

# AGENCES BANCAIRES ITINÉRANTES

**UNE SOLUTION  
ALTERNATIVE  
AUX AGENCES  
EN DUR ?**

---

JUILLET 2020



*Chaque année, le nombre d'agences bancaires et de distributeurs de billets diminue. Pour les client·e·s non digitalisé·e·s, ces suppressions sont un véritable frein à l'utilisation des services bancaires. Pour pallier à la suppression des agences en dur, certaines banques ont mis en place des agences itinérantes. Cette analyse vise à déterminer si la mise en place d'un tel service en Belgique fait sens.*

**En quelques mots :**

- C'est en Ecosse en 1946 qu'est née l'idée de l'agence bancaire itinérante.
- Aujourd'hui, on trouve ce service dans plusieurs pays européens.
- Un service similaire mériterait d'être envisagé en Belgique pour servir les client·e·s des zones plus reculées.

**Mots clés liés à cette analyse :** moyen de paiement, inclusion bancaire, inclusion financière

## 1 Introduction

Année après année, le nombre d'agences bancaires et de distributeurs de billets ne cesse de diminuer. Alors qu'il y avait encore 6.693 agences bancaires en Belgique en 2000<sup>1</sup>, il n'y en avait déjà plus que 3.508 en 2015 et 2.983 en 2018. En ce qui concerne les distributeurs de billets, c'est en 2015 qu'ils ont été les plus nombreux (8.754) pour passer à 7.869 distributeurs en 2018.

À la disparition des agences et distributeurs s'ajoute leur inégale répartition sur le territoire. De plus en plus de communes situées en zone rurale n'ont plus ni agence bancaire, ni distributeur de billets et certains quartiers des grandes villes ne sont pas non plus épargnés par la désertification bancaire.

Pour les consommateur·rice·s non digitalisé·e·s, c'est-à-dire ceux qui n'utilisent pas le site web ou l'application pour smartphone de leur banque pour gérer leurs affaires bancaires, la suppression des agences bancaires et des distributeurs de billets constitue un véritable obstacle à l'usage des services bancaires, en ce compris le compte courant sans lequel il est impossible de mener une vie normale dans nos sociétés modernes. Comme décrit dans notre rapport sur l'inclusion financière 2019<sup>2</sup>, la digitalisation bancaire peut conduire à créer de nouvelles formes d'exclusion bancaire notamment chez les plus ancien·ne·s d'entre nous.

La diminution des agences et des distributeurs n'est pas propre à la Belgique. Selon une étude réalisée par Sia Partners<sup>3</sup>, entre 2014 et 2018, l'Allemagne a perdu 21 %

<sup>1</sup> Febelfin, <https://www.febelfin.be/fr/consommateurs/chiffres>

<sup>2</sup> Fily A. Bero A., Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019, Financité, [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/rif\\_2019\\_-\\_pdf.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/rif_2019_-_pdf.pdf)

<sup>3</sup> Augusto H. *Les banques mobiles vont-elles tuer les agences bancaires ?* Presse Citron, 12/02/2020, <https://www.presse-citron.net/les-banques-mobiles-vont-elles-tuer-les-agences-bancaires/>;

de ses agences bancaires, l'Italie 17% et l'Espagne 18%<sup>4</sup> avec une perte totale de 42% entre 2008 et 2018<sup>5</sup>.

Afin d'offrir un minimum de services bancaires à leurs clients, quelques banques au Royaume-Uni, en Allemagne, en France ou en Espagne reviennent à d'anciennes recettes, comme la mise en place d'agences bancaires itinérantes. « *Il y a 40 ans, on voyait des camions-banques dans les campagnes* » se souvient par exemple le responsable d'un syndicat bancaire français<sup>6</sup>. Une source d'inspiration pour la Belgique ?

## 2 Un petit tour d'Europe

### 2.1 Une « innovation » née en Ecosse en 1946

C'est en Ecosse<sup>7</sup>, juste après la seconde guerre mondiale, qu'est née l'idée d'agences bancaires itinérantes. La National Bank of Scotland, pionnière en la matière<sup>8</sup>, souhaitait répondre aux besoins de services bancaires dans les zones reculées, là où la population était trop dispersée pour justifier la création d'un bureau. La première agence itinérante a ainsi vu le jour le 5 novembre 1946 sur l'île de Lewis afin de servir en particulier les petits agriculteurs tisserands de l'île qui devaient s'absenter longtemps de chez eux pour se rendre à la banque située dans la plus grande ville de l'île. Cette nouvelle agence était sur la route neuf jours par quinzaine et parcourait en moyenne quatre-vingts kilomètres par jour. Plusieurs autres banques écossaises, dont la Royal Bank of Scotland (RBS) en 1953, ont aussi lancé des agences itinérantes sous la forme d'une caravane comprenant un bureau principal et une salle de gestion. Elle faisait escale dans 26 endroits différents aussi éloignés que Newcastle upon Tyne et Inverness. En 1959, la National Bank of Scotland a fusionné avec la Commercial Bank of Scotland pour former la National Commercial Bank of Scotland laquelle a développé les agences itinérantes dans d'autres régions d'Ecosse, comme les Highlands ou l'archipel des Orcades<sup>9</sup>.

<https://finance.sia-partners.com/20200211/les-fermetures-dagences-vont-saccelerer-en-france-sia-partners-cite-dans-les-echos>

<sup>4</sup> Selon l'Institut valencien de recherche économique (Ivie), en juin 2018, le secteur bancaire espagnol ne disposait plus que d'un réseau de 27 320 agences, soit près de la moitié des 45 662 qui existaient avant le début de la crise. En 2017, un total de 1,35 millions d'habitants vivaient dans des municipalités où il n'y avait pas une seule agence bancaire. 52,2% des municipalités espagnoles étaient en situation d'exclusion financière, avec une augmentation de 1,5 % par rapport à 2016 et de 8,3% par rapport à 2008.

<sup>5</sup> Íñigo de Barrón, El País, *La población española sin una sucursal bancaria crece un 44% desde 2008*, 04/12/2018, [https://elpais.com/economia/2018/12/03/actualidad/1543867118\\_672350.html](https://elpais.com/economia/2018/12/03/actualidad/1543867118_672350.html)

<sup>6</sup> Déclaration du président du SNB / CFE-CGC (syndicat professionnel de la Banque, de la Finance et du Crédit) <https://www.moneyvox.fr/banque/actualites/70513/des-camions-banques-au-secours-des-deserts-bancaires>

<sup>7</sup> RBS history in 100 objects, *Mobile banks*, <https://www.rbs.com/heritage/subjects/mobile-banks.html>

<sup>8</sup> Reed R., *Royal Bank of Scotland mobile branch celebrates 70th anniversary*, RBS blog, 04/11/2016, <https://www.rbs.com/rbs/news/2016/11/royal-bank-of-scotland-mobile-branch-celebrates-70-anniversary.html>

<sup>9</sup> L'archipel des Orcades fut d'abord desservi par bateau - appelé Otter Bank - entre 1962 et 1970, puis par un

*La Royal Bank of Scotland dispose actuellement de 20 agences itinérantes.*

La fin des années soixante a été une période de grands changements dans le secteur bancaire en Écosse. En 1969, la National Commercial Bank of Scotland a fusionné avec la RBS pour former la Royal Bank of Scotland Limited (RBS). La RBS a développé ses propres services itinérants dans plusieurs régions d'Écosse, une camionnette fonctionnait même dans la région d'Édimbourg. En 1982, la RBS a étendu ses services à l'extérieur de l'Écosse, avec la création d'une banque itinérante sur l'île anglo-normande de Jersey. Au cours de la même période, l'Ulster Bank, qui fera plus tard partie du groupe RBS, a également introduit ses premières installations bancaires itinérantes en Irlande du Nord.

De 1974 à 1995, la National Westminster Bank (NatWest) a aussi fait tourner des agences itinérantes, mais sans vraiment développer son réseau. En 2000, NatWest a été acquise par la RBS. Faisant dorénavant partie d'un groupe bancaire avec une tradition plus longue et plus forte de banques itinérantes, NatWest a commencé à introduire des services bancaires itinérants dans les régions rurales d'Angleterre et du Pays de Galles.

## *2.2 En 2020, des agences bancaires itinérantes sur les routes de campagne de plusieurs pays européens*

### *2.2.1 Royaume-Uni : Royal Bank of Scotland, NatWest, Lloyds Bank*

Le groupe RBS n'a jamais cessé de faire tourner ses agences itinérantes et couvre aujourd'hui une grande partie du Royaume-Uni. Les camionnettes de la RBS voyagent entre différentes collectivités rurales jusqu'à six jours par semaine<sup>10</sup>. La banque dispose actuellement de vingt agences itinérantes couvrant quatorze zones. Elles fonctionnent avec deux employé·e·s. Les horaires et les arrêts sont disponibles sur le site web de la banque<sup>11</sup>, dans les locaux communaux et les magasins des communes visitées.

En 2018, une autre banque britannique, la Lloyds Bank, a obtenu une licence<sup>12</sup> pour implanter des agences itinérantes en Angleterre et au Pays de Galles. Si l'on se fie aux descriptifs des tournées et des horaires repris sur le site de la banque, il semble que, dans la plupart des cas, l'agence itinérante revient plusieurs fois par semaine sur le même site et y reste plusieurs heures à chaque fois.

service aérien moins tributaire des marées et des conditions météorologiques.

<sup>10</sup> Information sur la banque itinérante de la RBS : <https://personal.rbs.co.uk/personal/banking-with-royal-bank-of-scotland/other-ways-to-bank-with-royal-bank/royal-bank-mobile-branches.html>

<sup>11</sup> Liste des horaires et des lieux desservis : <https://www.bankofscotland.co.uk/contactus/mobile-branch.html>. A noter que le service de banque itinérante a été suspendu pendant le confinement dû à l'épidémie de Covid 19

<sup>12</sup> <https://www.lloydsbank.com/business/contact-us/branch/mobile-branches.html>

En février 2019<sup>13</sup>, selon les données fournies par les banques britanniques, il y avait au total 1.593 « arrêts » d'agences itinérantes au Royaume-Uni : 939 pour la RBS, 432 pour Natwest, 114 pour la Lloyds Bank et 108 pour la Bank of Scotland.

### **2.2.2 Allemagne : réseau des Caisses d'épargne (Sparkasse)**

Le réseau allemand des caisses d'épargne (Sparkasse), qui a fermé plus de 2.000 agences en cinq ans, a récemment mis en place des unités itinérantes. En 2017, on en comptait 66 au sein des 400 caisses d'épargne, certaines offrant des services bancaires complets quand d'autres se contentent de fourniture d'argent liquide à domicile.

Son plus bel exemple de réussite est sans doute l'agence itinérante de la région de Kulmbach et Kronach (nord-est de la Bavière) venue remplacer plusieurs agences fermées. La Sparkasse appartenant au secteur public, la décision de lancer un camion-banque a été prise par son conseil d'administration composé d'élus locaux qui ne voulaient pas laisser s'installer des déserts bancaires dans les campagnes. En 2015, un ancien directeur d'agence de la région a passé le permis poids lourd et s'est reconverti en banquier itinérant au volant d'un semi-remorque de plus de 7,5 tonnes équipé pour pouvoir rouler été comme hiver<sup>14</sup>. Seul à conduire le camion et à accueillir la clientèle, il s'arrête une fois par semaine, environ une heure trente, du lundi au jeudi, dans onze sites de ce territoire très rural. En moyenne, une vingtaine de personnes, essentiellement des personnes âgées et des commerçants locaux, grimpent dans le véhicule à chaque village visité. Le camion parcourt environ 20.000 km par an.

### **2.2.3 Espagne : Abanka, Bankia, Unica Banco, Banco Sabadell, Kutxabank**

Plusieurs banques espagnoles ont mis en place des agences itinérantes. Abanka, caisse d'épargne galicienne, a été la pionnière dans la mise en œuvre de ces agences il y a 25 ans. La banque dispose de deux agences-autobus<sup>15</sup> (terme le plus souvent utilisé en Espagne) qui se déplacent entre les trois provinces galiciennes, desservant ainsi 15 municipalités et parcourant plus de 85.000 kilomètres par an.

Bankia, un conglomérat bancaire formé à la suite de la consolidation des activités de sept caisses d'épargne régionales a fermé un tiers de ses agences réparties sur l'ensemble du pays en 2013. Certaines d'entre elles ont été remplacées par des agences itinérantes. Une douzaine d'autobus appelés « Ofibus » opèrent dans

<sup>13</sup> Sonea A., Medium, *A mobile branch van will stop on Tuesday for 5 minutes in the nearby village. So what?* 16 novembre 2019, <https://medium.com/@andrasonea/a-mobile-branch-van-will-stop-on-tuesday-for-5-minutes-in-the-nearby-village-so-what-895f4a1b6618>

<sup>14</sup> Jürgen Schaller parcourt la Franconie avec une agence de la Sparkasse, 07/2019, [https://roadstars.mercedes-benz.com/fr\\_BE/magazine/2019/july/juergen-schaller-drives-through-franconia-in-a-mobile-branch-of-the-sparkasse-bank.html](https://roadstars.mercedes-benz.com/fr_BE/magazine/2019/july/juergen-schaller-drives-through-franconia-in-a-mobile-branch-of-the-sparkasse-bank.html)

<sup>15</sup> Autobuses-oficina

plusieurs provinces du pays, environ une fois par mois, fréquence jugée insuffisante par les client·e·s souvent âgé·e·s<sup>16</sup>. L'agence itinérante reste sur chaque site pendant environ 3 heures. La banque déclare<sup>17</sup> parcourir en moyenne 43.000 kilomètres par mois, desservir 250.000 personnes qui vivent dans 373 petites municipalités et réaliser plus de 220.000 opérations par an dans ses agences sur roues.

**Les « Ofibus »  
desservent  
250.000  
personnes sur  
plus de 373  
petites  
municipalités.**

Les agences itinérantes d'Unicaja Banco couvrent quant à elles 353 municipalités de moins de 1.000 habitant·e·s situées en Castilla y León et en Estrémadure. De même, avec ses 4 agences itinérantes, Banco Sabadell dessert cinq municipalités en Galice et quinze dans les Asturies. Kutxabank (Pays basque) sert aussi ses client·e·s dans les zones rurales, soit une dizaine de communes concentrées dans la province d'Álava.

Selon une étude publiée dans la revue de la Banque d'Espagne<sup>18</sup>, les agences itinérantes sont situées principalement en Castilla y León, la zone avec le plus grand nombre de municipalités sans agence bancaire. L'agence itinérante est un service fourni dans la plupart des cas par les anciennes caisses d'épargne davantage présentes dans l'Espagne rurale<sup>19</sup>.

#### **2.2.4 France : Crédit Agricole**

Le Crédit Agricole, qui fût à l'origine une banque coopérative au service du monde agricole, a lancé depuis une dizaine d'années une flotte d'agences itinérantes dans les campagnes, notamment en Auvergne, Lozère, Aquitaine (Landes, Gascogne), région Centre et en Alsace.

En 2016, après deux ans d'activité, l'agence itinérante de Lozère desservait douze villages et aurait accueilli 8.400 visiteur·euse·s salarié·e·s, retraité·e·s mais aussi beaucoup de professionnel·le·s<sup>20</sup>. Les horaires de présence dans chaque village sont calés sur les horaires des marchés locaux. L'employé·e de banque est spécialement formé·e à la conduite du véhicule. Les client·e·s bénéficient de deux espaces distincts, une salle d'attente pouvant accueillir trois personnes, et un espace bureau informatisé de près de dix mètres carrés.

<sup>16</sup> Témoignages vidéo (en espagnol) dans la Commune de Canencia (500 h) située dans les montagnes au nord de Madrid, <https://www.20minutos.es/noticia/3550202/0/abandono-bancos-media-espana-sin-dinero-efectivo-pueblos-rurales/>

<sup>17</sup> El Periódico, *Bankia atiende 373 municipios con sus ofibuses*, 12/08/2019,

<https://www.elperiodico.com/es/economia/20190812/bankia-atiende-373-municipios-con-sus-ofibuses-7591000>

<sup>18</sup> Jiménez Gonzalo C. & Tejero Sala H., *Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España*, 05/2018,

[https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo\\_Jimenez\\_Tejero.pdf](https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo_Jimenez_Tejero.pdf)

<sup>19</sup> Les banques Santander, Caixabank, Unicaja, Liberbank ont plutôt recours à des agents indépendants qui permettent à ces banques d'être présentes dans des endroits qu'elles ne jugent pas suffisamment rentables. Banco Santander dispose ainsi d'un réseau de 800 agents indépendants.

<sup>20</sup> Crédit Agricole, Newsletter du 25 mars 2016, 'Ca roule pour le Crédit Agricole en Lozère'  
[https://www.creditagricole.info/fnca/ca10\\_1299267/ca-roule-pour-le-credit-agricole-en-lozere](https://www.creditagricole.info/fnca/ca10_1299267/ca-roule-pour-le-credit-agricole-en-lozere)

Si la presse régionale<sup>21</sup> se fait l'écho du lancement des agences itinérantes du Crédit Agricole, en revanche on ne trouve pas d'informations sur les sites des différentes caisses régionales concernées<sup>22</sup> en ce qui concerne les itinéraires des camions-banques, la durée et la fréquence des arrêts.

### 3 Retrait et dépôt d'espèces dans les agences itinérantes

En matière de retrait et ou de dépôt d'espèces, toutes les agences itinérantes n'offrent pas le même service à leurs client·e·s. Ces opérations posent des questions de sécurité qui sont traitées différemment d'une banque à l'autre.

Dans les camionnettes de la RBS, il est possible de retirer un maximum de 3.000£ (environ 3.350 €) si le·la client·e utilise régulièrement les services de la banque itinérante. En cas de retrait avec une carte de débit équipée avec code PIN, le montant maximum est de 1.999 £. En ce qui concerne les dépôts, le montant maximum est aussi de 3.000 £. Les dépôts en espèces apparaissent sur le compte du client le 1er jour ouvrable suivant. La Federation of Small Business (FSB)<sup>23</sup> a fait savoir que ses membres mentionnaient parfois des problèmes de sécurité dans les agences itinérantes.

A la Lloyds Bank, il est possible de retirer jusqu'à 500 £ par jour, ou 1.500 £ si commandé 48 heures à l'avance. En ce qui concerne les dépôts, le montant maximum pouvant être déposé chaque jour est limité à 5.000 £.

Le camion de la Sparkasse de Kulmbach et Kronach est quant à lui équipé d'un véritable distributeur automatique de billets à l'extérieur du camion. L'employé·e de banque ne manipule pas d'espèces et n'a aucun accès au distributeur. Seul le service de sécurité est en mesure de l'ouvrir et de le réalimenter. Le camion est suivi en permanence par GPS.

Dans les « Ofibus » de Bankia<sup>24</sup>, il est possible de retirer des espèces à un

<sup>21</sup> « *Qu'est-ce qui a quatre roues et arrive près de chez vous ?* » : c'est le slogan utilisé par l'Agence mobile du Crédit Agricole Alsace Vosges lancée en juin 2015. Une agence bancaire et un 'conseiller' de la banque sont embarqués dans une camionnette bleue qui sillonne la région plusieurs fois par semaine.

<https://billetdebanque.panorabanques.com/banque/agence-mobile-quand-lagence-bancaire-vient-a-vous/>  
<https://www.francebleu.fr/infos/societe/une-agence-bancaire-mobile-s-arrete-desormais-dans-huit-communes-rurales-des-landes-et-du-gers-1520357750>  
<https://www.moneyvox.fr/banque/actualites/70513/des-camions-banques-au-secours-des-deserts-bancaires> (2018)

<sup>22</sup> Crédit Agricole, Newsletter, 1<sup>er</sup> juin 2018, *Les défis de France rurale* : [https://www.creditagricole.info/fnca/ca10\\_1310790/les-defis-de-la-france-rurale](https://www.creditagricole.info/fnca/ca10_1310790/les-defis-de-la-france-rurale) : il est à peine fait mention de l'existence d'agences itinérantes

<sup>23</sup> Bank branch closures bad news for small business <https://www.fsb.org.uk/resources-page/bank-branch-closures-bad-news-for-small-business.html>

<sup>24</sup> *Bankia da servicio con su ofibus a 32 municipios en riesgo de exclusión financiera en Granada*, <https://www.bankia.com/es/comunicacion/noticias/bankia-servicio-ofibus-municipios-riesgo-exclusion-financiera-granada.html> ; <https://www.economiadehoy.es/tag/ofibus>

*L'accès aux distributeurs apparait comme le service le plus recherché.*

distributeur de billets installé à l'intérieur du véhicule (maximum 500 €). La plupart des agences itinérantes en Espagne ont un guichet automatique. Dans le cas d'Abanca, l'agent·e de sécurité fait office de chauffeur. L'accès aux distributeurs de billets apparait comme le service le plus recherché par les personnes vivant dans les zones rurales en Espagne où l'argent liquide continue à être très utilisé<sup>25</sup>.

En revanche, il n'est pas possible de retirer des espèces dans les camionnettes du Crédit Agricole. Les client·e·s de la banque sont invité·e·s à se rapprocher de commerces partenaires de la banque, dans des relais appelés « Points Verts »<sup>26</sup>. Il s'agit de commerces de proximité - épicerie<sup>27</sup>, boulangerie ou bureau de tabac - dans lesquels les client·e·s du Crédit Agricole peuvent réaliser un retrait d'espèces (entre 20 et 100 € par jour), avec leur carte bancaire via le terminal de paiement habituel. Ces relais ont été lancés par le Crédit Agricole en 1988 à une époque où la possibilité de retirer de l'argent auprès d'un·e commerçant·e à l'occasion d'un achat payé par carte bancaire, comme cela se pratique en Belgique et dans d'autres pays européens, n'était pas encore autorisée en France<sup>28</sup>. Environ 6.500 commerces de proximité (2019) ont signé des accords de partenariat avec la banque. Ces partenaires du Crédit Agricole perçoivent une commission sur les opérations qu'ils traitent, soit 0,82 € par opération de retrait<sup>29</sup>. Dans ce cadre, environ 180.000 opérations de retrait seraient effectuées chaque année.

#### **4 Autres services bancaires offerts par les agences itinérantes**

Dans les agences itinérantes de la Royal Bank of Scotland, on peut encaisser des chèques, payer ses factures et obtenir des renseignements généraux sur les comptes et les produits proposés par la banque. Une fonction de téléphone à bord est également disponible pour permettre aux employé·e·s d'obtenir les soldes à jour des comptes des client·e·s.

Dans les agences itinérantes de la Lloyds Bank, les services proposés tournent

<sup>25</sup> Selon l'étude publiée par la Banque d'Espagne mentionnée supra, maintenir un réseau de points de distribution d'espèces dans tout le pays est essentiel pour pouvoir répondre à la préférence du public espagnol pour l'argent liquide comme moyen de paiement. 53% de la population utilise l'argent liquide comme principal moyen de paiement, suivis de la carte de débit (41%). Les raisons invoquées sont le côté pratique et la maîtrise des dépenses à moindre coût.

<sup>26</sup> Les points verts vont s'appeler Relais CA à partir du 2020. <https://www.credit-agricole.com/le-groupe/projet-du-groupe-et-ambitions-2022/newsletter-projet-du-groupe-ambitions-2022/n13/flashback-sur-la-creation-des-points-verts>

<sup>27</sup> Exemple d'une épicerie boulangerie à Ségur, Centre Presse Aveyron, 02/2017, <https://www.centrepresseaveyron.fr/2017/02/24/le-point-vert-un-service-bancaire-destine-aux-clients-credit-agricole,3922228.php>

<sup>28</sup> Cette possibilité a été introduite en France en 2018 dans le code monétaire et financier (art. 112-14) lors de la transposition de la directive sur les services de paiement (PSD2). Le montant maximal pouvant être retiré est de 60€ pour un achat minimum de 1€.

<sup>29</sup> Dans le cas du 'cashback' à la caisse d'un magasin introduit en France en 2018, le commerçant paie une commission à sa banque pour chaque retrait

essentiellement autour de la gestion du compte courant (ouverture des comptes exclue), l'obtention d'une copie des relevés de compte et la possibilité d'effectuer des paiements y compris envoyer de l'argent en dehors du Royaume-Uni et commander des devises étrangères. Le site de la banque ne fait pas état d'autres services comme le crédit, l'épargne ou les placements.

Dans les agences itinérantes du Crédit Agricole, toutes les opérations habituellement proposées par la banque sont proposées aux client·e·s : virements, commandes et retraits de chèques et de cartes bancaires, dépôt de chèques, mais aussi rendez-vous conseil sur l'épargne et l'assurance, ainsi que les demandes de crédit.

Dans les agences itinérantes de la Sparkasse, les services sont limités à l'ouverture et la gestion des comptes courants, l'impression des extraits de compte et les transactions de paiement. Les demandes de prêt ou de placement sont renvoyées vers les agences traditionnelles.

Dans la plupart des agences itinérantes espagnoles (Bankia, Unicaja Banco), on peut effectuer en temps réel toutes les opérations effectuées dans une agence traditionnelle. La majorité des utilisateur·rice·s sont des personnes âgées qui utilisent essentiellement ces agences itinérantes pour effectuer des retraits d'argent, accéder à leurs extraits et faire des demandes de renseignements sur les produits et services financiers.

## 5 Accessibilité des agences itinérantes

La RBS met en avant sa volonté de s'adapter aux besoins de ses client·e·s les plus vulnérables<sup>30</sup>. En matière d'accessibilité, les camionnettes disposent de marquages bien visibles sur les marches et les mains courantes. Pour les client·e·s à mobilité réduite ou présentant une déficience visuelle, les chargé·e·s de clientèle peuvent être amené·e·s à effectuer leur service à l'extérieur du véhicule, par exemple dans la voiture du·de la client·e. Ils peuvent aussi effectuer des arrêts ponctuels, par exemple dans une maison de retraite ou au domicile d'un·e client·e.

Le camion de la Sparkasse de Kulmbach et Kronach met à la disposition des

<sup>30</sup> Business Disability Forum, *Mobile bank branches - The Royal Bank of Scotland and NatWest go the extra mile*, juin 2015, <https://businessdisabilityforum.org.uk/media-centre/newsletter/archive/2015/july-2015/mobile-bank-branches-the-royal-bank-of-scotland-and-natwest-go-the-extra-mile/>

Angus McMurchy, responsable du service clientèle de l'agence d'Ullapool, a ainsi déclaré en 2015: «Nous faisons quelques arrêts ponctuels où et quand cela est nécessaire. Par exemple, un mardi par semaine, nous nous rendons dans une maison de soins pour personnes âgées à Aultbea et servons un client aveugle qui utilise un fauteuil roulant et dont la banque locale est à Largs. Nous faisons cela depuis 2 ans.»

Le personnel de RBS et de NatWest apprend à connaître ses clients réguliers et est heureux d'aider les clients vulnérables, âgés ou à mobilité réduite là où ils le peuvent. Illustrant cet élément important du service, Angus McMurchy a aussi déclaré: «Si quelqu'un est tombé et ne peut pas quitter la maison, il peut nous envoyer un sms et nous allons faire un détour pour rentrer avec son argent.»

client·e·s un terminal pour l'impression des extraits de compte et une table pour remplir les bordereaux. Tout comme les agences itinérantes espagnoles ainsi que celles du Crédit Agricole, une salle d'attente équipée de sièges est aussi à la disposition des client·e·s.

## 6 Quelles leçons à tirer de ces expériences pour la Belgique ?

A ce jour, très peu de travaux d'évaluation de ces agences itinérantes ont été réalisés. Le Parlement britannique s'est bien saisi de la question en 2018<sup>31</sup>, mais c'était dans le contexte d'une fermeture importante du nombre d'agences de la Royal Bank of Scotland et de la diminution de la fréquence de ses agences itinérantes. La Banque d'Espagne a publié un rapport en 2018<sup>32</sup> portant sur la fermeture des agences bancaires et l'accès à l'argent liquide qui ne contient que quelques informations sur les agences itinérantes. On y apprend notamment que la plupart des utilisateur·rice·s de ces agences sont des personnes âgées, mais aussi qu'il est difficile de connaître le nombre et l'emplacement des agences itinérantes mises à la disposition des client·e·s. Selon les données collectées par la Banque d'Espagne, 690 agences itinérantes étaient présentes dans le pays en 2016.

Cependant, il existe à l'évidence de très bons exemples d'agences itinérantes qui permettent réellement de servir des consommateur·rice·s non digitalisé·e·s pour diverses raisons, y compris du fait d'une faible, voire inexistante, couverture Internet (zones blanches). Ces agences permettent ainsi de servir avec satisfaction le plus souvent des personnes âgées vivant dans de petites communes rurales faiblement peuplées ou dans des zones éloignées des centres urbains à l'habitat très dispersé. Elles permettent à ces personnes de ne pas être exclues de l'accès et de l'usage de services bancaires.

Pour autant, le service ne présente pas le même niveau de qualité partout. Comment répondre aux attentes des client·e·s quand l'agence itinérante ne passe qu'une ou deux fois par mois, comme c'est le cas pour Bankia en Espagne, ou quand elle ne s'arrête que quelques minutes dans certaines localités comme pour la Royal Bank of Scotland en Ecosse ? La qualité du service rendu par cette dernière banque s'est fortement dégradée ces dernières années. Fin 2008, la RBS était une banque en faillite finalement sauvée par gouvernement britannique. Depuis lors, la banque s'est séparée de nombreux·euse employé·e·s et a peu à peu fermé 70% de son réseau

<sup>31</sup> UK Parliament, Scottish Affairs Committee, 'Royal Bank of Scotland branch closures', 2018, <https://publications.parliament.uk/pa/cm201719/cmselect/cmsscota/682/68207.htm>  
McKenzie J. « North community leaders angered by cuts to mobile bank van services », The Press&Journal, 11 avril 2018, <https://www.pressandjournal.co.uk/fp/news/highlands/1451485/north-community-leaders-angered-by-cuts-to-mobile-bank-van-services/>

<sup>32</sup> Jiménez Gonzalo C. & Tejero Sala H., *Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España*, 05/2018, [https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo\\_Jimenez\\_Tejero.pdf](https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo_Jimenez_Tejero.pdf)

Ces agences permettent de servir les personnes âgées, vivant dans des zones éloignées.

d'agences.

La banque a aussi supprimé des arrêts d'agences itinérantes dans certaines communautés, réduit les plages horaires d'accès qui varient de cinq minutes à deux heures (les arrêts de quinze minutes à une heure étant les plus fréquents) et oublie parfois d'avertir les client·e·s de la non-venue des camionnettes. Prétendre remplacer des agences en dur par de si médiocres services ne répond certainement pas aux besoins des client·e·s mais plutôt à un pur enjeu d'image pour la banque.

Cependant, en séparant le bon grain de l'ivraie, on peut trouver dans les différentes expériences menées en Europe de quoi alimenter une réflexion en Belgique sur l'intérêt à développer des agences itinérantes afin de répondre aux besoins d'une meilleure accessibilité bancaire dans notre pays.

### *6.1 Territoires sous-équipés en agences bancaires*

La géographie de la Belgique et la répartition de la population sur le territoire ne posent évidemment pas les mêmes problèmes d'accès qu'en Ecosse ou certaines régions d'Espagne. Cependant, plusieurs provinces en Wallonie sont aujourd'hui mal servies en agences bancaires. Si l'on se réfère au Livre blanc sur les réseaux d'agences bancaires en Belgique élaboré par Sirius Insight<sup>33</sup> qui comprend plusieurs cartes sur la densité des agences bancaire en Belgique, il apparaît clairement que la province du Luxembourg, mais aussi des zones importantes des provinces de Liège et de Namur sont peu couvertes. En 2019, seules 14 % des agences bancaires belges, toutes enseignes confondues, étaient présentes en zone rurale qui représente pourtant 70 % de la superficie de la Belgique. Mettre en place des agences itinérantes pour desservir ces zones permettrait de servir les populations concernées qui auraient ainsi moins de distance à parcourir pour se rendre à un distributeur de billets ou dans une agence.

### *6.2 Quelles banques seraient susceptibles de mettre en place des agences itinérantes ?*

Les banques qui ont mis en place des agences itinérantes en Europe sont essentiellement des banques coopératives ou des caisses d'épargne, avec toutes en point commun d'avoir depuis longtemps un fort ancrage dans les zones rurales ou éloignées.

Compte tenu de ce qu'est devenu le paysage bancaire belge, avec une forte présence de banques commerciales, notamment étrangères, apparemment plus motivées par la rentabilité que par la volonté de servir des client·e·s partout où ils se trouvent, il est

<sup>33</sup> Entreprise fournissant des services en géomarketing et en analyses prédictives, Livre blanc sur les réseaux d'agences bancaires en Belgique, mai 2019, <https://siriusinsight.be/whitepaper/livre-blanc-agences-bancaires/>

plus difficile de trouver des banques au profil similaire. Belfius pourrait jouer ce rôle compte tenu de son histoire (ex Crédit communal de Belgique), de sa taille (l'une des quatre grandes banques du pays) et du fait qu'elle est entièrement détenue par l'État. Cela irait également dans le sens de la plateforme « Belfius est à nous » et de ses membres qui souhaitent faire de Belfius une banque au service de l'intérêt général.

Mais actuellement, cette banque n'en prend pas vraiment le chemin : en 2019, seules 11,33% de ses agences étaient présentes en zone rurale. Finalement, c'est bpost banque, Crelan et AXA (qui pourrait rejoindre le groupe Crelan)<sup>34</sup> qui sont les banques les plus présentes en zone rurale avec plus de 20 % de leurs agences dans ces territoires. Compte tenu de leur histoire respective et de leurs missions actuelles, bpost banque et Crelan (banque coopérative redevenue belge à 100%) auraient toute légitimité pour réfléchir à la mise en place d'un service bancaire itinérant. Ce pourrait aussi un jour être le cas de NewB, nouvelle banque coopérative dont les premiers produits sont attendus cette année, qui a inscrit l'inclusion financière parmi ses valeurs-clés.

### 6.3 Pour quels services ?

Accéder à l'argent liquide apparaît comme l'un des premiers services à offrir à la clientèle. En Belgique, la presse se fait régulièrement l'écho de la disparition des distributeurs de billets dans de nombreuses petites communes de Wallonie, mais aussi de certains quartiers de Bruxelles. Même si bpost a l'obligation de maintenir au moins 350 distributeurs de billets dans ses bureaux et assurer la présence d'un distributeur dans les communes qui n'en disposent pas ou plus<sup>35</sup>, trop d'habitant·e·s n'ont pas accès à un distributeur à une distance raisonnable.

Le paysage des distributeurs de billets de notre pays devrait connaître des changements radicaux dans les temps qui viennent si l'on en croit les différentes annonces du secteur bancaire. Febelfin, la fédération du secteur bancaire et financier, a annoncé fin 2019 avoir mis sur pied un groupe de travail interbancaire visant à maintenir un maillage « correct » des distributeurs de billets. Fin 2019, Axa, Crelan, Vdk banque et Argenta annonçaient leur intention de mettre en commun la gestion de leurs distributeurs automatiques de billets. Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC ont également annoncé une mise en commun de leurs réseaux de distributeurs automatiques en créant récemment une nouvelle entreprise pour ce faire, la SA Batopin. Ces quatre banques se sont fixé pour objectif de permettre à 95 % de la

<sup>34</sup> La fusion annoncée fin 2019 a été retardée.

<sup>35</sup> Lorsqu'il n'y a plus aucun distributeur de billets dans une commune, Bpost doit prendre le relais conformément à ce que prévoit le sixième contrat de gestion dans le cadre de ses missions de services d'intérêt économique général. Bpost s'engage à maintenir au moins 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste, en assurant la présence de distributeurs de billets dans toutes les communes où ceux-ci ne sont pas proposés par une autre institution financière pour le moment. Le 30/09/2018, Bpost disposait de 513 ATM dans 312 communes.

*Trop d'habitant·e·s n'ont pas d'accès à un distributeur à une distance raisonnable.*

population belge d'avoir accès à un distributeur dans un rayon de 5 kilomètres au maximum. C'est beaucoup trop pour toutes les personnes non motorisées. Toutes ces mesures visent à faire des économies, certainement pas à augmenter le nombre de distributeurs de billets. La mise en place d'agences bancaires itinérantes pourrait permettre à plus de personnes d'accéder à un distributeur de billets. Il conviendrait bien sûr qu'un tel service soit particulièrement sécurisé afin que les agences itinérantes ne deviennent pas des cibles faciles pour les malfaiteurs.

Il est également important que les clients isolés aient aussi accès aux autres services bancaires (compte courant, paiements, crédit, épargne), ce qui est le cas dans la plupart des agences itinérantes existantes en Europe. Les besoins en produits bancaires sont globalement les mêmes qu'ils habitent une grande ville ou un village.

La fréquence des tournées est importante pour évaluer le service rendu aux clients. Si l'on se fie aux bonnes pratiques, l'agence itinérante doit passer au moins une fois par semaine par point d'arrêt. La durée de l'arrêt pourrait varier en fonction de la population à servir (entre deux heures et une journée) afin que les clients puissent s'organiser. Par ailleurs, les points d'arrêt devraient être choisis pour permettre à tout client de s'y rendre sans parcourir une longue distance, par exemple en moins de 10 minutes ou maximum 2 km.

## 7 Conclusion

Une réflexion sur la mise en place d'agences bancaires itinérantes en Belgique mériterait d'être lancée. Un service similaire existe déjà dans un tout autre secteur, celui des bibliobus qui sillonnent nos routes selon un calendrier et des horaires établis pour rendre le livre accessible au plus près de chacun. Nous invitons donc le secteur bancaire à se pencher sur la question.

L'agence bancaire itinérante n'est évidemment pas la panacée, mais elle peut faire partie d'un bouquet de solutions avec bien sûr le maintien d'agences en dur le plus souvent possible, des espaces partagés entre plusieurs banques, le recrutement d'agents indépendants, des partenariats entre banques et d'autres services à la population, afin de lutter contre l'exclusion bancaire des publics non digitalisés et éloignés, à la condition bien sûr que le service réponde véritablement aux attentes des clients.

*Anne Fily  
Juillet 2020*

## Recommandations Financité

En lien avec cette analyse, Financité plaide (notamment via son mémorandum<sup>36</sup>) pour :

### Un accès à une agence bancaire

« La présence physique d'agences favorise l'accès à un certain nombre de services bancaires. Ce contact est essentiel : contrairement à la banque par Internet, les relations interpersonnelles – avec les employé·e·s de la banque – permettent un service de meilleure qualité, car pouvant s'adapter à la situation de chacun·e. »

**Recommandation 30 :** Financité demande aux autorités fédérales d'inclure dans les dispositions légales relatives au service bancaire de base la création d'un Fonds de compensation pour la prestation du service bancaire de base abondé par l'ensemble des établissements de crédit et géré par la Banque Nationale de Belgique. Et ce afin que tout établissement de crédit qui dispose, en pourcentage, d'un nombre d'agences bancaires proportionnellement supérieur à son importance économique sur le marché belge et qui justifie d'une adéquate répartition géographique de celles-ci sur le territoire puisse demander l'intervention du Fonds de compensation.

### Un accès à des distributeurs de billets

« Comme le stipule les dispositions légales applicables au service bancaire de base, les services qui permettent le placement ou le retrait d'espèces sur un compte sont possibles au guichet ou aux distributeurs automatiques pendant les heures d'ouverture de l'établissement de crédit ou en dehors de celles-ci. »

**Recommandation 31 :** Financité demande aux autorités fédérales d'inclure dans les dispositions légales relatives au service bancaire de base la création d'un Fonds de compensation pour la prestation du service bancaire de base abondé par l'ensemble des établissements de crédit et géré par la Banque Nationale de Belgique. Et ce afin que tout établissement de crédit qui dispose, en pourcentage, d'un nombre de distributeurs automatiques de billets proportionnellement supérieur à son importance économique sur le marché belge et qui justifie d'une adéquate répartition géographique de celles-ci sur le territoire puisse demander l'intervention du Fonds de compensation.

<sup>36</sup> <https://www.financite.be/fr/article/positions-et-memorandums>

## A propos de Financité

*Si vous le souhaitez, vous pouvez nous contacter pour organiser avec votre groupe ou organisation une animation autour d'une ou plusieurs de ces analyses.*

*Cette analyse s'intègre dans une des 3 thématiques traitées par le Réseau Financité, à savoir :*

***Finance et société :***

*Cette thématique s'intéresse à la finance comme moyen pour atteindre des objectifs d'intérêt général plutôt que la satisfaction d'intérêts particuliers et notamment rencontrer ainsi les défis sociaux et environnementaux de l'heure.*

***Finance et individu :***

*Cette thématique analyse la manière dont la finance peut atteindre l'objectif d'assurer à chacun, par l'intermédiaire de prestataires « classiques », l'accès et l'utilisation de services et produits financiers adaptés à ses besoins pour mener une vie sociale normale dans la société à laquelle il appartient.*

***Finance et proximité :***

*Cette thématique se penche sur la finance comme moyen de favoriser la création de réseaux d'échanges locaux, de resserrer les liens entre producteurs et consommateurs et de soutenir financièrement les initiatives au niveau local.*

Depuis 1987, des associations, des citoyen·ne·s et des acteurs sociaux se rassemblent au sein du Réseau Financité pour développer et promouvoir la finance responsable et solidaire.

L'asbl Financité est reconnue par la Communauté française pour son travail d'éducation permanente.