2290

Nombre de comptes à vue							
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	17, 857	18,317	18,742	19,4	20,014	20,095	20,468
% des comptes détenus par les ménages	93	92,8	92,8	92,9	92,1	91,8	91,7
Nb de comptes détenus par les ménages	16, 607	16,998	17,397	18,022	18,432	18,447	18,769

Nombre de services bancaires de base

	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
nombre de SBB ouverts	1855	1085	1228	1095	1145	1165	1457	1211	1545	1248	1867	9224	9442	12771	42672	32083	26582
Nombre total de SBB existants	9861	8472	9089	8605	9528	9406	8796	8596	8645	8454	9293	16740	23089	31967	68753	92706	109150

SBB par banque fin 2024 :

nouveaux SBB : 26582

total SBB: 109150

*Questionnaire aux
banques*

	Nouveaux SBB	% nouveaux SBB	NB de SBB existants au 31/12/2024	% du total des SBB existants
	en 2024			
Argenta	46	0,17%	408	0,37%
Belfius	21387	80,46%	61000	55,89%
Beobank	1202	4,52%	3642	3,34%
BNP Paribas Fortis	1397	5,26%	28024	25,67%
CPH	1	0%	4	0,00%
Crelan	258	0,97%	1632	1%
CBC - KBC – KBC Brussels	2431	9,15%	10720	9,82%
ING	?		13224 ?	
vdK bank	0	0	5	0,00%
total	26722		118659	

Evolution du taux d'utilisation de la banque en ligne parmi les 16-54 ans

Données Fondation Roi Baudouin (RIF 2021) reprises dans l'enquête TIC de Statbel 2021

	2019	2021	2022
Bruxelles Capitale	67	77	82
Flandre	82	83	85
Wallonie	77	78	85
Belgique	79	81	85

Nombre de distributeurs de billets (Febelfin)

Nb d'ATM (Febelfin)									
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
8754	8613	8235	7869	7460	6411	5407	4705	4056	3632

Nombre de distributeurs de billets (BNB-BCE)

Nb d'ATM (BCE)									
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
8410	8307	8253	7674	7165	6433	5256	4443	4077	3637

Nombre de retraits dans les distributeurs (Febelfin) en millions

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
290,4	284,3	273,5	264,2	239,5	153,3	149,7	154,2	137,8	128,6

Nombre de retraits dans les distributeurs (BNB-BCE) en millions

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
296,4	289,9	276,9	267,2	257,3	164	151,6	115	125,6	124,2
296,368	289,908	276,869	267,217	257,332	164,042	151,605	115,081	125,565	124,173

Montants retirés dans les distributeurs (Febelfin) en milliards d'euros

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
41,488	40,857	39,187	38,643	36,627	26,499	26,801	28,351	26,758	27,269

Montants retirés dans les distributeurs (BNB-BCE) en milliards d'euros

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
41,5	41,4	38,9	39,6	36,9	28	27	22	23,4	24,6
41,478	41,368	38,924	39,582	35,948	27,967	26,958	22,078	23,435	24,663

Annexe 2 – Crédit et surendettement

Nombre de crédits en cours

Nombre de crédits en cours													
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
11,32	11,43	11,46	11,32	11,24	11,29	11,24	11,13	10,83	10,67	10,46	10,35	10,124	10,077

% de la population ayant au moins un crédit (fin 2023)

18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et +
10,90%	57,80%	79,50%	81,30%	75,80%	57,00%

Evolution du nombre de nouvelles ouvertures de crédit (jusqu'à fin 2023)

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
522277	538038	409067	379870	356593	294227	278418	228895	161111	177990	204.582	228280

Répartition des nouveaux crédits (jusqu'à fin 2023)

Nouveaux Contrats 2023					
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Tous crédits
Nombre de contrats	616.798	65.634	228.280	215.755	1.126.467
%	54,7%	6,0%	20,3%	19,6%	

Nouveaux Contrats					
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Tous crédits
2019	706705	71636	228895	483014	1490250
2020	574506	77098	161110	411584	1224298
2021	565923	75508	177990	433487	1252908
2022	310187	82180	204582	325795	1222744
2023	616798	65634	228280	215755	1126467

Répartition des crédits en cours (jusqu'à fin 2023)

Répartition des contrats en cours en 2023					
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Tous crédits
Nombre de contrats	2.056.553	146.557	4.592.944	3.328.446	10.124.500
%	20,3%	1,4%	43,4%	32,8%	100,0%

Contrats en cours					
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Tous crédits
2019	2152317	178462	5258615	3223969	10813363
2020	2133247	174686	5114656	3254684	10677273
2021	2050249	171359	4949613	3298166	10469387
2022	2034538	166181	4827320	3327705	10355744
2023	2.056.553	146.557	4.592.944	3.328.446	10.124.500

Evolution du nombre de nouveaux règlements collectifs de dettes (jusqu'à fin 2023)

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
17544	16092	17678	17552	15887	15355	14442	12458	12399	9584	9500	8771	8887

Evolution du type de dettes									
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
dettes de crédit	71,4	71,3	70,4	69	65,8	64,2	62,6	61,1	59,9
dettes hors crédit	28,6	28,7	29,6	31	34,2	35,8	37,4	38,9	40,1

Durée des procédures en %						
	≤ 3 ans	> 3 ans et ≤ 6	> 6 ans et ≤ 9	> 9 ans et ≤ 12	> 12 ans et ≤ 15	> 15 ans
Règlement amiable	0,9	8	61,6	4,1	1,3	0,9
Règlement judiciaire	0,7	21,9	47,3	4,6	1,7	0,8

Taux de défaillance par province

2023	taux de défaillance	nb personnes défaillantes	nb total d'emprunteurs
Anvers	2,97	28791	968563
Brabant Flamand	2,6	16080	618824
Brabant Wallon	2,97	6477	218338
Hainaut	6,45	46521	721568
Liège	5,29	30456	576485
Limbourg	2,64	12944	489355
Luxembourg	4,3	6577	152997
Namur	4,71	12879	273272
Flandre orientale	3,25	26225	806542
Flandre occidentale	2,86	18547	648541
Bruxelles Capitale	7,81	38080	487452

Taux de défaillance par type de crédit

2023	taux de défaillance	total des contrats	contrats défaillants
vente à tempérament	24,71	146557	36211
Prêt à tempérament	6,66	2056553	137064
Ouverture de crédit	4,01	4592944	184259
Crédit hypothécaire	0,62	3328447	20580

Evolution des contrats de crédit hypothécaire jusqu'à fin 2023

Nb de nouveaux contrats :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
402271	321261	294785	443783	621326	524893	391289	371979	483014	411584	433487	325795	215755

Montant médian :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
52000	80500	87351	85745	85750	90000	100000	104500	100000	108170	117900	133665	140000

Crédit garantie locative à Bruxelles

	2023	2024
femme isolée	23%	24%
femme seule avec enfants	31%	25%
homme isolé	24%	27%
homme seul avec enfants	3%	4%
2 adultes avec enfants	13%	12%
2 adultes sans enfant	6%	8%

Annexe 3 - Assurances

Revenus 2024 par quartile (Statbel)					
		Revenu réel moyen par groupe de revenus selon les quartiles			
		Belgique	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale
	Revenus inférieurs au quartile 25	21.987	23.304	21.335	19.136
	Revenus entre quartile 25 et quartile 50	34.761	37.043	32.609	29.076
	Revenus entre quartile 50 et quartile 75	51.883	54.572	48.828	44.577
	Revenus supérieurs au quartile 75	87.578	87.296	84.736	94.969
	Ensemble	49.056	50.631	46.921	47.039

CAAMI : répartition des titulaires (2024)

	2020	2021	2022	2023	2024
salariés	43,08%	36,06%	38,23%	39,25%	49,53%
résidents CPAS	16,82%	18,27%	23,44%	22,48%	21,91%
pensionnés	16,76%	16,00%	13,97%	12,95%	12,24%
chômeurs	10,32%	15,95%	11,13%	8,62%	
indépendants actifs	4,71%	4,96%	4,63%	4,46%	4,35%
invalides	2,80%	2,84%	2,60%	2,46%	2,33%
veufs et veuves	2,14%	2,00%	1,80%	1,56%	1,37%
mineurs non accompagnés	2,11%	2,50%	2,60%	2,94%	2,72%
autres	1,26%	1,42%	1,10%	1,30%	1,08%
détenus				4,23%	4,42%
	120 615	126 327	143 958	157361	166 978

Annexe 4 – Epargne des ménages

Epargne des ménages - indicateur de l'indice de confiance (BNB) :

sept-21	21	janv-23	3	août-24	18
oct-21	16	févr-23	1	sept-24	15
nov-21	15	mars-23	4	oct-24	17
déc-21	12	avr-23	6	nov-24	19
janv-22	10	mai-23	2	déc-24	21
févr-22	17	juin-23	1	janv-25	18
mars-22	7	juil-23	5	févr-25	20
avr-22	8	août-23	11	mars-25	17
mai-22	4	sept-23	7	avr-25	17
juin-22	7	oct-23	13	mai-25	19
juil-22	6	nov-23	13	juin-25	19
août-22	11	déc-23	20	juil-25	19
sept-22	-5	janv-24	21	août-25	21
oct-22	-11	févr-24	13	sept-25	22
nov-22	-7	mars-24	17		
déc-22	2	avr-24	18		
		mai-24	17		
		juin-24	20		
		juil-24	16		

Taux d'épargne moyen des ménages belges : évolution trimestrielle (BNB)

T1-2021	T2-2021	T3-2021	T4-2021	T1-2022	T2-2022	T3-2022	T4-2022	T1-2023	T2-2023	T3-2023	T4-2023	T1-2024	T2-2024	T3-2024	T4-2024	T1-2025	T2-2025
20,3	17,6	15,4	13,5	12	14,4	13,4	11	14,6	14,5	14,2	13,2	13,2	14,8	13	11	11,7	12,9

Portefeuille par quintile de richesse (enquête HFCS IV)

HFCS IV	Résidence princ	Autres biens imr	Vehicules	Objets de valeur	activité indépen	Dépôts bancaire	Fonds de placen	Obligations	Sociétés privées	Actions cotées	Comptes sous g	créances
< 20%	5,9	0,9	2,8	0,1	0,1	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2
20-40%	135,9	6,1	7,8	0,7	1,2	19,6	2,6	0,1	0,1	0,6	0,1	0,7
40-60%	240,1	4,8	9,2	1,3	2,6	22,1	3,5	0,2	0,1	0,6	0,0	0,6
60-80%	323,2	28,7	11,9	1,9	3,5	49,6	20,0	0,4	1,7	3,7	0,4	0,6
> 20%	449,9	236,1	19,9	18,9	246,9	144,9	128,6	4,5	1,6	32,8	7,4	3,8

autres actifs financiers	Pensions complémentaires/assurance -vie	Prêts hypothécaires pour la résidence principale	Autres prêts hypothécaires	Autres dettes
0,0	1,0	-5,7	-1,2	-2,6

0,1	5,7	-76,7	-2,6	-3,6
0,5	6,5	-44,0	-0,7	-5,0
0,6	11,9	-37,6	-4,9	-2,3
5,3	35,6	-31,5	-17,1	-4,1

	Dépôts bancaires	Fonds de placement	Obligations	Sociétés privées non cotées en	Actions cotées	Comptes sous gestion	Pensions complémentair es/assurance-
< 20%	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
20-40%	19,6	2,6	0,1	0,1	0,6	0,1	5,7
40-60%	22,1	3,5	0,2	0,1	0,6	0,0	6,5
60-80%	49,6	20,0	0,4	1,7	3,7	0,4	11,9
> 20%	144,9	128,6	4,5	1,6	32,8	7,4	35,6

Comptes d'épargne : répartition par fourchette de dépôts (BNB)

		0€ à 1 000€	1 001€ à 5 000€	5 001€ à 10 000 €	10 001€ à 2 5000€	25 001€ à 50 000 €	50 001€ à 75 000€	75 001€ à 100 000€	>100 000€	Total
	en % du total	30%	19%	10%	15%	12%	6%	3%	5%	100%
	Nombre de déposants	2418 043	1490400	797701	1219 780	919035	449033	273629	389 008	7956629
Données par fourchette de dépôts	en % du total	30%	19%	10%	15%	12%	6%	3%	5%	100%
		0€ à 1 000€	1 001€ à 5 000€	5 001€ à 10 000 €	10 001€ à 2 5000€	25 001€ à 50 000 €	50 001€ à 75 000€	75 001€ à 100 000€	>100 000€	
	Montant des dépôts	490 923 936	3 775 550 208 €	5 745 945 088€	19 959 941 120€	32 778 172 416€	27 247 157 248	23 852 046 336 €	66 214 830 080€	180 064 567 296
	en % du total	0%	2%	3%	11%	18%	15%	13%	37%	100%
	Montant moyen par classe	203 €	2.533 €	7.203 €	16.364 €	35.666 €	60.680 €	87.169 €	170 215€	2.263 €
	Montant median par classe	66 €	2.306 €	7.054	15.832	34 822	60.034	86.828	136.685	5 360€

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Comptes à vue	65,8	68	67,6	67,4	67,2	67,3	66,8
Comptes d'épargne réglementés	67,9	70,9	70,6	71,3	71,2	71,5	70,2
Comptes à terme	31,8	27,9	28,3	28	27,5	31,2	30,5
nombre total de comptes	66,5	68,8	68,7	68,8	68,8	69	67,7