

# L'AVENIR DES DISTRIBUTEURS DE BILLETS

**ÇA NE REGARDE PAS  
QUE LES BANQUES**

SEPTEMBRE 2021



**Financité**

*Deux initiatives concurrentes ont vu le jour pour réduire le coût de gestion des distributeurs de billets. Cette analyse détaille les deux initiatives et propose une approche basée sur les besoins réels des utilisateur·rice·s pour la répartition des appareils.*

**En quelques mots :**

- La réduction du nombre de distributeurs de billets ne fait pas partie des objectifs affichés de Jofico
- Batopin promet une implémentation « optimale », basée sur un modèle mathématique, qui devrait lui permettre de garantir à 95% de la population un distributeur pour retirer de l'argent à moins de 5 kilomètres.
- Les projets Jofico et Batopin ont été conçus et mis en œuvre sans aucune concertation ni information préalable des parties concernées, et sans consultation des autorités compétentes.
- Même si le projet Batopin est déjà sur les rails, il n'est peut-être pas encore trop tard pour l'amender de manière à ce qu'il réponde aux besoins des consommateur·rice·s et des commerçant·e·s.

**Mots clés liés à cette analyse :** inclusion bancaire, inclusion financière, cash

## Introduction

Il est indéniable que les paiements électroniques progressent, mais avons-nous pour autant perdu tout intérêt pour le cash ? Est-ce que la crise sanitaire est en train de signer l'arrêt de mort du cash comme annoncé par certain·e·s ? Ou bien ne s'agit-il là que d'une croyance véhiculée avec tellement de conviction par les banques, qui ont tout intérêt à nous en détourner pour réduire leurs coûts, qu'elle relève de la prophétie autoréalisatrice ?

On oublie trop souvent que l'argent liquide n'est pas un bien comme un autre. Émis par les banques centrales, à la différence des autres moyens de paiement qui sont émis par des sociétés commerciales, il constitue un bien public destiné à notre usage commun et à notre bien-être collectif. Mais l'argent liquide n'est pas qu'un moyen de paiement, il permet aussi tout simplement de disposer de son argent en dehors du système bancaire.

Malheureusement, pouvoir accéder aisément à son argent ou payer en liquide ne sont plus garantis partout dans le Royaume. Alors que plus de 8.000 distributeurs de billets étaient disponibles dans les années 2010 à 2017, il en restait à peine plus de 6.000 début 2021 avec plusieurs communes, majoritairement en Wallonie, sans aucun appareil.

Mais nous n'avons encore rien vu ! A moins de suivre avec attention les débats

parlementaires et lire assidûment la presse économique, qui est au courant des initiatives bancaires en cours appelée Batopin pour l'une et Jofico pour l'autre et de leur impact sur l'accès aux distributeurs de billets ? Pas grand monde, en tout cas pas les citoyens qui vont être directement touchés sans avoir eu l'occasion de s'exprimer.

*En 2017, une étude avait recommandé une gestion plus efficace du parc des distributeurs de billets.*

## 1 Deux initiatives bancaires concurrentes

En 2017, Febelfin, la fédération du secteur financier, avait commandé une étude à Deloitte sur une gestion plus efficace du parc des distributeurs de billets en Belgique. Selon les commentaires parus dans la presse<sup>1</sup>, cette étude aurait montré que les appareils coûtaient (trop) cher aux banques. Pour un parc de près de 8.800 appareils détenus par 11 banques, le coût total s'élevait à 161 millions d'euros en 2015-2016, soit 54 centimes d'euro par transaction (retrait ou dépôt). L'augmentation du coût du transport d'espèces ainsi que celle des taxes prélevées sur ces appareils en Wallonie et à Bruxelles seraient à l'origine de l'augmentation des coûts. L'étude aurait ensuite identifié de multiples formes de collaboration possibles entre les banques afin de réduire les coûts, allant de la collaboration ponctuelle pour la maintenance à la gestion conjointe complète sous une marque neutre dans une entreprise distincte. En raison de désaccords entre les banques sur la stratégie à suivre, aucune initiative sectorielle n'a finalement été lancée. En revanche, deux initiatives concurrentes ont vu le jour, Jofico et Batopin.

### 1.1 Jofico : le projet des banques moyennes et de bpost

Argenta, Axa Banque, Crelan, vdk banque et bpost, qui détiennent 22 % du marché des distributeurs en Belgique, ne possèdent plus leur propre parc de distributeurs. En 2019, ces cinq acteurs ont en effet créé une société coopérative appelée Jofico (Joint Financial Company), laquelle a conclu des contrats de service avec un partenaire externe qui a racheté les distributeurs automatiques des quatre banques et de bpost.

Jofico assure la gestion des contrats (location des appareils, installation, enlèvement et remplacement du matériel, des logiciels et de leurs diverses composantes), veille à ce que le parc de distributeurs reste opérationnel, surveille le réseau et assure la maintenance nécessaire. De leur côté, les quatre banques et bpost déterminent de manière autonome le nombre d'appareils à installer et les lieux d'implantation, en général un seul appareil par point de vente (agence). Elles choisissent aussi les services qu'elles veulent offrir à leurs clients (par exemple, l'exécution de virements) en plus des retraits et des dépôts de cash. Elles peuvent moduler la présentation et le

<sup>1</sup> De Tijd, 08/07/2018, <https://www.tijd.be/ondernemen/banken/banken-onderzoeken-alliantie-voorgeldautomaten/10029391.html>

mode de fonctionnement de l'écran en fonction de leurs desiderata et décider si le dispositif sera installé à l'intérieur ou à l'extérieur. Les partenaires décident également de manière autonome de l'éventuelle tarification pour l'utilisateur·rice.

Il faut préciser que le projet Jofico n'inclut pas les engagements qu'a bpost dans le cadre de son contrat de gestion actuel avec l'État belge. Ce dernier l'oblige à maintenir au moins 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et à garantir la présence d'appareils dans toutes les communes où ils ne sont actuellement pas proposés par une institution financière. Le contrat de gestion a été renouvelé pour la période 2022-2026.

La réduction du nombre de distributeurs de billets ne fait pas partie des objectifs affichés de Jofico. Néanmoins, on peut déjà constater que fin 2019, lors du démarrage de Jofico, le parc comptait 1.555 appareils contre 1.511 en 2021. Dans le cadre de la présente analyse, nous n'évoquerons néanmoins plus le projet Jofico car il n'apparaît pas comme ayant été conçu pour réduire le service aux usager·ère·s.

## *1.2 Batopin : le projet des grandes banques*

Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC, qui détiennent aujourd'hui environ 5.000 distributeurs de billets (73% du marché), ont décidé de les retirer de toutes leurs agences d'ici fin 2024 afin de les remplacer par 2.000 à 2.400 distributeurs « neutres » gérés par une nouvelle société qu'elles ont créée, appelée Batopin (Belgian ATM OPTimization Initiative).

Ces distributeurs, dont on a commencé à voir les premiers exemplaires cet été<sup>2</sup>, seront peu à peu répartis sur 650 à 750 sites dans tout le pays, principalement dans les gares, les aéroports, les centres commerciaux, les zones concentrant cafés et restaurants, mais pas nécessairement dans les centres-villes où, selon Batopin, ils seraient actuellement sous-utilisés et sur-concentrés. Batopin prévoit une moyenne de 60.000 transactions par appareil chaque année contre environ 35.000 actuellement pour les distributeurs implantés dans les agences escomptant ainsi une baisse importante du nombre des retraits dans l'avenir.

Batopin promet une implémentation « optimale », basée sur un modèle mathématique, qui devrait lui permettre de garantir à 95% de la population un distributeur pour retirer de l'argent à moins de 5 kilomètres. 90% de la population aurait accès à un distributeur pour déposer de l'argent, toujours à moins de 5 kilomètres.

<sup>2</sup> La première liste de sites est disponible sur le site de Batopin : <https://batopin.be/fr/nos-points-cash>

## 2 Un argumentaire bien rôdé, mais biaisé

Afin de justifier la diminution des distributeurs mis à la disposition de la clientèle, Batopin met en avant la réduction de leur utilisation et une baisse du montant global retiré. Cette tendance s'expliquerait par une multiplication du recours aux moyens de paiement électroniques. Selon Batopin<sup>3</sup> : « Par rapport à 2012, le nombre de retraits aux guichets automatiques bancaires a presque diminué de moitié en Belgique. Ensuite, la crise du coronavirus a provoqué un véritable *big bang* : en une seule année, le nombre de paiements en espèces a chuté de près de 40 % ».

*C'est en 2013 que la Belgique a connu le plus grand nombre de distributeurs.*

Regardons les chiffres : c'est en 2013 que la Belgique a connu le plus grand nombre de distributeurs et les plus gros montants retirés. Pour quelle raison les banques ont-elles décidé de diminuer le nombre de distributeurs à partir de 2014 et ce de manière continue jusqu'à aujourd'hui ? Ce n'est a priori pas pour s'adapter à une moindre demande puisqu'elle n'avait jamais été aussi forte. On est en droit de penser que l'objectif était bien de diminuer l'offre pour au final réduire la demande. Quand l'accès à un distributeur devient plus difficile, on y va forcément moins souvent. Année après année, les montants retirés ont diminué de manière parallèle à la disponibilité des distributeurs. Avec la mise en œuvre du projet Batopin, le nombre total de distributeurs en Belgique pourrait tomber à 3.500 en 2024.

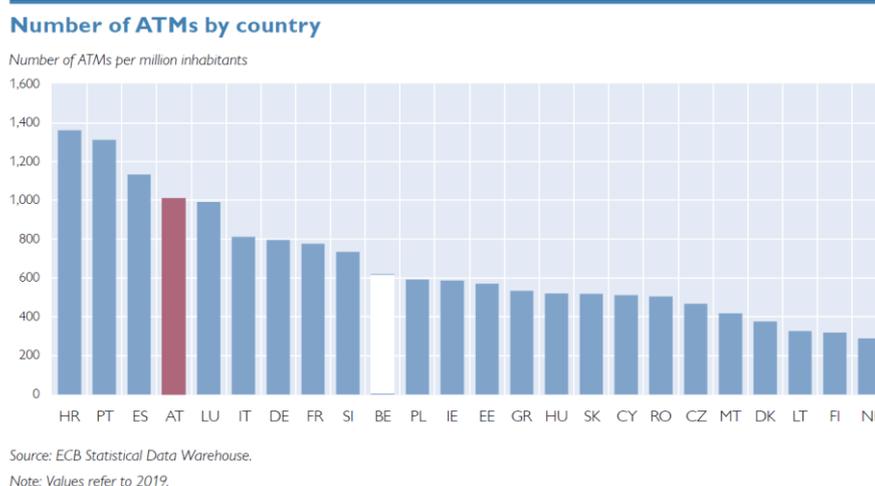
Année	Nombre de distributeurs	Montants retirés (en Mds €)
2000	6 679	20, 950
2012	8 693	51, 993
2013	8 707	53,232
2014	8 462	43, 965
2015	8 410	41, 478
2016	8 307	41, 368
2017	8 253	39, 924
2018	7 674	39, 582
2019	7 165	35, 948
2020	6 433	27, 967
2024	3 500 ?	?

Source : European Central Bank - [Statistical Data Warehouse](#) – Belgium

Selon les banques, la Belgique serait actuellement en surcapacité de distributeurs si on la compare avec ses voisins européens. Pendant de nombreuses années, le nombre de distributeurs de billets par million d'habitants classait effectivement la Belgique en haut du tableau avec un nombre de distributeurs supérieur à la moyenne de la zone Euro. Mais ce n'est plus le cas. En 2019, elle se situait tout juste dans la moyenne.

<sup>3</sup> Batopin, Cinq mythes sur l'argent liquide auxquels il faut tordre le cou en 2021, <https://batopin.be/nl/node/19>

Mais en se basant sur la norme d'un distributeur à moins de 5 km pour 95% de la population, la Belgique se retrouverait au même niveau que les Pays-Bas, pays le moins bien doté en distributeurs de toute la zone Euro.



Selon Batopin, en garantissant un distributeur à 95% de la population dans un rayon de 5 km, il serait encore possible de la servir correctement. S'il est indéniable que la répartition actuelle des distributeurs est très inégale entre les régions du pays, entre les villes et les zones rurales et au sein des communes, cela ne justifie pas de pénaliser aujourd'hui les Belges qui ont un accès aisé à un distributeur.

Actuellement, 82 % des Belges ont accès à un distributeur à moins de 2 kilomètres de chez eux·elles, une distance que l'on peut parcourir à pied<sup>4</sup>.

Distance jusqu'au distributeur le plus proche	% de la population
< 1km	60 %
Entre 1 et 2 km	22 %
Entre 2 et 3 km	10 %
Entre 3 et 4 km	4 %
Entre 4 et 5 km	2 %
Entre 5 et 16 km	2 %

Le critère des 5 km, retenu par Batopin, est celui qui a été utilisé aux Pays-Bas, pays qui sert de modèle à Batopin<sup>5</sup>. Or dans ce pays, l'usage du cash y est bien moindre

<sup>4</sup> D. Adriaen, R. Cockx, O.Samois, T.Roelens, Les banques envoient les distributeurs à la gare, 24/04/2021, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/les-banques-envoient-les-distributeurs-de-billets-a-la-gare/10300911.html>

<sup>5</sup> ABN AMRO, ING et Rabobank ont aussi remplacé leurs distributeurs de billets par des appareils

qu'en Belgique, sans compter que personne ne réside à plus de 15 minutes d'une ville.

Les banques mettent par ailleurs en avant que les paiements par carte, notamment en raison du développement du « sans contact », seraient à l'origine d'un moins grand nombre de transactions en espèces.

Selon une étude réalisée par la Banque centrale européenne, 58% des transactions totales effectuées par les particuliers en 2019 en Belgique étaient effectuées en espèces. Ces paiements représentaient 33% de la valeur de toutes leurs transactions. Par rapport aux résultats de l'étude conduite par la BCE en 2016, le nombre de transactions faites en espèces a légèrement baissé dans presque tous les pays de la zone euro. A l'inverse, l'étude a montré que la valeur des transactions a augmenté dans plusieurs pays dont la Belgique.

*Les banques profitent de la crise pour accélérer la suppression des distributeurs de billets.*

En raison de la crise sanitaire, 2020 constitue sans conteste une année particulière. Les mesures de confinement, les pertes de revenus, les comportements d'évitement du risque ont fortement modifié nos habitudes de consommation. Les Belges ont moins dépensé qu'à l'habitude tout en se tournant davantage vers les achats en ligne qu'il est par nature difficile de régler en espèces. Par ailleurs, les paiements par carte sans contact dans les commerces traditionnels ont été largement promus quand ceux en espèces ont été découragés. Prétendre, comme le fait le secteur bancaire, que 2020 constitue une année de bascule pour les consommateurs qui auraient enfin tourné le dos au cash, c'est peut-être aller un peu vite en besogne. Nul ne sait encore précisément ce que seront les comportements des consommateurs une fois la crise sanitaire derrière nous.

Malheureusement, les banques n'ont l'intention d'attendre et profitent de la crise pour accélérer la suppression des distributeurs de billets. Il est plus facile de nous faire croire que ces changements ne sont que des adaptations aux nouveaux comportements des consommateurs que de communiquer sur la volonté des banques de réduire leurs coûts à tout prix.

### **3 Aucune implication des parties prenantes**

Les projets Jofico et Batopin ont été conçus et mis en œuvre sans aucune concertation ni information préalable des parties concernées, et sans consultation des autorités compétentes.

Alors que tout projet de création d'entreprise commune lancé par des entreprises concurrentes qui génèrent un chiffre d'affaires cumulé d'au moins 100 millions

neutres « Geldmaat » <https://www.geldmaat.nl/information-english/our-cash-and-deposit-machines>

d'euros doit être préalablement notifié à l'Autorité belge de la concurrence, rien de tel n'a été fait tant pour Jofico que pour Batopin. Si le projet Jofico semble pouvoir passer la rampe car il ne vise pas à réduire le service aux usager·ère·s, ce n'est pas du tout le cas du projet Batopin. C'est la raison pour laquelle Financité a saisi cette autorité afin de lui demander de vérifier si ces deux projets sont conformes au droit de la concurrence<sup>6</sup>.

Les élu·e·s communaux·ales qui connaissent mieux que quiconque les attentes de leurs concitoyen·ne·s ont aussi été totalement ignoré·e·s par Batopin dans la définition des besoins et la répartition des distributeurs. Alors que de nombreux collèges communaux ont adopté des motions portant sur la disparition des distributeurs de billets, les communes ne sont consultées aujourd'hui que pour discuter du meilleur emplacement du ou des distributeurs dont le nombre a été choisi par Batopin. Certaines communes sont même invitées à fournir un local.

Les projets Jofico et Batopin ont été présentés au Parlement wallon<sup>7</sup> et au Parlement fédéral à l'invitation des élu·e·s. C'est grâce aux questions des élu·e·s qu'il a été possible d'en savoir plus sur ces projets déjà bien avancés. Mais combien de citoyen·ne·s lisent les rapports des commissions parlementaires ?

La Banque nationale de Belgique a récemment mis en place un comité dédié à l'examen des problématiques relatives aux paiements de détail, appelé National Retail Payments Committee (NRPC)<sup>8</sup>. Le NRPC est composé de membres actifs dans différents secteurs directement concernés par les paiements de détail, en ce compris des représentant·e·s des usager·ère·s. L'objectif du NRPC est de « faciliter la discussion entre les parties concernées par les paiements de détail en Belgique afin d'identifier les nouvelles tendances ainsi que les évolutions dans ce domaine qui pourraient bénéficier au fonctionnement de l'économie du pays ». Parmi les thèmes qui sont abordés se trouvent notamment la disponibilité et l'accessibilité des espèces ainsi que l'acceptation des espèces. Il est notamment prévu que le sous-groupe en charge du cash évalue l'accessibilité au cash en Belgique à l'aide d'un modèle développé par la Banque nationale. Si cette initiative est intéressante car elle permet un accès à l'information détaillée et à jour, ce comité ne dispose d'aucun pouvoir.

Du côté des usager·ère·s, aucune association de consommateur·rice·s ou

<sup>6</sup> Cloot A., « Distributeurs de billets : Financité porte plainte contre les grandes banques belges », Le Soir, 14/06/2021, <https://plus.lesoir.be/377923/article/2021-06-14/distributeurs-de-billets-financite-porte-plainte-contre-les-grandes-banques>

<sup>7</sup> Parlement de Wallonie, audition 26/01/2021, [https://www.parlement-wallonie.be/pwpages?p=podcast&id\\_ag=22573](https://www.parlement-wallonie.be/pwpages?p=podcast&id_ag=22573) ; audition du 11/05/2021, [http://nautilus.parlement-wallon.be/Archives/2020\\_2021/CRIC/cric187.pdf](http://nautilus.parlement-wallon.be/Archives/2020_2021/CRIC/cric187.pdf), Chambre des représentants, audition du 15/05/2021, <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/1913/55K1913001.pdf>

<sup>8</sup> BNB, <https://www.nbb.be/fr/paiements-et-titres/national-retail-payments-committee-nrpc>

d'utilisateur·ère·s présente en Belgique n'a fait l'objet d'une attention quelconque des responsables de ces deux projets alors qu'ils sont les premiers concernés.

Il y a manifestement une volonté d'aller de l'avant sans s'embarrasser d'aucune contrainte afin de mettre toutes les parties concernées devant le fait accompli.

#### 4 Une approche basée sur les besoins réels des usager·ère·s ?

Même si le projet Batopin est déjà sur les rails, il n'est peut-être pas encore trop tard pour l'amender de manière à ce qu'il réponde aux besoins des consommateur·rice·s et des commerçant·e·s.

##### *Quelques propositions :*

Afin de servir correctement la population, il nous semble que le projet devrait viser à atteindre les deux objectifs suivants de manière cumulative :

- au minimum 95% de la population doit avoir accès à un distributeur offrant l'assortiment de base (retrait, dépôt...) dans les 2,5 km par la route, et au minimum 98% de la population dans les 5 km par la route ;
- chaque commune doit disposer d'un nombre d'appareils équivalent à au moins un appareil par tranche de 1.500 habitant·e·s (densité de la population).

En matière d'accessibilité, il conviendrait de prêter attention aux points suivants :

- mode d'accès : il devrait pouvoir être possible d'accéder à un distributeur à pied, en deux roues et en transport en commun pour les appareils les plus éloignés (plus qu'un bus par jour !) et pas seulement en voiture ;
- horaires : les distributeurs devraient être accessibles tous les jours, weekend compris, avec des horaires très étendus. Ce n'est pas actuellement le cas pour certains distributeurs installés dans les gares, les locaux de bpost, certains centres commerciaux, voire certaines agences bancaires.
- localisation des appareils : il conviendrait d'installer les appareils là où les habitant·e·s font régulièrement leurs courses : près des commerces du centre-ville et du marché ainsi que dans les zones commerciales si elles sont aisément accessibles à tous. Il faudrait aussi tenir compte des autres lieux régulièrement utilisés par les habitants : cafés-restaurants, lieux culturels, écoles, installations sportives, principaux arrêts de bus, métro ou tram, gares. Les besoins des participant·e·s à certains événements qui rassemblent beaucoup de monde (abords de stades, brocantes, foires, lieux de concerts, etc.) devraient aussi être pris en compte. Il ne faut pas non plus oublier les touristes arrivant en Belgique et qui n'ont pas forcément de billets en euros

sur eux·elles (gares ferroviaires, gares routières, aéroports).

Les distributeurs devraient par ailleurs permettre au minimum la réalisation de différentes opérations : retrait et dépôt d'espèces, changement du code pin (carte) et information sur le solde du compte. Compte tenu de la raréfaction des automates permettant d'effectuer des virements et des domiciliations, il conviendrait aussi d'intégrer la possibilité d'effectuer ces opérations.

Il appartient au niveau fédéral de mettre en place les conditions d'une concertation entre toutes les parties prenantes. Les critères retenus devraient prendre une forme réglementaire pour ne pas rester lettre morte avec des pouvoirs de contrôle attribués à la Banque nationale de Belgique.

*Anne Fily*  
*Septembre 2021*

## Recommandations Financité

En lien avec cette analyse, Financité plaide dans son memorandum « 56 propositions pour une finance au service de l'intérêt général, proche et adaptée aux citoyen-ne-s »<sup>9</sup>:

### Avoir accès à une agence bancaire :

*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. »

### Avoir accès à des distributeurs de billets :

*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>9</sup> [https://www.financite.be/sites/default/files/20190122\\_memorandum\\_2019-web\\_final.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/20190122_memorandum_2019-web_final.pdf)

## 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 de 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.