

# RAPPORT SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE EN BELGIQUE 2023

## ACCESSIBILITÉ BANCAIRE, CRÉDIT ET SURRENDETTEMENT



AUTRICE  
ANNE FILY

 FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

Financité

# Rapport sur l'état de l'inclusion financière en Belgique en 2023

## Accessibilité bancaire – Crédit - Surendettement

### Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>Méthodologie</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Accessibilité bancaire</b> .....	<b>6</b>
<b>L'essentiel</b> .....	<b>6</b>
<b>Recommandations</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1. Accès à un compte de paiement</b> .....	<b>10</b>
1.1.1. <i>Accès de plus en plus difficile à une agence bancaire</i> .....	10
1.1.1.1. Un secteur bancaire très concentré .....	10
1.1.1.2. De moins en moins d'agences bancaires .....	11
1.1.1.3. Une inégale répartition géographique des agences .....	15
1.1.1.4. Des horaires d'ouverture limités et des automates en voie de disparition .....	17
1.1.2. <i>Accès et usage d'un compte à vue</i> .....	21
1.1.2.1. Service bancaire de base : une forte augmentation du nombre de comptes, mais de grandes inégalités de traitement entre les des demandeur se s.....	21
1.1.2.2. Services bancaires en ligne : un canal qui n'est pas adapté à une partie de la clientèle.....	29
1.1.2.3. Service bancaire universel : le succès n'est pas au rendez-vous.....	40
1.1.2.4. Le compte Nickel : un nouveau compte de base dans le paysage belge .....	48
1.1.2.6. La particularité des comptes sociaux de Belfius.....	49
<b>1.2. Accès à l'argent liquide</b> .....	<b>52</b>
1.2.1. <i>Un accès au cash de plus en plus difficile</i> .....	52
1.2.2. <i>Accord entre le gouvernement fédéral et Febelfin sur l'accès aux distributeurs automatiques de billets</i> .....	56
1.2.3. <i>Légère augmentation du nombre des retraits dans les distributeurs</i> .....	59
1.2.4. <i>Diminution des paiements en liquide – Quid du cours légal des pièces et billets en euros ?</i> .....	59
1.2.5. <i>Un nombre toujours élevé de pièces et de billets en circulation</i> .....	63
<b>Conclusions</b> .....	<b>65</b>
<b>2. Les instruments de crédit</b> .....	<b>66</b>
<b>L'essentiel</b> .....	<b>66</b>
<b>Recommandations</b> .....	<b>68</b>
<b>2.1. L'endettement des ménages</b> .....	<b>69</b>
2.1.1. <i>Accès au crédit</i> .....	69
2.1.2. <i>Evolution générale des crédits aux particuliers</i> .....	71
2.1.2. <i>Les crédits à la consommation</i> .....	78
2.1.2.1. <i>Objet des crédits à la consommation</i> .....	78
2.1.2.2. <i>Augmentation du nombre des nouvelles ouvertures de crédit</i> .....	78
2.1.2.2. <i>Des offres de crédits à la consommation qui posent problème</i> .....	80
2.1.2.3. <i>Les crédits à la consommation destinés aux ménages à faibles revenus</i> .....	83
2.1.2.4. <i>De nouvelles règles de protection des emprunteurs</i> .....	90
2.1.3. <i>Le crédit hypothécaire</i> .....	90
2.1.3.1. <i>Hausse continue de la charge de la dette hypothécaire des ménages malgré une diminution des demandes de crédit</i> .....	90
2.1.3.2. <i>Accès au crédit hypothécaire</i> .....	96

2.1.3.3. Les crédits hypothécaires destinés aux ménages à faible revenu.....	99
2.1.4. <i>Crise énergétique : une aide sous forme de report de paiement des crédits hypothécaires.....</i>	102
<b>2.2. Les défauts de paiement .....</b>	<b>103</b>
2.2.1. <i>Des chiffres en baisse.....</i>	103
2.2.2. <i>Défauts par type de crédit.....</i>	104
2.2.3. <i>Défauts par type de prêteur .....</i>	106
<b>2.3. Le surendettement .....</b>	<b>108</b>
2.3.1. <i>Difficultés à faire face à des dépenses imprévues.....</i>	109
2.3.2. <i>Profil des personnes en situation de surendettement faisant appel aux services de médiation de dettes .....</i>	110
2.3.3. <i>Baisse continue des procédures en règlement collectif des dettes .....</i>	113
2.3.4. <i>Vers une réforme du système de recouvrement de dettes.....</i>	116
<b>Conclusions.....</b>	<b>119</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>120</b>
<b>Annexe 1 - Accessibilité bancaire .....</b>	120
<b>Annexe 2 – Crédit et endettement .....</b>	127

## Introduction

L'inclusion financière fait référence à un processus par lequel une personne peut accéder à et/ou utiliser des services et produits 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 appartient<sup>1</sup>. 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...**

Outre le fait que l'utilisation de services financiers fait de plus en plus partie de la vie normale, la manière d'y accéder et de les utiliser pose des exigences toujours plus strictes d'un point de vue géographique, technique, culturel, éducationnel, en matière de garantie ou à cause de critères liés à l'analyse du risque. Ces exigences peuvent générer une série de difficultés d'accès et d'utilisation profondément ancrées dans la structure du marché de chaque pays.

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 à leur utilisateur·rice. Ces difficultés sont provoquées simultanément par les caractéristiques des produits et par la manière dont ils sont vendus (côté offre), ainsi que par la situation 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 sans-abris, les migrant·e·s, les réfugié·e·s, les personnes surendettées, les personnes sans emploi, les travailleur·euse·s pauvres, les travailleur·euse·s indépendant·e·s, les familles monoparentales, les personnes isolées, les personnes

---

<sup>1</sup> 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>

handicapées, les personnes âgées, les personnes malades, les personnes touchées par la fracture numérique. 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 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.

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 pourrait, par conséquent, se décrire comme la capacité d'accéder et d'utiliser les services financiers adaptés proposés par les prestataires de services financiers de base. Cependant, il peut exister un « second meilleur choix » adéquat, consistant à acquérir des services adaptés proposés par des fournisseurs « alternatifs » se conformant aux règles et réglementations et qui n'exploitent pas les personnes à bas revenus. Pour le moins, un prestataire de services réputé « social » peut donner une image suffisamment sécurisante/positive pour permettre aux personnes exclues d'essayer une fois encore des services financiers qui pourraient, ensuite, 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 en ce qui concerne l'accessibilité bancaire et le crédit, 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. Nous n'utilisons pas les résultats des sondages d'opinion commandités par le secteur financier en raison d'un risque de biais dans les questions posées.

La principale difficulté à laquelle nous avons 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 de ses usagers.

Les usages problématiques peuvent parfois aussi être identifiés et étudiés grâce à d'autres sources comme les témoignages de praticiens ou des usagers eux/elles-mêmes, les plaintes déposées auprès de l'ombudsman financier, les rapports publiés par divers organismes, les données publiées sur les sites web des institutions financières et les articles publiés dans la presse.

# 1. Accessibilité bancaire

## L'essentiel

- Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse sur tout le territoire. La Belgique aura perdu plus de 50 % de ses agences en 10 ans. La baisse est particulièrement forte dans les grandes banques qui n'ont pas terminé de « rationaliser » leur réseau d'agences.
- Les agences sont de plus en plus inégalement réparties sur le territoire. En 2022, 69,28% des agences bancaires étaient implantées en région flamande (58,48% de la population), contre 25,01% en région wallonne (31,78% de la population) et 5,71% en région de Bruxelles-Capitale (10,71% de la population). Avec 298 agences (8,30%) contre 321 un an plus tôt, la province de Hainaut (11,60% de la population) est la province wallonne la moins bien servie.
- On compte en moyenne une agence pour 3 561 habitant·e·s dans l'ensemble du pays, mais une agence pour 5 964 habitant·e·s en région bruxelloise contre une agence pour 2 202 habitant·e·s en Flandre occidentale.
- Lorsque l'on rapporte le nombre d'agences au nombre de client·e·s, il est préférable pour les personnes qui souhaitent continuer à bénéficier d'un service bancaire de proximité d'être client·e d'une banque de petite ou de moyenne taille (vdk bank, CPH, bpost banque, Crelan et AXA banque, Beobank ou Argenta,).
- Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de self-banking est en constante diminution : - 22,26% entre 2022 et 2021. Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de compte ont totalement disparu dans plusieurs banques. Cette tendance va se poursuivre l'an prochain avec la disparition de bpost banque, ses appareils n'étant pas repris par BNP Paribas Fortis.
- La digitalisation bancaire (internet et mobile) continue à progresser. Cependant si gérer son compte en ligne satisfait une grande partie de la clientèle, ce n'est pas le cas de nombreux Belges : 22% des Wallon·ne·s de plus de 16 ans (sans limite d'âge) n'ont jamais utilisé la banque en ligne et 18% des 16-74 ans pour l'ensemble du pays. Les usages numériques des 75 ans et plus ne sont pas observés à l'échelon national alors qu'ils représentent un peu plus de 9% de la population totale et sont les plus concerné·e·s par la fracture numérique.
- Le service bancaire universel adopté sous forme de charte en juillet 2021 avec pour objectif de plafonner les tarifs des opérations bancaires manuelles pour les personnes « non digitalisées » est peu souscrit : un peu moins de 4 000 comptes ouverts au 31/12/2022 pour les banques qui ont créé un compte spécifique. Ce compte est très peu connu des client·e·s potentiellement concerné·e·s.
- Le nombre de nouveaux services bancaires de base est en forte hausse en 2022 avec l'arrivée notamment des réfugié·e·s venant d'Ukraine. 13 banques ont ouvert des services bancaires de base en 2022 contre 11 en 2021 et 9 en 2020. La plupart des nouveaux comptes ont été, comme l'an passé, ouverts chez Belfius (46%) et bpost banque (22,14%). Belfius gère 46% des services bancaires existants et bpost banque 23%.

- Il est néanmoins de plus en plus difficile pour une personne étrangère arrivant en Belgique d'accéder aux services bancaires en raison d'une application trop stricte de la réglementation relative au blanchiment d'argent et à la lutte contre le terrorisme.
- Le compte de paiement Nickel qui a débarqué en Belgique en juin 2022 est actuellement accessible dans 352 points de vente, essentiellement chez des libraires. Il attire une clientèle jeune, plutôt masculine, de toutes nationalités dont 50% de Belges, avec une moyenne de revenus mensuels de 1 400-1 500 euros.
- L'accès à l'argent liquide via les distributeurs de billets devient de plus en plus difficile, leur nombre ne cessant de diminuer chaque année (-15% en un an). De toute la zone euro, c'est en Belgique que l'on se plaint le plus des difficultés d'accès au cash. Avec l'accord conclu entre le gouvernement fédéral et Febelfin en mars 2023, le nombre de distributeurs devrait descendre en 2025 à 4 061 appareils répartis sur 2 369 sites. Malgré une baisse du nombre de distributeurs, l'accord promet une meilleure accessibilité tant pour les personnes vivant en zone urbaine, intermédiaire ou rurale. Les parties signataires refusent cependant de dévoiler les objectifs chiffrés qu'elles ont négociés par province (taux de couverture) et par commune.
- Le nombre de retraits ne baisse plus et semble même avoir remonté en 2022 avec 154, 2 millions de retraits effectués dans les distributeurs (contre 149, 7 millions en 2021).
- 45% des transactions réalisées dans les points de vente physique sont réglées en espèces, essentiellement pour des dépenses du quotidien. 64% des Belges considèrent qu'il est important de pouvoir payer en espèces alors que les refus du cash sont en augmentation dans certains commerces (6%), mais aussi dans les transports et certains services publics.
- Paradoxalement, 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 envisagées<sup>2</sup>;

- 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 ;
- des services bancaires par téléphone dans toutes les banques afin de pouvoir au minimum effectuer des virements et connaître la situation de son compte ;

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 ;
- 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. L'implantation des appareils doit tenir compte des moyens d'accès (à pied, en transport en commun ou en voiture) ;
- mettre en place un mécanisme de compensation de sorte 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) ;
- réautoriser le retour des distributeurs de billets dans les supermarchés ;
- prévoir des sanctions pour les commerçants et autres prestataires qui refusent les paiements en espèces comme cela se fait par exemple en France.

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 répond 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 ou confrontées à des difficultés d'utilisation des comptes à vue, doit retrouver toute sa place. 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) ;

---

<sup>2</sup> 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>

- remplacer le tarif forfaitaire unique du SBB par différentes tarifications, y compris la gratuité, afin d'offrir des conditions plus favorables aux consommateurs les plus vulnérables comme cela est permis par la directive européenne relative au compte de paiement ;
- 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 ;
- faire connaître le service bancaire de base auprès des publics cibles de manière à ce qu'ils soient pleinement informés de leurs droits ;
- 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 ;
- 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.

## 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 Nickel<sup>3</sup>, des comptes de paiement peuvent ainsi être ouverts dans des commerces. Sans savoir encore si ce compte connaîtra chez nous le succès qu'il a connu en France avec ses 3 millions de client·e·s, il est fort probable que la plupart des habitant·e·s du pays continueront majoritairement à utiliser les comptes proposés par les établissements bancaires, même si ces dernières années l'accessibilité bancaire est devenue de plus en plus difficile pour une partie de la clientèle.

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

#### 1.1.1.1. Un secteur bancaire très concentré

Dans un avis rendu le 31 octobre 2023<sup>4</sup>, L'Autorité belge de la concurrence (ABC) fait état d'un marché belge de la banque de détail présentant un haut degré de concentration qui peut présenter des risques liés à un manque de concurrence. Avant la crise financière de 2008, le secteur bancaire se caractérisait déjà par une forte concentration de l'activité entre les mains de quatre grands acteurs : BNP Paribas Fortis (anciennement Fortis Banque), KBC (CBC en Wallonie), Belfius (anciennement Dexia) et ING. Actuellement, le secteur demeure encore largement dominé par ces quatre acteurs alors que, par ailleurs, la tendance à la concentration continue de se manifester à travers des opérations de fusions et d'acquisitions (ex. : AXA Banque Belgium rachetée par Crelan, disparition de bpost banque à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024...). En Belgique, le paysage bancaire se modifie au travers de concentrations plutôt que par l'entrée sur le marché de nouvelles banques. Ces trente dernières années, seul un établissement bancaire a été créé (NewB) qui a finalement dû rendre sa licence deux ans plus tard faute d'avoir pu lever les fonds nécessaires. Fin 2022, les quatre grandes banques abritaient 67-68% des comptes à vue et 71,5% des comptes d'épargne réglementés.

L'ABC rappelle que l'une des principales préoccupations des autorités de la concurrence à l'égard des marchés oligopolistiques est le manque de concurrence dû à la coordination. En effet, les oligopoles peuvent résulter dans une forme de collusion tacite au détriment des clients et consommateurs, 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. Les quatre grandes banques à

---

<sup>3</sup> 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](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/compte_nickel_-_af_-_juillet_2021.pdf)

<sup>4</sup> 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](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)

« rouler en peloton » et offrent aux consommateurs des produits à des conditions commerciales substantiellement similaires.

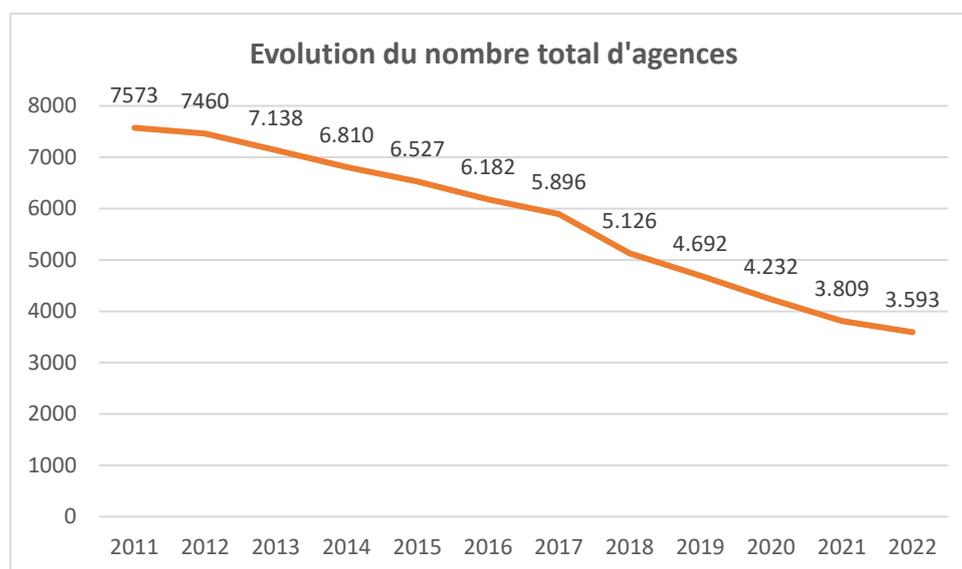
Par ailleurs, l'ABC constate que les clients restent majoritairement fidèles à leur banque. Ceci s'explique par l'inertie des clients mais aussi par un certain nombre d'obstacles à la mobilité bancaire comme les contraintes administratives et la pratique des ventes conjointes de produits qui « cadennassent » les clients.

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

- d'améliorer l'information du consommateur afin d'accroître la transparence du marché et permettre au consommateur d'être plus pro-actif 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.

#### 1.1.1.2. De moins en moins d'agences bancaires

Le nombre d'agences bancaires ne cesse de diminuer année après année. En l'an 2000, le pays en comptait plus de 12 751 agences bancaires. Près de 72% d'entre elles ont aujourd'hui fermé leurs portes, essentiellement ces dix dernières années (- 52,55 % entre 2011 et 2021). Fin 2022, il ne restait en effet plus que 3 593 agences, contre 3 809 agences fin 2021 (-5,67 % en un an). En 2022, 1 982 d'entre elles étaient gérées directement par les banques et 1 608 par des agents indépendants<sup>5</sup>.

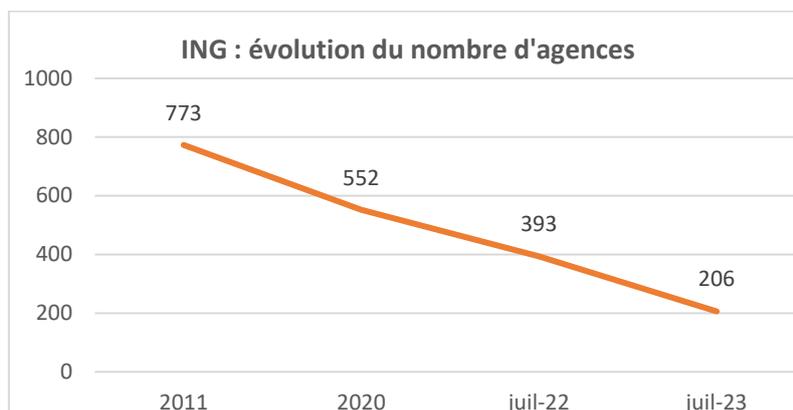


Source : Febelfin

<sup>5</sup> Febelfin, *Structure du secteur bancaire* (banques membres de Febelfin), tableau 3.3.1., avril 2023, <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>

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 : -70,70% entre 2011 et 2023. Mi-2022, la banque annonçait vouloir réduire de moitié son réseau d'indépendants pour n'en garder qu'environ 200 en 2023 et sans doute pas plus de 100 à 150 à terme<sup>6</sup>. Elle s'en rapproche à grands pas. En août 2023, ING ne comptait plus que 206 agences en Belgique<sup>7</sup>.



Sources : presse/ réponse au questionnaire 2023<sup>8</sup>

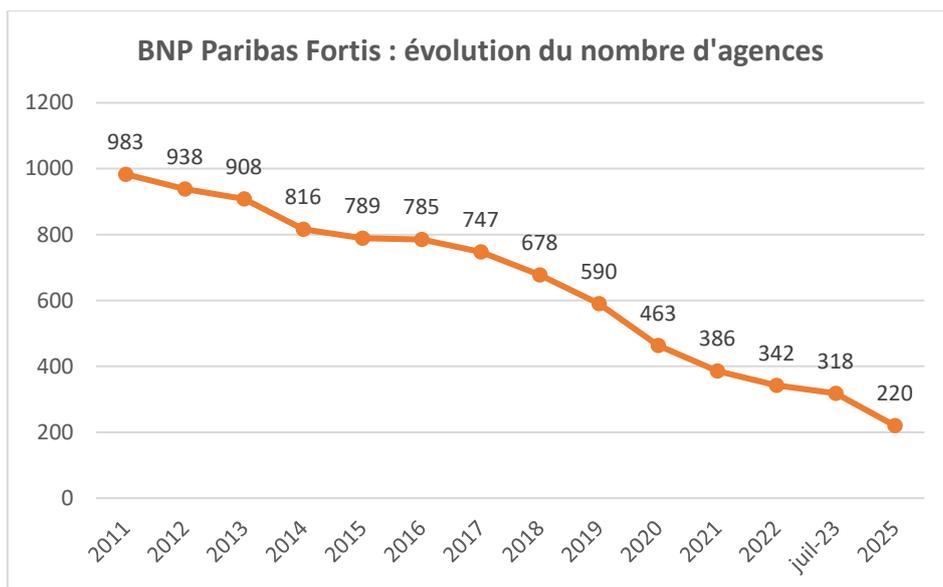
La réduction du nombre d'agences est pratiquement aussi importante chez BNP Paribas Fortis. Avec 318 agences en juillet 2023, le réseau a perdu 67,65% d'agences en moins de 12 ans (983 agences fin 2011). L'objectif de la banque est de descendre à 220 agences en 2025<sup>9</sup>.

<sup>6</sup> 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/>

<sup>7</sup> Quoistiaux G. ING Belgique a fermé 200 agences en un an, L'Echo, 03/08/2023, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/ing-belgique-a-ferme-200-agences-en-un-an/10484394.html>

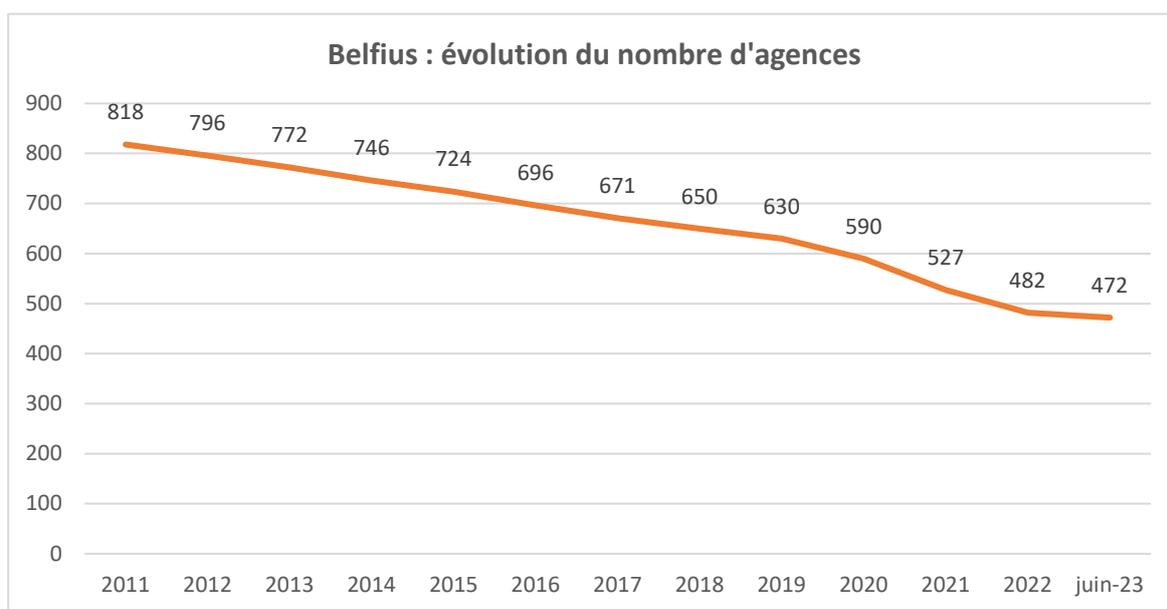
<sup>8</sup> ING ne mentionne pas le nombre de ses agences dans ses rapports d'activité

<sup>9</sup> 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-3XJ4YRHLMNECJD2ZVOTAQCVPY/>



Sources : Rapports annuels d'activité de BNP Paribas Fortis / réponse questionnaire 2023 / plan 2025

Si la baisse est un peu moins forte chez Belfius, la banque est cependant passée de 818 agences en 2011 à 472 en juillet 2023 (- 41,44%).

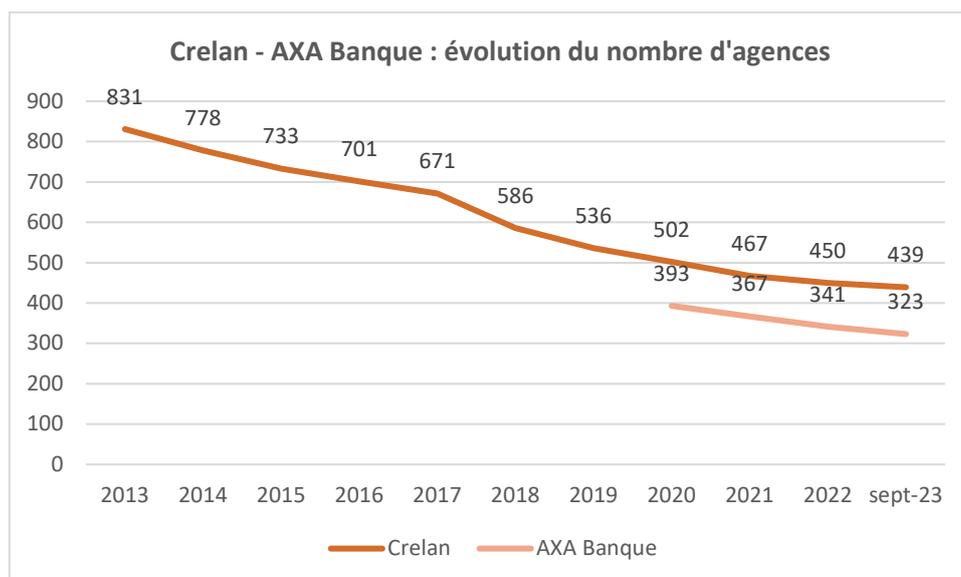


Sources : Rapports d'activité annuels de Belfius / réponse questionnaire (2022)

Le réseau KBC comptait 802 agences en Belgique fin 2011 dont 102 agences CBC. En juillet 2023, la banque n'en comptait plus que 388, l'enseigne CBC en détenait 77. Depuis janvier 2023, 44 agences CBC appelées « Live » sont ouvertes aux client·e·s 2 à 3 jours par semaine. Ce sont les agences bancaires locales. Les 33 autres agences appelées « Centres Retail » sont devenues des agences spécialisées pour les professions libérales, dirigeants d'entreprise,

indépendants et PME et pour les particuliers dans la gestion de leur patrimoine jusqu'à 250 000 euros<sup>10</sup>.

Les banques de taille moyenne mettent en avant leur modèle de proximité qui passe notamment par le maintien de services à la clientèle en agence. Mais cela n'empêche pas certaines d'entre elles de réduire aussi la voilure. C'est le cas de Crelan, née en 2013 de la fusion entre le Crédit Agricole et Centea<sup>11</sup>, qui a perdu 392 agences depuis cette fusion (- 52,85 %).



Sources : Rapports d'activité annuels de Crelan & AXA Banque / réponse questionnaire 2023

Le récent rachat d'AXA banque par Crelan fera de la nouvelle banque, qui opérera à partir de 2024 sous l'enseigne Crelan, la 5<sup>ème</sup> banque du pays. Aux 439 agences Crelan, il faut donc dorénavant ajouter les 323 agences d'AXA banque. Ce sera toutefois temporaire car Crelan a annoncé la suppression de 290 à 370 agences d'ici 2027<sup>12</sup>.

De son côté, Argenta qui comptait 513 agences il y a 10 ans n'en comptait plus que 406 à la mi-2023.

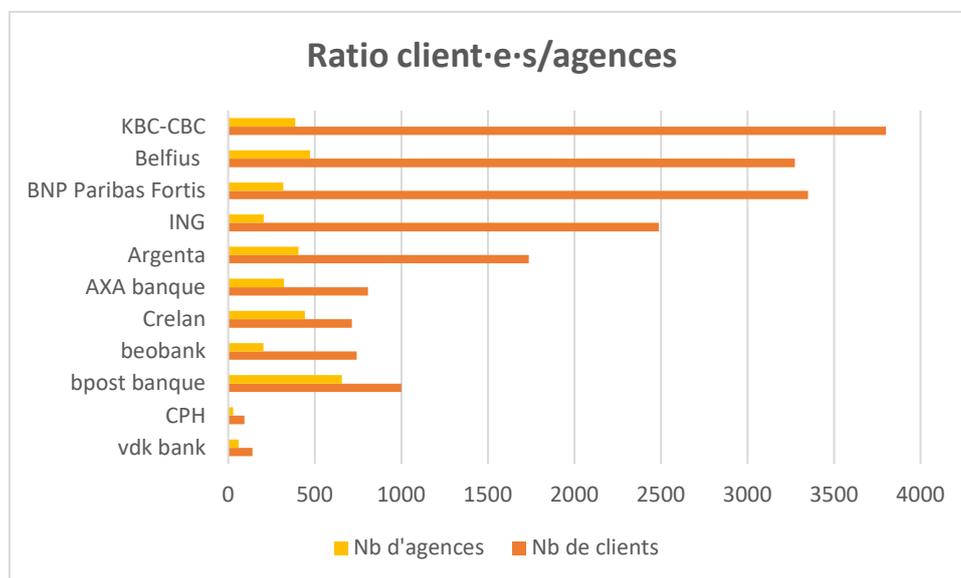
La banque CPH n'a pas connu de changement, elle a conservé ses 28 agences. Les clients de bpost banque peuvent accéder aux 657 bureaux de poste. Beobank comptait 194 agences à la mi-2023. Seule la petite banque d'origine gantoise, vdk bank agrandit son réseau : après avoir étendu son réseau d'agences à Louvain et à Malines en 2018-2019, elle a récemment ouvert une nouvelle agence dans le Limbourg et compte dorénavant 60 agences physiques, sans oublier l'intégration récente de NewB devenue agent de vdk bank à Bruxelles et en Wallonie.

<sup>10</sup> CBC Banque : évolution du réseau de distribution avec des "agences hybrides" et "centres retail"... ; <https://www.ccimag.be/2022/09/21/cbc-banque-evolution-du-reseau-de-distribution-avec-des-agences-hybrides-et-centres-retail>

<sup>11</sup> Il y a 10 ans, 263 agences opéraient sous l'enseigne du Crédit agricole et 649 agences sous l'enseigne Centea.

<sup>12</sup> 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>

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 comme le montre le graphique ci-dessous.



Source : rapports d'activité 2022<sup>13</sup> / réponses au questionnaire 2023-  
(Nb de clients en centaines de milliers)

### 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 mieux dotée en agences que les deux autres régions en proportion de leur population respective. Le déséquilibre s'est encore accentué en 2022, toujours en faveur du nord du pays. Les provinces qui connaissent le plus grand nombre d'agences par rapport à l'importance de leur population sont la Flandre orientale et la Flandre occidentale. C'est surtout la Région Bruxelles-Capitale qui est la moins bien dotée en agences par rapport à l'importance de sa population. La situation s'est même aggravée en 2022. En Wallonie, ce sont surtout les provinces de Hainaut et de Liège qui sont les moins bien équipées en agences bancaires.

<sup>13</sup> Les rapports d'activité des banques ne permettent pas toujours d'identifier la part des clients particuliers dans l'ensemble de la clientèle

Province	Nombre total d'agences 2022	Nombre d'habitants 2022	% population 2022	% agences en 2022	% agences en 2021
Bruxelles-Capitale	205	1.241.175	10,71%	5,71%	6,01%
Région flamande	2.487	6.774.807	58,48%	69,28%	68,78%
- Anvers	639	1.910.952	16,34%	17,80%	17,80%
- Brabant flamand	382	1.187.483	10,15%	10,64%	10,55%
- Flandre occidentale	549	1.220.026	10,43%	15,29%	14,99%
- Flandre orientale	647	1.561.316	13,35%	18,02%	17,93%
- Limbourg	270	895.030	7,65%	7,52%	7,51%
Région wallonne	898	3.681.575	31,78%	25,01%	25,20%
- Brabant wallon	124	412.934	3,53%	3,45%	3,31%
- Hainaut	298	1.356.895	11,60%	8,30%	8,43%
- Liège	259	1.115.518	9,54%	7,21%	7,32%
- Luxembourg	87	293.967	2,51%	2,42%	2,34%
- Namur	130	502.231	4,29%	3,62%	3,81%
<b>Total</b>	<b>3.590</b>	<b>11.697.557</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

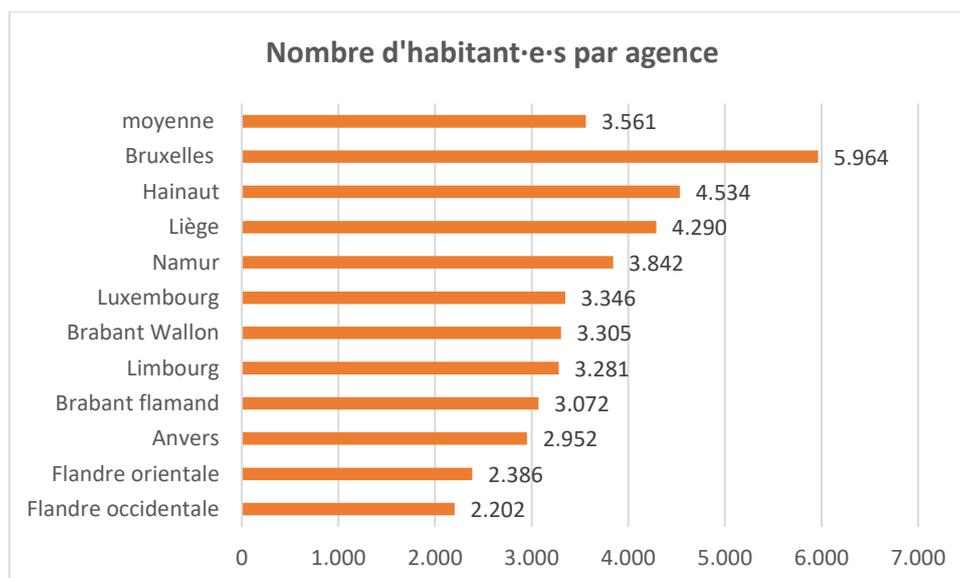
Sources : Febelfin<sup>14</sup> & Statbel<sup>15</sup>

Par ailleurs, la baisse continue du nombre d'agences bancaires conduit inévitablement à une augmentation du nombre d'habitants susceptibles de se rendre dans la même agence. La situation s'est dégradée dans toutes les provinces depuis 2020. La moyenne est passée à 3 561 h/agence en 2022 contre 3 041 h/agence en 2021, ce qui situe la Belgique un peu en dessous de la moyenne européenne (3 232 h/agence).

Cette moyenne ne se vérifie cependant pas dans toutes les provinces. Pour être bien servi, il est préférable d'habiter en Flandre occidentale (2 202 h/agence contre 1 515 h en 2020) ou en Flandre orientale (2 386 h/agence contre 1 698 h en 2020) qu'en région bruxelloise (5 964 h/agence contre 3 588 h en 2020) ou dans le Hainaut (4 534 h/agence contre 2 958 h en 2020).

<sup>14</sup> Febelfin, *Structure du secteur bancaire* (banques membres de Febelfin), tableau 3.3.2., juillet 2022, <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>

<sup>15</sup> Statbel, *structure de la population*, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population>, page consultée le 19/10/2023



*Sources : Febelfin et Statbel, calculs Financité, 2023*

La situation s'est particulièrement dégradée en région bruxelloise où le nombre d'habitants par agence a augmenté en un an de 625 personnes, suivie de la province de Namur (+397), de la province de Hainaut (+325) et de la province de Liège (+308).

<b>Province</b>	
Flandre occidentale	+ 85
Flandre orientale	+ 126
Anvers	+ 169
Brabant flamand	+ 153
Limbourg	+ 183
Brabant Wallon	+ 53
Luxembourg	+ 75
Namur	+ 397
Liège	+ 308
Hainaut	+ 325
Bruxelles	+ 625

*Sources : Febelfin et Statbel, calculs Financité, 2023*

#### 1.1.1.4. Des horaires d'ouverture limités et des automates en voie de disparition

Alors que depuis toujours les agences bancaires étaient largement ouvertes sans rendez-vous une grande partie de la journée, les pratiques avaient radicalement changé depuis la crise sanitaire dans certains réseaux bancaires. Plusieurs banques réservent l'accès à leurs agences aux seuls clients qui ont préalablement pris rendez-vous et à la condition que leurs demandes portent sur du « conseil » dans le cadre d'un projet immobilier, d'un placement ou d'un besoin en assurances, c'est-à-dire des opérations susceptibles de générer des commissions.

Interrogées sur leurs heures d'ouverture pour leurs client·e·s qui n'utilisent pas les services bancaires en ligne pour leurs opérations courantes, voici ce que les banques ont répondu :

- Les client·e·s de bpost banque, de la banque CPH, de vdk bank et de Beobank peuvent accéder à leurs agences sans rendez-vous. C'est presque aussi le cas pour la totalité des client·e·s de Crelan et d'AXA banque.
- Chez Argenta, ce sont les agents indépendants qui décident des heures d'ouverture. A Bruxelles par exemple, une agence n'est ouverte que sur rendez-vous, les trois autres proposant des horaires avec et sans rendez-vous.
- Chez BNP Paribas Fortis, fin septembre 2023, 295 bureaux étaient ouverts le matin à la fois avec ou sans rendez-vous, et uniquement sur rendez-vous l'après-midi. 23 bureaux étaient ouverts uniquement sur rendez-vous.
- Chez ING, 90 % des agences sont accessibles en matinée sans rendez-vous. Chez CBC, toutes les agences sont librement accessibles le matin et sur rendez-vous l'après-midi.
- Chez KBC, 115 agences sont accessibles sans rendez-vous toute la journée et 154 agences sont librement accessible dans la matinée et sur rendez-vous l'après-midi.
- Chez Belfius, il a été décidé fin 2022 d'ouvrir de nouveau l'accès à certaines agences sans rendez-vous deux demi-journées par semaine. Ces agences ont été sélectionnées en fonction, notamment de leur situation géographique (il s'agit, pour l'essentiel de nos grandes agences centrales, auxquelles viennent se greffer d'autres agences afin de garantir une ventilation géographique suffisante). Les client·e·s disposent donc à nouveau de la possibilité de passer dans plusieurs agences sans rendez-vous, d'une part, pour des interactions (plutôt de service) ne pouvant être réglées à distance et, d'autre part, parce que le·la client·e souhaite discuter physiquement avec un·e collaborateur·rice de l'agence.

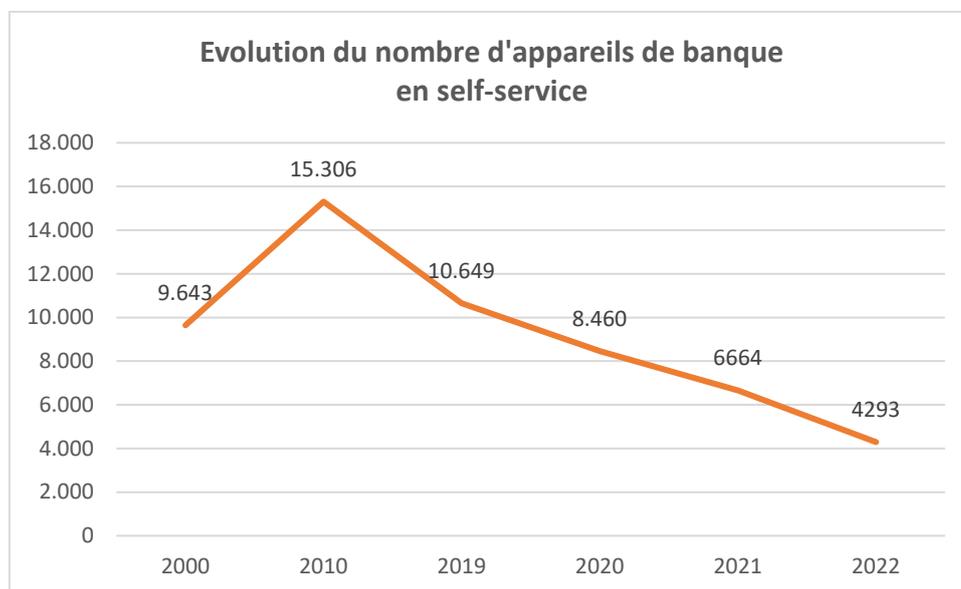
Il semblerait que les grands réseaux ont compris qu'il n'était plus possible de ne travailler que sur rendez-vous. Sans proposer l'amplitude horaire des petites et moyennes banques, ils ont partiellement réouvert leurs agences.

Si l'accès au guichet n'est plus partout aussi étendu qu'il l'était avant la crise sanitaire, 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 que des virements ou des impressions d'extraits de compte. Toutes les banques ne proposaient pas ce type de services comme la banque CPH, banque dans laquelle ces opérations peuvent se faire au guichet. Mais ce n'était pas le cas de la majorité d'entre elles 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, même si certains d'entre eux restent encore accessibles de manière temporaire avant de disparaître définitivement. Mais certaines banques ont décidé de supprimer ces appareils dans les agences restées ouvertes, ce qui diminue le niveau d'accessibilité bancaire des

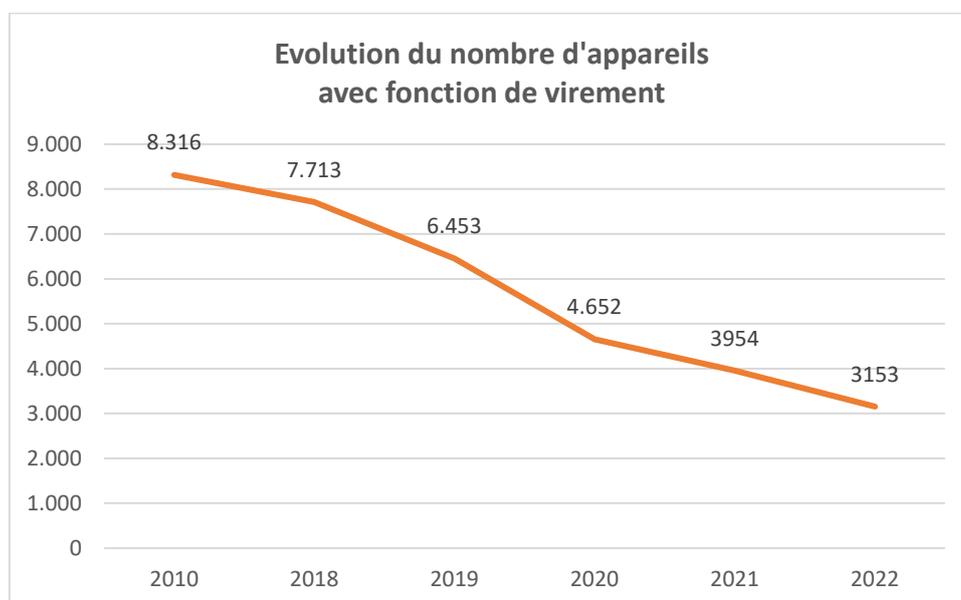
personnes qui s'en servaient régulièrement et souvent à titre exclusif comme nombre de personnes âgées<sup>16</sup>.

Après avoir compté jusqu'à 15 306 appareils de ce type en 2010, le pays n'en comptait plus que 4 293 en 2022 (- 72%).



Source Febelfin<sup>17</sup>

En ce qui concerne plus particulièrement les appareils permettant d'effectuer des virements, leur nombre a fortement chuté ces dernières années (-62%).



Source Febelfin

<sup>16</sup> Fily A. Bero A. Rapport sur l'inclusion financière 2019, Financité, <https://www.financite.be/fr/reference/rapport-sur-linclusion-financiere-2019>

<sup>17</sup> Febelfin, Structure du secteur bancaire 2022, <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2022>

Les banques qui mettent encore des imprimantes à la disposition de leurs clients sont aussi de moins en moins nombreuses. Si on en trouve encore chez Belfius<sup>18</sup>, vdk bank et pour l'instant dans les bureaux de poste<sup>19</sup>, ce n'est plus le cas dans les autres banques. 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. Par ailleurs, 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)	Opérations au guichet
Argenta	0	0		x*
BNP Paribas Fortis	0	0	x	
bpost banque	426	426		x
CPH	0	0		
Belfius	622	622	x	
Beobank	139	0		
CBC	86	0		
Crelan	261	0		
AXA Banque	238	0		
ING	460	0		
KBC	621	0		
vdk bank	0	60		x

Source : questionnaires Financité 2023 / sites des banques

\*Argenta : comptes Silver et Gold uniquement

Des changements importants sont attendus en 2024 pour les clients de bpost banque : l'enseigne bpost banque disparaît et tous les clients deviennent des clients de BNP Paribas Fortis. Les espaces de self-banking équipés d'appareils pour effectuer des virements et imprimer des extraits de comptes installés dans les bureaux de poste vont être supprimés<sup>20</sup>. Deux types de compte courant seront désormais à disposition de la clientèle : Easy Go (2 euros /mois) ou Easy Guide (5,50 euros/mois). Par comparaison avec les offres précédentes, davantage de services sont proposés en option. Toutes les options disponibles pour les deux types de compte seront gratuites en 2024. Sur la base des services bancaires auquel il recourrait jusqu'à présent, chaque client particulier a reçu par courrier à l'automne 2023 une proposition portant sur l'un ou l'autre des deux comptes. Le courrier ne fournit pas d'information sur l'autre option. En l'absence de réaction des destinataires, c'est l'option

<sup>18</sup> Site de Belfius, self-service banking, <https://www.belfius.be/retail/fr/banque-par-vous-meme/telephone-automates/self-service-banking/index.aspx>

<sup>19</sup> Site de bpost banque, selfbanking, <https://www.bpostbanque.be/bpb/nos-services/selfbanking>

<sup>20</sup> Les distributeurs de billets, gérés par bpost, restent en place.

choisie par la banque qui s'appliquera. Les clients Easy Go seront orientés vers les bureaux de bpost dans lesquels seront installés un guichet ou un bureau BNP Paribas Fortis et les clients Easy Guide auront accès aux agences BNP Paribas Fortis et à son personnel spécialisé.

Le nombre de bureaux bpost et l'amplitude de leurs horaires d'ouverture constituent bien une offre bancaire de proximité recherchée par une partie de la population. La suppression des appareils de self-banking est en revanche une mauvaise nouvelle pour les clients qui avaient ces dernières années choisi bpost banque en raison notamment de la présence de ces machines. Est-ce que les clients Easy Go qui sont non digitalisés trouveront un service à la hauteur de leurs attentes dans les bureaux bpost ? C'est évidemment encore trop tôt pour le dire.

### *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 euros<sup>21</sup> 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 2022<sup>22</sup>, 91,8 % des comptes à vue ouverts dans les banques étaient détenus par les ménages. En moyenne, chaque adulte détenait 2 comptes à vue, avec un total de 20 095 000 comptes.

Selon les derniers résultats de l'enquête sur le comportement financier et de consommation des ménages<sup>23</sup>, 98% des ménages possédaient un compte bancaire (comprenant à la fois les comptes à vue et les comptes d'épargne) en 2022. 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.

#### *1.1.2.1. Service bancaire de base : une forte augmentation du nombre de comptes, mais de grandes inégalités de traitement entre les demandeurs*

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

---

<sup>21</sup> Plafond des montants qu'un consommateur peut effectuer en cash auprès d'un commerçant ou prestataire de services

<sup>22</sup> Febelfin, *Bancarisation 2022*, mai 2023, <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2022>

<sup>23</sup> 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>

des comptes à vue d'offrir un service bancaire de base (SBB) à toutes les personnes non bancarisées résidant légalement en Belgique qui en font la demande. La banque peut cependant 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 6 000 euros d'épargne ou a conclu un crédit pour au moins 6 000 euros.

Une proposition de loi n°55K348900<sup>24</sup> visant à instaurer un compte d'épargne populaire garantissant un taux d'intérêt relativement élevé sur une épargne plafonnée à 22 000 euros par adulte propose d'augmenter de 6 000 euros à 22 000 euros le montant que les demandeur·euse·s de SBB peuvent détenir en épargne ou en crédits souscrits. La Belgique est le seul pays de l'UE imposant des conditions financières pour accéder à un compte bancaire de base<sup>25</sup>.

Le SBB est un compte à vue avec une carte de débit qui permet d'exécuter 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 similaire<sup>26</sup>.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, le SBB ne peut pas être facturé plus de 19,10 euros par an (17,26 euros en 2022). Son coût évolue en fonction de l'indice des prix à la consommation. Les tarifs pratiqués n'ont pas augmenté depuis 2020 dans la plupart des banques sauf chez Belfius et BNP Paribas Fortis. Aucune banque n'a adopté le tarif maximum prévu par la réglementation en 2023. 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 y déposer d'espèces. Pour ouvrir un SBB dans cette banque, il faut prendre rendez-vous à l'agence de Bruxelles<sup>27</sup>.

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. 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 ceux de bpost banque (envoi tous les 15 jours) et de Crelan (envoi hebdomadaire, soit davantage que ce que prévoit la loi).

---

<sup>24</sup> Proposition de loi déposée par M. Hugues Bayet et consorts, 06/07/2023, <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/3489/55K3489001.pdf>

<sup>25</sup> Fily A. *Service bancaire de base : des leçons de nos voisins européens*, Financité, 08/2021, [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/sbb\\_-\\_af\\_-\\_aout\\_2021\\_0.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/sbb_-_af_-_aout_2021_0.pdf)

<sup>26</sup> <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base>

<sup>27</sup> 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 (2021)	Coût annuel (2022)	Coût annuel (2023)	Extraits de compte (2023)
<b>Argenta</b>	SBB non proposé	16,20 euros	16,20 euros	16,20euros (16/11/2020)	- inclus dans le tarif, par voie électronique ou mis à disposition à l'agence (nombre non mentionné) - envoi par la poste : frais de port
<b>AXA banque</b>	16,26 euros	16,26euros	17, 26euros 0euros : < 25 ans	17,26euros 0euros : < 25 ans (01/04/2023)	inclus dans le tarif, via home banking ou par voie postale (nombre non mentionné)
<b>Belfius</b>	13,56 euros	16,20euros	16,20 euros	16,20euros (01/09/2023)	- imprimé sur automate (SBB) : gratuit - envoi par la poste : 2,5euros/envoi
<b>Beobank</b>	15,36 euros	15,36euros	15,36euros	15,36euros (01/06/2023)	inclus dans tarif par voie électronique ou papier
<b>BNP Paribas Fortis</b>	12 euros	16,20euros	16,20euros	16,20euros (27/09/2023)	inclus dans tarifs, via Easy banking Web ou par voie postale ( <b>nombre non précisé</b> )
<b>bpost banque</b>	15,76 euros	15,76 euros	15, 76euros	15,76euros (01/01/2021)	Gratuitement : via les terminaux selfbank, PCBanking ou mobile banking ou par courrier tous les quinze jours
<b>CBC</b>	15 euros	15 euros	15euros	15euros (01/04/2022)	- inclus dans tarif par voie électronique (Impression via Touch) - non inclus si envoi postal mensuel : 2, 50euros/mois
<b>CPH</b>	12 euros	12 euros	12 euros	12euros (01/10/2020)	inclus dans tarif par voie électronique ou envoi par la poste
<b>Crelan</b>	15 euros	15 euros	15 euros	15euros (12/09/2023)	inclus dans tarif via myCrelan (internet-banking) ou envoyés par la poste sous forme papier ( <b>une fois par semaine</b> )
<b>ING</b>	15,17 euros	15,17 euros	15,17euros	15,17euros (01/07/2023)	- 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.
<b>KBC</b>	15 euros	15 euros	15euros	15euros (01/04/2023)	- inclus dans tarif si impression dans Touch - non inclus si envoi postal mensuel : 2, 50euros/mois
<b>Keytrade</b>	0 euros	0 euros	0 euros	0euros	- gratuit par voie électronique - envoi postal : 1,50euros/envoi <sup>28</sup>
<b>vdk bank</b>				17,26euros <sup>29</sup> (16/09/2023)	?

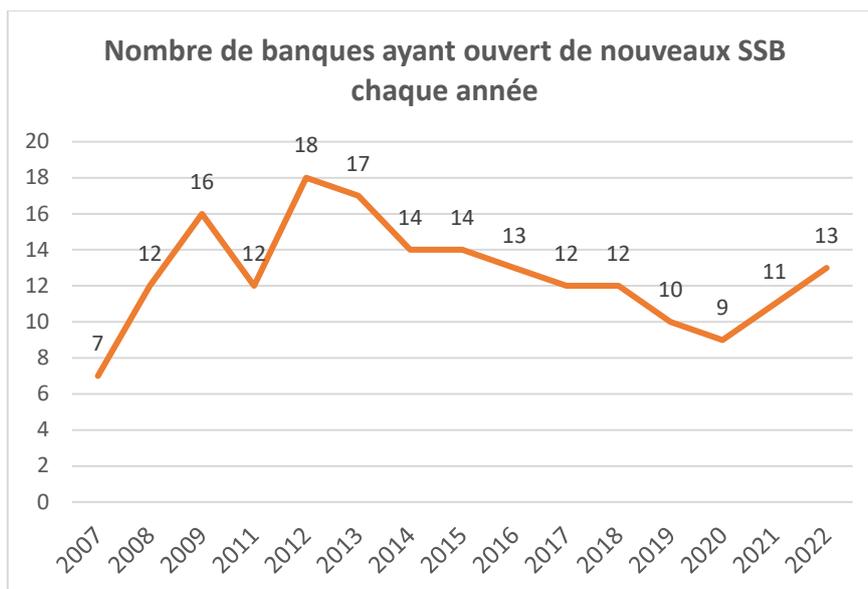
*Sources : documents d'information tarifaires publiés sur les sites des banques et du comparateur Wikifin*

Le nombre de banques ouvrant des SBB ne cessait de diminuer chaque année pour n'en concerner plus que 9 en 2020. En 2022, 13 banques ont ouvert de nouveaux SBB contre 11 en 2021. Il est dommage que la répartition des ouvertures de SBB entre banques ne soit toujours pas publiée par Ombudsfm.

<sup>28</sup> Tarif mentionné dans le document d'information tarifaire « compte à vue ». [https://www.keytradebank.be/files/documentcenter/DocInformationTarifaire\\_fr.pdf](https://www.keytradebank.be/files/documentcenter/DocInformationTarifaire_fr.pdf)

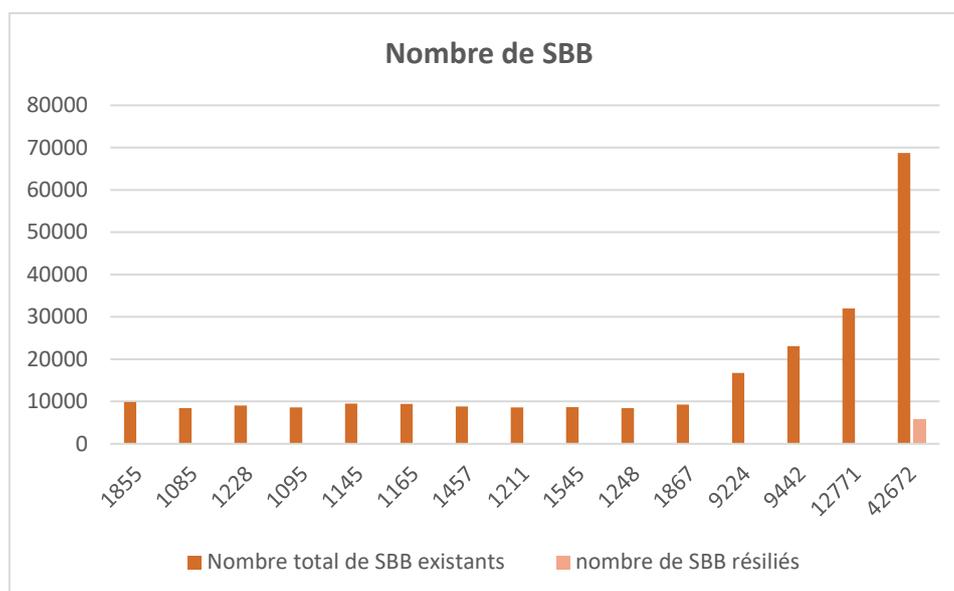
Pas de document d'information tarifaire spécifique sur le site consulté le 24/10/2023

<sup>29</sup> Tarif mentionné dans la liste des tarifs. Pas de document d'information tarifaire spécifique pour le SBB sur le site consulté le 24/10/2023 <https://www.vdk.be/fr/documents-legaux>



Source : rapports annuels d'Ombudsfin <sup>30</sup>

Le nombre total de nouveaux SBB est en hausse pour la quatrième année consécutive. En 2022, 42 672 nouveaux comptes ont ainsi été ouverts (+ 234% par rapport à 2021) portant le nombre total de SBB existants à la fin 2022 à 68 753 (+ 61,12% par rapport à 2021).



Source : rapports annuels d'Ombudsfin

Ces dernières années, l'augmentation était due à un changement de politique notamment chez Belfius qui a considéré qu'une personne bénéficiant d'un droit de séjour temporaire ne pouvait ouvrir qu'un SBB et non un compte ordinaire.

<sup>30</sup> 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.

En 2022, c'est l'ouverture de comptes aux réfugié·e·s ukrainien·ne·s qui explique la très forte augmentation du nombre de SBB. En mars 2022, le Conseil de l'Union européenne avait 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 état de l'ouverture de 23 309 comptes ouverts à des réfugié·e·s ukrainien·ne·s, dont 12 888 SBB.

L'ouverture des SBB reste très inégalement répartie entre les banques. Comme en 2021, l'essentiel des ouvertures était pour la quatrième année consécutive le fait de Belfius qui a ouvert 46% des nouveaux SBB et qui gère 46% de l'ensemble des SBB existants.

	Nouveaux SBB au 31/12/22	% nouveaux SBB	Nb de SBB existants au 31/12/22	% du total des SBB existants
Argenta	404	0,95	426	0,62
AXA banque	559	1,31	613	0,89
<b>Belfius</b>	19641	<b>46</b>	31617	<b>46</b>
BNP Paribas Fortis	952	2,23	4817	7
Beobank	1244	2,91	3755	5,46
<b>Bpost banque</b>	9446	<b>22,14</b>	15789	<b>23</b>
CBC	624	1,47	594	0,9
CPH	4	0,009	5	0,007
Crelan	508	1,19	567	0,82
<b>KBC</b>	7822	<b>18,33</b>	9314	<b>13,55</b>
ING	1 377	3,23	3 162	4,6

Source : réponses des banques au questionnaire de Financité

\* Commentaire d'Argenta : « Notre compte Vert étant entièrement gratuit, cette formule a été majoritairement choisie en place du service bancaire de base »

En 2022, Ombudsfm a enregistré un total de 10 refus de demandes d'ouverture de SBB contre 17 en 2021. Les raisons mentionnées sont l'existence d'antécédents négatifs auprès de la banque (80 %) ou le fait que le demandeur était déjà titulaire d'un compte à vue (20 %). Il ne s'agit là que de cas pour lesquels les banques ont opposé un refus par écrit comme prévu par la loi. En fait, de nombreux refus sont effectués oralement, ce qui ne permet pas aux personnes concernées de faire valoir leurs droits.

Comme déjà relevé par Financité à plusieurs reprises, Ombudsfm 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 8 mois, voire moins, ou quelques jours avant l'expiration de leur carte orange.

5 886 SBB ont été résiliés en 2022 selon le rapport annuel d'Ombudsfm. La principale raison d'une fermeture est la demande du titulaire (98,81 %), suivie par la détention d'un compte courant dans une autre institution (1,4 %), la détention d'autres produits non compatibles avec le service bancaire de base (1,13%), des antécédents négatifs à la banque (0,53%) ou des

dépôts d'épargne et crédits à la consommation dont le montant cumulé est supérieur à 6 000 euros (0,13%).

8 plaintes concernant le SBB ont été reçues par Ombudfin en 2022 (motifs non mentionnés dans son rapport annuel), chiffre qui ne semble pas représentatif des difficultés d'accès au SBB qui sont régulièrement rapportées auprès d'UNIA<sup>31</sup> ou de MYRIA<sup>32</sup> et qui concernent principalement des primo-arrivant·e·s en Belgique.

Comme en 2021, le rapport 2022 d'Ombudfin fait état de nombreux signaux reçus au cours de l'année 2022 de la part de « *certaines organisations sociales selon lesquels les personnes en situation de vulnérabilité financière et sociale rencontrent de plus en plus de problèmes dans leur recherche de services bancaires adaptés à leurs besoins. Ombudfin déclare avoir pris note de ces signaux et être conscient de l'existence de ces problèmes, mais qu'il ne peut les confirmer par ses propres activités. Peu de plaintes ont été déposées par des personnes appartenant à ces groupes. Cela peut être dû à une connaissance insuffisante de l'existence et du rôle de l'ombudsman financier qui rappelle aux CPAS et aux autres institutions d'appui qu'ils peuvent introduire une plainte auprès d'Ombudfin au nom et pour le compte des personnes qu'ils aident, mais après avoir préalablement introduit la plainte auprès du service de plaintes compétent de la banque concernée.*

À cet égard, les recommandations suivantes ont été formulées :

- *Les procédures devraient être conçues de manière à ce qu'un mineur étranger non accompagné ne soit pas inutilement bloqué en termes d'opérations financières. Si le mineur ne vit pas avec son tuteur (ce qui est généralement le cas), la banque doit prévoir l'envoi de la carte au tuteur.*
- *Dans la pratique, les banques ne devraient pas être plus strictes en termes d'exigences d'identité lors de l'ouverture d'un service bancaire de base que les exigences fournies dans la FAQ de Febelfin. »*

Le constat récurrent d'un fort décalage entre le faible nombre de plaintes qui sont déposées sur le bureau d'Ombudfin et les témoignages recueillis par les organisations sociales montre que la procédure de plainte n'est pas du tout adaptée au public vulnérable, celui-là même qui a besoin du SBB. Ces personnes, confrontées à des situations financières difficiles, ne parlent pas toujours l'une des langues nationales et ont souvent un réseau social très limité.

Ces organisations sociales proposent un certain nombre d'actions : développer une offre de services adaptée, compréhensible et à un prix raisonnable pour ces personnes, offrir plus d'accessibilité physique et de services de la part des banques et diffuser de l'information au groupe cible et à toutes les organisations sociales impliquées qui soutiennent ce groupe cible.

---

<sup>31</sup> 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>

<sup>32</sup> 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>

Les obligations strictes auxquelles sont soumises les banques dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont souvent mises en avant par les institutions bancaires pour justifier des refus d'ouverture de compte.

C'est ce que pointe du doigt Myria dans son récent rapport sur l'accès aux services bancaires et l'inclusion financière des étrangers<sup>33</sup>. L'organisation constate « *une augmentation des refus de services bancaires depuis les changements apportés aux réglementations nationales et internationales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent. Les nombreux signalements et contacts avec des clients refusés, avec les banques elles-mêmes et avec d'autres organisations du secteur montrent que ce sont surtout ces réglementations strictes et leur application qui ont un impact majeur sur l'accès des étrangers aux services bancaires. Pour se conformer aux obligations, les banques doivent identifier leurs clients (potentiels). C'est souvent là — dans les dossiers que MYRIA reçoit — que le bât blesse. Souvent, les nouveaux arrivants et certains étrangers ne peuvent pas (encore) présenter les documents d'identité ou de séjour que les banques estiment nécessaires.* »

Là où précédemment les refus ne concernaient que les personnes en séjour irrégulier et les personnes sans document d'identité, MYRIA constate que cela concerne aussi « *les personnes en séjour régulier, en particulier les nouveaux arrivants comme les demandeurs d'asile, les personnes bénéficiant d'une protection internationale ou les mineurs non accompagnés (...), les personnes titulaires d'une carte A temporaire, mais renouvelable (...) ainsi que des citoyens de l'UE. (...) Il arrive également que le compte bancaire d'un étranger soit bloqué parce que son permis de séjour a expiré ou pour d'autres raisons, parfois incompréhensibles. Les fonds sont alors bloqués sur un compte et il ne peut les récupérer que très difficilement.* »

En juillet 2016, la BNB avait publié une circulaire<sup>34</sup> transposant dans le cadre prudentiel belge un avis de l'Autorité bancaire européenne sur l'application des mesures de vigilance à l'égard des clients demandeurs d'asile originaires de pays tiers considérés à haut risque. Cette circulaire rappelle que proposer un SBB est justement un moyen pour les banques de maîtriser les risques : « *Proposer à des demandeurs d'asile un service de base comprenant des produits ou des services plus difficiles à utiliser aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme peut constituer une manière efficace de maîtriser les risques de blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (...). La Banque estime qu'il est peu probable que les établissements de crédit puissent refuser le SBB à des demandeurs d'asile au seul motif qu'ils sont originaires d'un pays présentant un risque de BC/FT accru et/ou parce qu'ils ont des difficultés à établir leur identité de façon fiable. De l'avis de la Banque, le refus du SBB n'est possible que s'il peut être établi sur la base d'éléments spécifiques que le consommateur est ou pourrait être impliqué dans le*

---

<sup>33</sup> MYRIA, *Accès aux services bancaires et inclusion financière des étrangers*, MyriaDoc 12 avril 2023, [https://www.myria.be/files/MyriaDoc12\\_Acc%C3%A8s\\_aux\\_services\\_bancaires.pdf](https://www.myria.be/files/MyriaDoc12_Acc%C3%A8s_aux_services_bancaires.pdf)

<sup>34</sup> BNB, *Opinion on the European Banking Authority on the application of customer due diligence measures to customers who are asylum seekers from higher-risk third countries* (EBA-Op-2016-07) [https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2016/20160712\\_nbb\\_2016\\_32.pdf](https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2016/20160712_nbb_2016_32.pdf)

*blanchiment de capitaux ou le financement du terrorisme (ou lorsque trouve à s'appliquer l'un des autres motifs de refus prévus par le Code de droit économique) ».*

En janvier 2022, l'Autorité bancaire européenne (ABE) a publié un rapport et un avis sur le « de-risking »<sup>35</sup> rappelant que certaines politiques de réduction des risques conduisent à exclure des catégories de client·e·s ou à rompre toute relation contractuelle avec certaines catégories de clients. L'ABE rappelle qu'une approche basée sur les risques doit reposer sur une évaluation et une prise en compte individualisées des risques. A défaut, cela peut conduire à l'exclusion bancaire injustifiée de certaines catégories de personnes dont les demandeurs d'asiles. L'ABE demande aux superviseurs nationaux de davantage guider les entités concernées et à la Commission européenne et au législateur européen de clarifier les interactions entre les dispositions des directives relatives aux blanchiment d'argent et de lutte contre le terrorisme (BC/FT) d'une part et au compte de paiement d'autre part.

En avril 2022, l'ABE a publié un communiqué sur l'inclusion financière dans le cadre de l'accueil des réfugié·e·s arrivant d'Ukraine<sup>36</sup> rappelant que le respect des obligations en matière de BC/FT ne doit pas conduire à l'exclusion financière des client·e·s légitimes et que le cadre de BC/FT de l'UE est suffisamment souple pour permettre aux institutions financières de se conformer efficacement à leurs obligations de différentes manières.

Dans les faits, les pratiques des banques sont beaucoup plus strictes que ce que prévoient les lignes directrices des autorités de supervision. Par exemple, le droit à un service bancaire de base s'applique indépendamment du lieu de résidence du·de la consommateur·rice dans l'un des États membres de l'UE. Dans la pratique, les banques demandent toujours que le demandeur habite en Belgique.

Nous avons par ailleurs déjà signalé à plusieurs reprises la trop grande complexité et la trop longue durée des recours lorsqu'un SBB est refusé, directement ou indirectement, en particulier quand les victimes sont des personnes précarisées et peu au fait de leurs droits. Pour saisir Ombudsfm, il faut en effet avoir préalablement introduit une plainte auprès de l'institution financière qui a refusé le SBB. Une fois la plainte jugée recevable par Ombudsfm, il faut encore attendre en moyenne 50, 6 jours (en 2022) pour que la plainte soit traitée.

Le peu d'informations repris sur le SBB dans les rapports annuels d'Ombudsfm ne permet pas de vérifier l'application de la législation ni de connaître les profils des demandeurs de SBB et les éventuels besoins d'adaptation de la législation. A cela s'ajoute l'absence de contrôle par les autorités compétentes. En Belgique, ce sont les agents commissionnés par le Ministre de l'économie (Inspection économique) qui sont compétents pour rechercher et constater les infractions à la législation sur le SBB, lesquelles sont punissables d'une sanction

---

<sup>35</sup> EBA, Opinion of the European Banking Authority on « de-risking », 05/01/2022, [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Publications/Opinions/2022/Opinion%20on%20de-risking%20%28EBA-Op-2022-01%29/1025705/EBA%20Opinion%20and%20annexed%20report%20on%20de-risking.pdf](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Opinions/2022/Opinion%20on%20de-risking%20%28EBA-Op-2022-01%29/1025705/EBA%20Opinion%20and%20annexed%20report%20on%20de-risking.pdf)

<sup>36</sup> EBA statement on financial inclusion in the context of the invasion of Ukraine, 27/04/2022, [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Publications/Other%20publications/2022/1031627/EBA%20statement%20on%20financial%20inclusion%20in%20relation%20to%20Ukraine.pdf](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Other%20publications/2022/1031627/EBA%20statement%20on%20financial%20inclusion%20in%20relation%20to%20Ukraine.pdf)

de niveau 3, à savoir une amende de 26 à 25 000 euros. On ne trouve aucune trace de contrôle de l'application de cette législation dans les rapports de l'Inspection économique et ce depuis de nombreuses années, et bien sûr aucune condamnation des banques qui n'appliquent pas correctement la législation.

L'inspection économique a introduit en 2022 dans son dispositif de signalement en ligne un questionnaire permettant aux personnes qui estiment que leur droit à ouvrir un SBB n'a pas été respecté de notifier des manquements à la loi<sup>37</sup>. C'est une initiative positive. Peut-être qu'avec davantage de signalements, l'Inspection économique prendra la décision d'effectuer des contrôles.



### Service bancaire de base

Il peut être difficile pour certaines personnes d'obtenir un compte à vue classique auprès d'une banque. Pour s'assurer que tout le monde puisse au moins disposer d'un compte à vue, la législation en matière de service bancaire de base prévoit que chaque consommateur résidant légalement dans un État membre de l'Union européenne a droit à ce service. Si vous demandez le service bancaire de base à une banque en tant que consommateur, elle ne peut normalement pas vous refuser cette demande. Des conditions d'accès/d'octroi sont cependant légalement prévues.

Vous avez demandé un service bancaire de base et :

- la banque ne vous a pas fourni de formulaire de demande (sur papier ou en ligne)
- la banque ne vous a pas répondu dans les 10 jours ouvrables après l'envoi du formulaire de demande complet (Veuillez fournir une copie du formulaire de demande à la fin de ce questionnaire.)
- la banque vous a refusé le service bancaire de base.
- la banque a résilié votre service bancaire de base (Veuillez fournir la décision de résiliation de la banque à la fin de ce questionnaire.)
- j'ai rencontré un autre problème (par exemple : j'ai des difficultés à prendre rendez-vous avec la banque pour ouvrir un service bancaire de base)

[Retour](#)

[Continuer](#)

Source : site de l'Inspection économique

Le gouvernement fédéral avait mis la question du service bancaire de base à son agenda. L'accord de gouvernement du 30 septembre 2020<sup>38</sup> prévoit en effet que « *Le Gouvernement veillera à ce que l'accès aux services bancaires de base ne reste pas lettre morte pour les groupes vulnérables qui ont besoin de services adaptés, comme les personnes en situation de handicap, les personnes âgées ou les personnes qui n'ont pas d'accès numérique aux services bancaires. Le Gouvernement évaluera les services fournis dans le cadre du service bancaire de base et augmentera sa publicité, en accordant une attention particulière à l'accessibilité des extraits de compte physiques* ». A ce jour, aucune initiative n'a été prise pour améliorer l'accès et le contenu du SBB.

#### 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.

<sup>37</sup> <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/questionnaire/1>

<sup>38</sup> Accord de gouvernement, 30/09/2020, [https://www.belgium.be/sites/default/files/Accord\\_de\\_gouvernement\\_2020.pdf](https://www.belgium.be/sites/default/files/Accord_de_gouvernement_2020.pdf)

En 2022, selon l'enquête annuelle que Statbel réalise chaque année sur l'usage des technologies de l'information et de de la communication (TIC) par les personnes âgées de 16 à 74 ans<sup>39</sup>, 94% des ménages disposaient d'internet à domicile, mais seulement 88% des ménages appartenant au 1<sup>er</sup> quintile de revenu et 88% des personnes seules. 42% des ménages non équipés mentionnent qu'ils n'ont pas besoin d'internet (12% à Bruxelles), 33% font état de leur manque de compétences (45% à Bruxelles), 23% mentionnent le coût du matériel (33% en Wallonie) et 22% les frais de connexion et d'abonnement (30% en Wallonie).

Selon le baromètre 2023 de maturité numérique des citoyen·ne·s wallon·ne·s<sup>40</sup>, enquête réalisée depuis près de 20 ans auprès d'un échantillon de la population résidant en Wallonie de 15 ans et plus, 95% des ménages wallons ont accès à Internet à leur domicile. Chez les 65 ans et plus, le taux est de 82% comme en 2021. 6% de la population wallonne n'a jamais utilisé Internet, principalement les plus de 75 ans. Le rapport précise que 48% des personnes non-utilisatrices, principalement des personnes âgées de plus de 75 ans, ont fait appel au moins une fois, en 2022, 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%). Le nombre de citoyen·ne·s wallon·ne·s qui ne font aucun usage du numérique augmente, passant de 5,5% en 2021 à 6,5% en 2023. 29% des Wallon·ne·s se disent éloigné·e·s du numérique.

En Wallonie, la progression dans l'usage d'Internet au niveau des classes d'âges est stable dans la grande majorité de celles-ci, même si on note une faible diminution pour les 55 à 59 ans et les 65 à 69 ans.

L'accès à Internet à domicile n'implique pas que les compétences nécessaires à son usage soient maîtrisées par l'ensemble des usager·ère·s. Selon l'enquête réalisée par Statbel, les compétences numériques de base ne sont en effet acquises que pour 54,2% des Belges, soit le taux moyen constaté dans l'Union européenne (54%), mais loin des taux constatés en Finlande ou aux Pays-Bas (79%)<sup>41</sup>. Comme rappelé par le baromètre publié l'an passé par 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 »*. 21% des citoyen·ne·s wallon·ne·s estiment ne pas détenir les compétences numériques suffisantes.

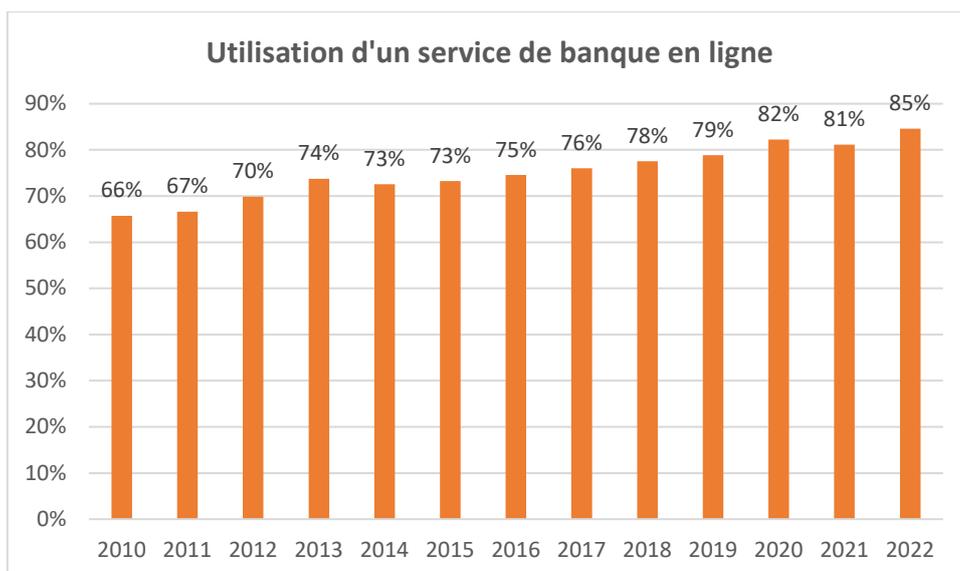
En ce qui concerne plus particulièrement le recours à la banque en ligne, selon l'enquête réalisée par Statbel, 85% des 16-74 ans ont en 2022 utilisé l'Internet pour cet usage contre 81% en 2021, soit une progression de 4 points. Les 15% de non-utilisateur·rice·s de la banque en ligne dans cette tranche d'âge représentent 1 289 060 personnes, un nombre loin d'être négligeable.

---

<sup>39</sup> Statbel, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#figures>

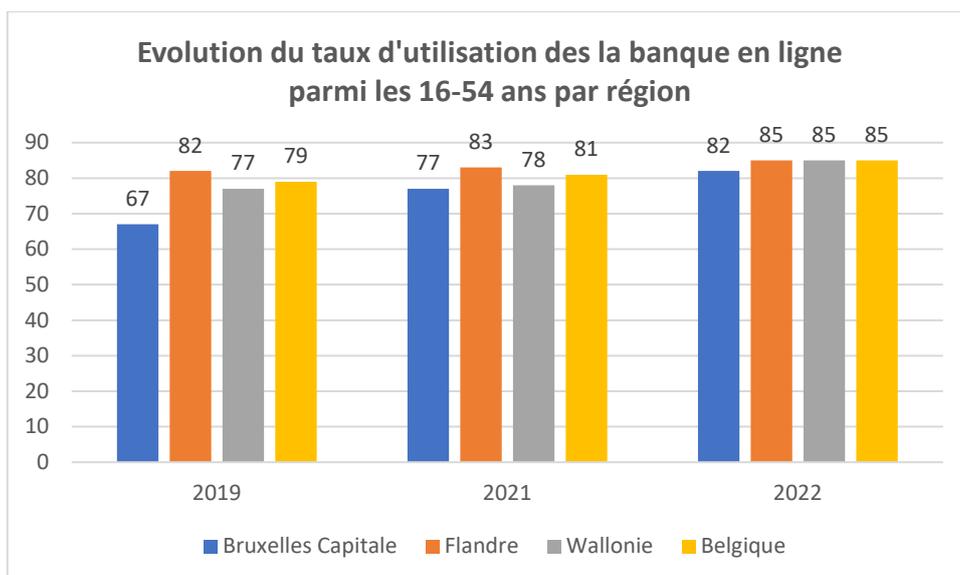
<sup>40</sup> Digital Wallonia, *Baromètre de maturité numérique 2023 des citoyens wallons*, 09/11/2023, [https://assets.ctfassets.net/myqv2p4gx62v/6kN44GYisA6wrFrlxpcye4/1e65606903b9d069bc4bfdd39a84ee3c/B\\_rome\\_tre-DW-Maturite\\_-Nume\\_rique-Citoyens-2023-Complet.pdf](https://assets.ctfassets.net/myqv2p4gx62v/6kN44GYisA6wrFrlxpcye4/1e65606903b9d069bc4bfdd39a84ee3c/B_rome_tre-DW-Maturite_-Nume_rique-Citoyens-2023-Complet.pdf)

<sup>41</sup> Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/digitalisation-2023>



*Source : Statbel*

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).



*Source : Statbel*

Selon le baromètre de Digital Wallonia, 78% des Wallon·ne·s (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% des Wallon·ne·s (66% des hommes et 70% des femmes) ont viré de l'argent vers d'autres comptes bancaires avec leur smartphone. Ils·elles n'étaient que 58% en 2021. 50% des Wallon·ne·s (51% des hommes et 49% des femmes) ont transféré de l'argent de personne à personne via le smartphone. Ils·elles n'étaient que 44% 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'instruction<sup>42</sup>.

On retrouve un écart similaire entre les personnes qui appartiennent au 5<sup>ème</sup> **quintile de revenu** (92%) et celles appartenant au 1<sup>er</sup> 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.

Par ailleurs si 90% des 35-54 ans ont recours à la banque en ligne, le taux n'est plus que de 78% chez les **65-74 ans**, soit 265 000 non utilisateurs. Les **personnes âgées de 75 ans et plus**, qui représentent un peu plus de 9% de la population du pays<sup>43</sup>, ne sont pas systématiquement prises en compte dans les enquêtes portant sur le numérique. C'est le cas dans l'enquête réalisée au niveau fédéral sur les TIC par Statbel, ce qui entraîne potentiellement un biais sur l'état réel de la fracture numérique parmi les personnes plus âgées.

Le baromètre sur la maturité numérique des citoyens wallons conduit, qui inclut les 75 ans et plus, montre que la fracture numérique est encore plus importante dans cette tranche d'âge. Selon le baromètre réalisé en 2019, 73% de cette catégorie d'âge n'utilisaient pas la banque en ligne. Malheureusement les deux baromètres réalisés en 2021 et 2023 ne font plus état de l'usage de la banque en ligne par tranche d'âge, ce qui ne permet pas de vérifier où en sont les 75 ans et plus. Il ne différencie plus non plus les catégories de la population les moins utilisatrices de la banque en ligne selon les critères de genre, niveau d'étude et niveau de revenus. Pour rappel, le rapport 2019 faisait état d'une moindre utilisation de la banque en ligne pour les personnes peu ou pas diplômées<sup>44</sup> (seulement 29% d'utilisateur·rice·s) et les plus de 70 ans (seulement 32% d'utilisateur·rice·s dans cette catégorie d'âge).

Selon Belfius, 50% de ses client·e·s de plus de 65 ans sont actif·ive·s au niveau digital, soit 10% de plus qu'en juin 2022. 34% des plus de 65 ans utilisent l'application de la banque, soit une augmentation de 17% de plus qu'en juin 2022.

Chez CBC et KBC, le taux de numérisation global dans toutes les tranches d'âge est en augmentation avec un taux de 85 % fin mai 2023. Il est de 70 % chez les 65-80 ans et de 49% pour les plus de 80 ans. Toutes les tranches d'âge entre 19 et 40 ans sont désormais) supérieures à 90 %. La plus forte augmentation de la numérisation concerne les 55-65 ans. Chez KBC, au deuxième trimestre 2023, 67% des client·e·s ont contacté la banque uniquement par voie numérique. La banque estime que seuls 10% des client·e·s utilisent

---

<sup>42</sup> Soit au mieux un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur

<sup>43</sup> Les 75-100 ans étaient 1,060 millions au 01/01/2022 (Statbel)

<sup>44</sup> Wallonie : 12% des plus de 25 ans n'ont pas de diplôme ou au maximum un diplôme de l'enseignement primaire (source IWEPS)

uniquement des canaux physiques. Sur ces 10%, 4,8% utilisent uniquement des guichets automatiques.

#### 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)<sup>45</sup> UNIA rappelle que la transformation digitale n'est pas sans conséquences sur l'accès aux services essentiels et aux droits des personnes incapables de suivre le rythme imposé.

Se pose notamment la question de la discrimination potentielle de certains groupes parmi les plus fragilisés. Dans les signalements reçus par UNIA, les critères de discrimination invoqués sont l'âge, le handicap, la fortune, l'origine sociale et les conditions sociales.

La législation anti-discrimination retient notamment 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 et 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.

La fracture numérique est couverte par la situation de discrimination indirecte et parfois, en présence d'une personne en situation de handicap, de refus d'aménagements raisonnables.

UNIA rappelle que 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 par la loi, qu'il soit volontaire ou non, qu'il soit conscient ou non dans le chef de son auteur.

La digitalisation 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).

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 lancé des campagnes sur les oubliés du numérique ainsi

---

<sup>45</sup> 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)

que toute une série d'actions en lien avec le sujet en mobilisant autour d'elle de nombreuses associations<sup>46</sup>.

C'est aussi le cas du Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH)<sup>47</sup> 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 Itsme. 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 demande :

- de rendre tout service financier de première nécessité accessible à tous les citoyens 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

Comme décrit par des chercheuses en sociologie<sup>48</sup> « 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 : non-accès aux droits, accès à des services de moindre qualité ou plus coûteux, décrochage, perte de lien, exclusion sociale. »*

Une récente carte blanche signée par de nombreux chercheurs<sup>49</sup> appelle à un grand débat sur les effets du tout numérique sur nos sociétés.

---

<sup>46</sup> <https://lire-et-ecrire.be/Campagnes>

<sup>47</sup> 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>

<sup>48</sup> 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>

<sup>49</sup> *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>

### 1.1.2.2.3. Banque numérique et sécurité

La banque numérique génère de nouveaux problèmes de sécurité auxquels les client·e·s n'étaient pas confronté·e·s lorsque l'essentiel des opérations bancaires étaient effectuées en agence. Le niveau élevé de fraudes en ligne et l'obligation faite aux client·e·s d'être extrêmement vigilant·e·s face à l'inventivité des escrocs crée un sentiment d'insécurité chez une partie de la clientèle bancaire qui ne se sent pas en confiance avec les services bancaires en ligne et mobiles.

En 2022, 39,8 millions d'euros ont été dérobés suite à des pratiques d'hameçonnage, soit une hausse de 59,2% par rapport à 2021 (25 millions d'euros).

Selon Febelfin et Safeonweb :

- 8% des Belges disent avoir été victimes de phishing. Chez les jeunes, ce pourcentage est encore plus élevé (12%).
- 69% des Belges ont reçu au moins un message de phishing au cours des 6 derniers mois.
- Seuls 62% des victimes belges d'hameçonnage connaissaient les mesures à prendre.
- 8% des Belges n'ont jamais entendu parler de phishing. Les jeunes surtout ignorent ce qu'est le phishing.
- De janvier à septembre 2023, plus de 7 millions de messages ont déjà été transmis à [suspect@safeonweb.be](mailto:suspect@safeonweb.be), ce qui dépasse le chiffre record de 2022 (6 millions de messages), soit une moyenne de 26 425 messages par jour.
- Dans un récent sondage commandé par le Centre pour la Cybersécurité Belgique (en septembre 2023), 28% des personnes interrogées ont déclaré ne pas savoir comment reconnaître un faux site web.
- 78% déclarent qu'ils·elles ne cliqueraient jamais sur un lien suspect, alors que 22% le feraient peut-être.
- 57% des répondant·e·s estiment que la probabilité qu'ils soient un jour victime d'hameçonnage est élevée.

Une campagne nationale de sensibilisation à la cybersécurité a été lancée en octobre 2023 par le Centre pour la Cybersécurité Belgique, Febelfin et la Cyber Security Coalition avec pour thème la lutte contre le phishing : « Phishing, ça se joue dans les détails ! »<sup>50</sup>.

Dans son rapport 2022<sup>51</sup>, l'Ombudsfin signale une très forte augmentation du nombre de plaintes de consommateurs pour des dossiers de fraude qui constituent dorénavant la plus grande partie des cas qu'il traite (1 018 cas sur les 2 142 plaintes jugées recevables). Mais ce qui est finalement tout aussi inquiétant est le refus des banques de dédommager leurs client·e·s alors qu'Ombudsfin considère que la plainte est fondée. Les banques appliquent en

---

<sup>50</sup> CCB, <https://safeonweb.be/fr/campagne-nationale-de-sensibilisation-la-cybersecurite-2023>

<sup>51</sup> Ombudsfin, Rapport annuel 2022, <https://www.ombudsfin.be/storage/app/media/uploaded-files/Communique%20de%20presse%20Ombudsfin%20RA%202022.pdf>

effet une définition très large du concept de négligence grave. Il n’y a pas de doute que les refus de dédommagement ne sont pas de nature à encourager les clients encore réticents à passer à la banque en ligne.

#### 1.1.2.2.4. La réponse des banques à la fracture numérique

Febelfin, en tant que fédération du secteur financier, a clairement pour objectif de développer l’inclusion numérique bancaire. Depuis plusieurs années, elle publie régulièrement sur son site différents outils dans le but de convaincre que l’usage de la banque en ligne n’est pas très compliqué et, qu’en étant vigilant, grâce à toute une série de conseils, la fraude est évitable. En 2023, elle a ainsi publié un document qui présente l’ensemble du matériel que l’organisation met à disposition<sup>52</sup>. Febelfin organise aussi des sessions d’information avec divers partenaires. En 2022, une convention a été signée entre Febelfin et la Région de Bruxelles-Capitale afin de mettre en place de formations à la banque en ligne et des actions de sensibilisation dans toutes les communes bruxelloises jusqu’en 2025<sup>53</sup>. En Wallonie, Febelfin a aussi relancé fin 2023 ses formations « J’adopte la banque numérique » en accord avec le gouvernement wallon. Elles sont prévues dans 35 EPN de la région jusqu’à la fin 2024<sup>54</sup>.

Febelfin a par ailleurs signé en 2021 la Charte pour l’inclusion numérique en Belgique. DigitAll est une coalition d’entreprises, d’organismes sociaux et gouvernementaux qui œuvrent ensemble à améliorer l’inclusion digitale en Belgique. Pour l’instant, le site de DigitAll<sup>55</sup> est assez pauvre en information sur les réalisations concrètes.

Dans son mémorandum pour les élections de 2024 qui ne contient aucune proposition pour accroître l’inclusion financière, Febelfin écrit pourtant que « l’inclusion numérique est tout aussi importante que l’inclusion financière. » L’organisation propose :

- « De faire de l’inclusion numérique une priorité au niveau régional et communal ;
- De mettre en place, avec Febelfin et d’autres parties prenantes, comme la VVSG (association des villes et communes flamandes), l’UVCW (Union des Villes et des Communes de Wallonie) ou l’OKRA (la plus grande association de seniors à Bruxelles et en Flandre), une plateforme d’échange d’informations et de réflexions sur l’inclusion numérique et les projets connexes, en vue de stimuler celle-ci ;
- D’aider à former des formateurs, afin que davantage de formations puissent être dispensées ;
- Que les autorités publiques investissent suffisamment dans la sensibilisation aux dangers de la fraude en ligne, l’inclusion numérique allant également de pair avec la sécurité en ligne. »

---

<sup>52</sup> Febelfin, Inclusion digitale, 2023, <https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2023/brochure-digitale-inclusie/0a1a10e601-1694763196/brochure-inclusion.pdf>

<sup>53</sup> Febelfin, <https://febelfin.be/fr/presse/numerisation-et-innovation/la-banque-en-ligne-pour-tous-les-bruxellois> ;

<sup>54</sup> <https://emploi.wallonie.be/home/actualites/actualites/jadopte-la-banque-numerique--des-formations-au-sein-des-epn-de-wallonie.html>

<sup>55</sup> <https://digitall.be/fr/>

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

**Argenta** met en avant son « pack Silver » pour les clients non-numériques, soit 27 363 clients à la mi-2023. Ce compte répond aux exigences du service bancaire universel tout en offrant une gamme plus large de services que ce qui est imposé par la charte et ce à un tarif en dessous du coût maximum imposé par l'accord.

Chez **Belfius**, à partir de 70 ans, les clients qui disposent d'un compte « Beats New » ou « Beats Star » ne paient pas de frais pour les virements papier et reçoivent gratuitement leurs extraits de compte par la poste sur une base mensuelle. Les agences Belfius sont équipées d'appareils permettant d'introduire un virement, de consulter le solde des comptes ou d'imprimer ses extraits de compte.

Par ailleurs, Belfius Phone<sup>56</sup> permet 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). Des analyses ont montré que les clients de plus de 50 ans utilisent encore ce service notamment pour la consultation du solde, la consultation des transactions et l'exécution des virements.

**BNP Paribas Fortis** dispose aussi d'un service d'opérations par téléphone « Easy Banking Phone » qui permet aux clients 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<sup>57</sup>. La banque commercialise aussi des smartphones Emporia conçus pour les seniors. Ils sont proposés avec une réduction de prix et équipés de l'application de la banque « Easy banking » préinstallée<sup>58</sup>.

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**. 59 de ses agences (sur 60) sont accessibles sans rendez-vous. Toutes les opérations courantes peuvent être effectuées au guichet. Les agences disposent par ailleurs de 60 appareils permettant d'imprimer ses extraits de compte.

Chez **Crelan et AXA Banque**, 759 agences sur 766 sont accessibles sans rendez-vous. 499 appareils permettant d'effectuer des opérations (virements, mais pas l'impression des extraits) sont mis à disposition de la clientèle. Les clients qui ne disposent pas d'un abonnement numérique « myCrelan » reçoivent un extrait de compte gratuit par mois ou par trimestre (sauf pour le compte « Crelan Basic »). Les actionnaires coopératifs de

---

<sup>56</sup> <https://www.belfius.be/retail/fr/banque-par-vous-meme/telephone-automates/belfius-phone-banking/index.aspx>

<sup>57</sup> <https://www.bnpparibasfortis.be/fr/public/particuliers/banque-au-quotidien/easy-banking-phone>

<sup>58</sup> <https://www.emporiashop.be/bnpparibasfortis-emporia-eu/> ; <https://www.emporiamobile.com/fr/a-propos-d%27emporia/notre-mission>

« 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 temporaire en Flandre occidentale appelée « Belmobiel ». Les clients non mobiles et peu numériques ont pu accéder facilement à une gamme de services de bancassurance grâce à une visite à domicile à la demande. Après six mois d'essais et une évaluation interne approfondie, KBC a décidé de déployer ce service unique dans toute la Flandre à compter du 6 mars 2023.

Pendant la période d'essai, sans campagne d'accompagnement ni promotion, KBC a reçu environ un millier d'appels pour la « Belmobiel ». 60% des demandes ont pu être résolues immédiatement par KBC sans perte de temps ni effort pour le client. Les 40% restants ont entraîné la visite à domicile de collaborateurs KBC avec la « Belmobiel ».

Ces collaborateur·rice·s ont surtout aidé le·la client·e dans les domaines suivants :

- Questions sur le fonctionnement de « KBC Touch » ou « KBC Mobile »,
- Virements,
- Octroi ou modification de procurations,
- Questions sur des paiements,
- Problèmes de carte bancaire.

Les collaborateurs « KBC Belmobiel » ne se rendent sur place qu'à la demande explicite du·de la client·e et uniquement à l'heure du rendez-vous fixée lors de l'appel du·de la client·e à KBC.

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

Le 28 juin 2025, 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 leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. C'est ce qu'impose la Directive 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services qui s'applique notamment aux services bancaires aux particuliers<sup>59</sup>.

Les produits 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 :

---

<sup>59</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882>

- 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 ;
- 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.

Cette directive devait être intégrée dans le droit national au plus tard le 28 juin 2022. Un avant-projet de loi, limité au secteur bancaire et aux prestataires de services du commerce électronique, a été approuvé en Conseil des ministres le 17 mars 2023<sup>60</sup>. Il n'a pas encore été adopté.

Toutes les entreprises, dont les banques, qui prévoient de créer de nouveaux systèmes d'exploitation, de nouveaux sites ou de nouvelles applications devront intégrer la question de l'inclusion digitale dès la conception de leur projet. En 2020, le Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH) avait listé les problèmes auxquels sont confrontés les personnes handicapées, portant notamment sur les distributeurs automatiques, les sites web, les applications bancaires et les centres d'appel<sup>61</sup>.

Comme nous l'avons déjà vu, certaines banques ont fait le choix de maintenir un réseau d'agences implantées localement avec des opérations réalisables au guichet à côté de l'offre de services numériques, ce qui leur permet de servir les personnes handicapées.

En 2023, Febelfin a édité un guide de l'accueil des clients en situation de handicap<sup>62</sup> à l'attention du personnel bancaire qui s'applique uniquement aux relations en face à face.

Quelques initiatives ont été prises par les banques qui privilégient le numérique. Nous avons interrogé les banques sur leurs initiatives récentes à destination des personnes handicapées.

Chez **BNP Paribas Fortis**<sup>63</sup>, 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 aveugles ou 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. Certains distributeurs de billets

<sup>60</sup> Avant-projet de loi portant insertion du titre 5 « Exigences en matière d'accessibilité applicables aux services » dans le livre VIII « Qualité des produits et des services » du Code de droit économique et portant insertion des définitions et des dispositions d'application de la loi propres aux titres 4 et 5 du livre VIII dans les livres Ier, XV et XVIII du Code de droit économique

<sup>61</sup> 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>

<sup>62</sup> Febelfin, *Accueil des clients 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](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)

<sup>63</sup> BNP Paribas Fortis, <https://www.bnpparibasfortis.be/fr/public/particuliers/accessibilite-banque>

sont équipés d'une fonction vocale, l'utilisateur·rice doit brancher ses propres écouteurs sur l'appareil. Ils peuvent aussi recevoir des extraits de compte en braille.

Chez **Belfius**, les automates sont équipés d'un système de guidage audio, qu'il s'agisse de nos propres automates ou des automates de Batopin pour les fonctions principales (retraits d'argent, virements, ...). Les client·e·s aveugles ou malvoyant·e·s 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).

Depuis le 6 septembre 2023, toutes les nouvelles cartes de débit Bancontact / MasterCard débit de **Beobank** disposent d'une encoche pour les malvoyant·e·s.

Chez **KBC**, pour les personnes souffrant de déficiences visuelles, il est possible de lire tout ce qui apparaît à l'écran grâce à une voix off. Par ailleurs, tous les écrans de KBC Touch (pc banking) peuvent être affichés avec un contraste élevé.

Chez **CBC**, les client·e·s peuvent disposer d'un lecteur de carte bancaire spécifique pour les malvoyant·e·s permettant de se connecter aux applications bancaires de la banque. CBC indique également travailler avec des partenaires du monde associatif afin de développer la retranscription vocale des écrans de son application mobile.

#### *1.1.2.3. Service bancaire universel : le succès n'est pas au rendez-vous*

Le gouvernement fédéral a mis la question de l'accès au service bancaire pour tous à son agenda (voir service bancaire de base). L'accord de gouvernement prévoit notamment que *« Le Gouvernement veillera à ce que l'accès aux services bancaires de base ne reste pas lettre morte pour les groupes vulnérables qui ont besoin de services adaptés, comme les personnes en situation de handicap, les personnes âgées ou les personnes qui n'ont pas d'accès numérique aux services bancaires. »*

En juillet 2021, une charte 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)<sup>64</sup> que doivent proposer les banques signataires, c'est-à-dire Argenta, AXA Banque, Belfius, Beobank, BNP Paribas Fortis, bpost banque, CBC, CPH, Crelan, ING, KBC, KBC Brussels et vdk Bank.

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 1euro ;

---

<sup>64</sup> <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/service-bancaire-universel-charte-2021.pdf>

- 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 facturé plus de 60 euros par an, ou 5 euros par mois, pendant toute la durée d'application de la charte. Toute augmentation annuelle ne pourra excéder 6 euros, à la condition de ne pas dépasser 60 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, la charte prévoit que l'envoi postal est effectué aux frais du client. Elle prévoit aussi, 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 :

- des frais d'abonnement mensuel d'un montant maximum de 2,50 euros (frais de port compris);
- des frais maxima de 1 euro par enveloppe + frais de port;
- un coût forfaitaire limité par an d'un maximum de 5 euros + frais de port.

Aux 60 euros du pack, il convient le plus souvent d'ajouter des frais supplémentaires pour recevoir une fois par mois un extrait de compte.

Tout·e client·e peut souscrire un SBU. A la différence du SBB, ce compte n'est pas exclusif. On peut détenir d'autres comptes à vue. Les client·e·s qui souhaitent changer de banque sont invité·e·s 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 les client·e·s concerné·e·s. 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. La résistance des banques lors des négociations à l'introduction dans le pack de l'envoi par la poste d'un extrait de compte par mois dans le pack de 60 euros laisse perplexe. Un seul extrait par mois, c'est bien peu pour suivre ses rentrées et ses dépenses au quotidien. Pour mémoire, le SBB oblige les banques à mettre à disposition les extraits de compte manuellement 2 fois par mois.

2023		Tarif du forfait	Tarif envoi des extraits de compte	Coût total avec un extrait de compte mensuel par voie postale
<b>Argenta</b>	Formule Silver	40,2 euros par an (3,35 euros par mois)	Frais de port	53,04 euros
<b>AXA banque</b>	Service bancaire universel	60 euros par an (5 euros par mois)	Forfait annuel de 5 euros (+ frais de port)	81,68 euros
<b>Belfius</b>	Compte Universel	60 euros par an (5 euros par mois)	Impression gratuite sur les machines dans l'agence	90euros
<b>Beobank</b>	Compte de Service Bancaire Universel	54 euros par an (4,50 euros par mois)	1,50 euros par enveloppe (frais de port inclus)	72 euros
<b>BNP Paribas Fortis</b>	Compte Service Bancaire Universel	60 euros par an (5 euros par mois)	1 euros + frais de port par enveloppe	94, 32euros
<b>Bpost banque</b>	Service Bancaire Universel	51 euros par an (4,25 euros par mois)	Impression gratuite sur les machines dans l'agence	Pas de résultat affiché par Wikifin
<b>CBC</b>	Service bancaire universel de CBC	39 euros par an (3,25 euros par mois)	Abonnement mensuel de 2,50 euros (frais de port inclus)	81 euros
<b>CPH</b>	Service bancaire universel	60 euros par an (5 euros par mois)	Disponible gratuitement au guichet de la banque	86,04 euros
<b>Crelan</b>	Crehan Excellence Pack (coopérateurs)	54 euros par an (4,50 euros par mois) (3,50 euros pour les coopérateurs)	Gratuit si le titulaire ne dispose pas d'un abonnement en ligne. Sinon, 1 euros par mois pour un envoi mensuel	90euros
<b>ING</b>	Compte vert ING	54 euros par an (4,50 euros par mois)	Forfait annuel de 5 euros (+ frais de port)	84,68 euros
<b>KBC et KBC Brussels</b>	Service bancaire universel de KBC	39 euros par an (3,25 euros par mois)	Abonnement mensuel de 2,50 euros (frais de port inclus)	105 euros
<b>Vdk bank</b>	Compte Giroplus	42 euros par ans (3,50 euros par mois)	Impression gratuite sur les machines dans l'agence	54, 84 euros

L'accord de gouvernement avait aussi prévu de traiter de la question de l'accès aux services bancaires pour les personnes non-digitalisées. La charte ne dit rien de la manière d'effectuer aisément des virements ou d'accéder à ses extraits de compte si l'on ne dispose pas/plus d'une agence à proximité, ni d'automates pour effectuer des opérations bancaires ou imprimer ses extraits, ni de distributeurs de billets.

Afin de faire connaître le SBU auprès du public cible, la Charte contenait également un engagement à mieux informer les consommateurs 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.

Le site Wikifin, qui est le programme d'éducation financière de la FSMA, intègre les offres de SBU sur son comparateur de compte. En faisant une simulation sur la base de 2 retraits d'argent par mois au distributeur de sa banque, de 48 opérations manuelles par an et l'envoi

d'un extrait de compte par mois par voie postale, il apparait que le SBU ne constitue pas toujours le compte le moins cher dans toutes les banques pour les personnes non digitalisées. Il est ainsi préférable de souscrire au compte courant de CPH (52,08 euros/an), au compte plus de Beobank (48 euros/an), au compte plus chez CBC et KBC ou au compte à vue Comfort2Bank chez AXA banque.

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 communication, disponibles en ligne<sup>65</sup>, 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 2021<sup>66</sup>. 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 ne sont pas les plus adaptés et n'ont pas touché leur cible. Dans le cadre de ses activités d'animation sur l'accès au cash et la digitalisation bancaire, Financité a en 2022 et 2023 rencontré des centaines de seniors : pas un·e participant·e n'avait entendu parler du SBU.

Même si toutes les banques qui ont créé un compte bancaire SBU spécifique n'ont pas répondu à notre demande de nombre de SBU ouverts (Belfius et BNP Paribas Fortis), sans doute parce que les chiffres à la fin 2022 sont restés faibles, il apparait que le nombre de SBU ouverts depuis l'entrée en vigueur de la charte n'est pas très élevé, sans doute moins de 4 000.

---

<sup>65</sup> [https://share.absoluutgetest.be/Universele\\_Bankdienst/](https://share.absoluutgetest.be/Universele_Bankdienst/)

<sup>66</sup> 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

	SBU spécifiquement créés par les banques et ouverts au 31/07/2022	Commentaires sur les données au 31/07/2022	SBU spécifiquement créés par les banques et ouverts au 31/12/2022	Commentaires sur les données au 31/12/2022
<b>AXA Banque</b>	4		4	
<b>Belfius</b>	144	« Belfius avait déjà mis en place des solutions pour les plus de 70 ans : - les clients à partir de 70 ans disposant d'un compte Beats New ou Beats Star ne paient pas de frais pour les virements « papier » et reçoivent gratuitement leurs extraits par la poste sur base mensuelle. - les agences sont équipées d'appareils permettant d'imprimer les extraits de compte, d'introduire un virement et de consulter le solde des comptes »	?	N'a pas fourni de chiffres.  « Le nombre de comptes Service Universel est très limité chez Belfius. Ce nombre assez faible s'explique par les solutions mises en place par Belfius pour les clients non-digitaux, et ce, depuis plusieurs années. »
<b>BNP Paribas Fortis</b>	500		?	N'a pas fourni de chiffres  « Sur la base des chiffres fournis par Febelfin, 1.052.447 comptes ou comptes conformes aux exigences du service bancaire universel étaient disponibles fin 2022 »
<b>Beobank</b>	?	N'a pas répondu à notre demande	3 755	
<b>bpost banque</b>	24		20	
<b>CBC</b>	0		0	
<b>CPH</b>	0		0	
<b>KBC – KBC Brussels</b>	?	Ne veut pas communiquer ses chiffres pour des raisons de concurrence	5 dont 2 actifs	

Source : données collectées par Financité auprès des banques en 2022 et 2023

On peut bien sûr ajouter au nombre de SBU spécifiquement créés par les banques pour répondre aux obligations de la charte le nombre de comptes Silver chez Argenta, Economic Plus Pack chez Crelan, les comptes verts chez ING et les GiroPlus de vdk bank qui répondaient déjà aux conditions de la charte avant son entrée en vigueur. C'est ce qui fait dire à Febelfin que 1 052 447 SBU sont actuellement ouverts. Mais cette manière de calculer ne permet pas d'évaluer correctement la mise en œuvre du SBU. Il conviendrait au moins d'isoler les comptes ouverts depuis le 01/01/2022 des comptes ouverts précédemment afin de mesurer la portée réelle de la charte et l'engagement des banques à la mettre effectivement en œuvre.

	Nombre de comptes qui remplissaient déjà les conditions du SBU au 31/07/2022)	Commentaires	Nombre de comptes qui remplissaient déjà les conditions du SBU au 31/12/2022	Commentaires
<b>Argenta</b>	Compte Silver : 10% de la clientèle	Argenta : « La formule Silver remplit les conditions fixées par le SBU, et offre également plus, à un prix qui est (bien) inférieur au minimum légal. On ne sait pas si les clients ont choisi cette formule parce qu'elle répond aux conditions du SBU. Elle est proposée à d'autres groupes cibles que les "non numériques : pas possible de savoir exactement combien de clients l'ont choisie uniquement en raison des transactions au guichet et des relevés de compte papier ».	27.363 clients non-numériques	« Nous offrons le pack Silver pour les gens non-numériques »
<b>Crelan</b>	3421 comptes Economic Plus Pack		6 155	
<b>ING</b>	?	ING : « nous n'avons pas introduit d'outils de monitoring spécifiques à ce jour et nous ne savons pas combien de comptes verts ont été demandés suite aux conditions proposées dans le cadre du SBU. » ING ne souhaite pas communiquer les chiffres sur ses comptes verts pour des raisons de concurrence.	970 468 Comptes bancaires universels	
<b>Vdk bank</b>			71 485	

Source : données collectées par Financité auprès des banques en 2022 et 2023

Par rapport au nombre de personnes concernées par la fracture numérique, il apparaît clairement que la charte sur le SBU n'a pas du tout 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 signalements<sup>67</sup>. 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. A l'occasion de ce débat, le ministre a indiqué que l'Inspection économique avait introduit un formulaire de signalement concernant le SBU dans son point de contact :

<sup>67</sup> Chambre des représentants, Commission Economie, Protection des consommateurs et Agenda numérique, session du 29/11/2023



## Service bancaire universel

Afin de répondre à la numérisation croissante du monde bancaire, le gouvernement fédéral et le secteur bancaire (Febelfin) ont développé un compte de paiement spécialement pour les consommateurs qui n'utilisent que très peu, ou pas du tout, les services numériques : le service bancaire universel.

Le service bancaire universel inclut un compte à vue, une carte de débit et un nombre minimum d'opérations manuelles et de services non numériques à un tarif raisonnable et doit répondre à la Charte du service bancaire universel.

Si vous souhaitez effectuer plus d'opérations que ce que prévoient la Charte ou le paquet de référence de votre banque, celles-ci seront comptées séparément.

Quelle banque votre problème concerne-t-il ?

- Argenta Banque d'Épargne
- AXA
- Belfius
- Beobank
- BNP Paribas Fortis
- bpost banque
- CBC Banque
- CPH
- Crelan
- ING Belgique
- KBC Bank
- KBC Brussels
- VDK

 Retour

Continuer 

Source : inspection économique

L'engagement prendra fin à la mi-2024. Rien ne dit qu'il sera reconduit.

Une proposition législative visant à inscrire les principes du service bancaire universel dans la loi bancaire a 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 BCE<sup>68</sup>.

La proposition de loi vise 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 est 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 les citoyen·ne·s aient 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 propose d'insérer dans la loi bancaire une nouvelle section qui :

1) inclurait l'obligation générale pour les établissements de crédit de garantir un accès physique suffisant, sur l'ensemble du territoire, aux services bancaires et financiers non numériques élémentaires ;

<sup>68</sup> 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>)

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 serait chargé de contrôler la mise en œuvre du texte qui n'a pas fait l'objet d'un vote pour l'instant.

#### *1.1.2.4. Le compte Nickel : un nouveau compte de base dans le paysage belge*

Venu de France où il a rencontré un grand succès avec 3 millions de clients, le compte Nickel avait été initialement développé en 2014 par une fintech qui l'a ensuite revendu à BNP Paribas. Ce compte est disponible en Espagne depuis 2021, au Portugal et en Belgique depuis 2022 et vient d'être lancé en Allemagne.

En septembre 2023, Nickel disposait en Belgique de 550 points de vente dont 352 opérationnels<sup>69</sup>. Si Nickel a démarré en Belgique en concluant des partenariats avec des libraires, d'autres points de vente sont aujourd'hui ciblés comme les night shops, les supérettes, les stations-services, les commerces multi-services. L'objectif de Nickel est d'arriver à 1 200 points de vente en 5 ans en s'implantant d'abord dans les grandes villes et ensuite dans toutes les provinces en fonction de la demande. Face à la difficulté d'accéder au cash, des mandataires locaux sollicitent aussi Nickel pour qu'il installe des points de vente dans leurs territoires.

Si Nickel Belgique annonce un nombre de clients en progression de plus de 20% par mois, il ne communique pas encore sur son nombre total de clients.

Le compte Nickel est un produit simple dans sa conception, facile d'accès, d'un usage peu compliqué et d'un prix raisonnable (20 euros/an pour le tarif de base)<sup>70</sup>. Il n'est toutefois pas destiné aux personnes peu à l'aise avec le numérique car, s'il peut être ouvert chez un commerçant auprès duquel de laquelle on peut aussi déposer et retirer de l'argent liquide, tout le reste se passe en ligne. Quelques fonctionnalités nouvelles sont accessibles depuis peu 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 le client envoie par sms (système automatisé).

La souscription d'un compte est ouverte aux détenteurs de 190 passeports<sup>71</sup>. Les demandeurs doivent avoir leur résidence principale (y compris via une asbl) et fiscale en Belgique. Au plus tard dans les 90 jours de l'ouverture du compte Nickel, les clients

---

<sup>69</sup> Les sites non encore opérationnels sont dans l'attente de leur agrément comme agent Nickel, procédure qui prend trois mois.

<sup>70</sup>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](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/compte_nickel_af_juillet_2021.pdf)

<sup>71</sup>Nickel ; [https://nickel.eu/sites/default/files/id-accepted-subscription\\_BE\\_fr.pdf](https://nickel.eu/sites/default/files/id-accepted-subscription_BE_fr.pdf). Nickel prévoit d'accepter bientôt les passeports américains et accomplir pour ces clients les formalités requises par la Foreign Account Tax Compliance Act.

doivent fournir un numéro de registre national, faute de quoi leur compte est bloqué. Nickel dit être à la recherche d'une solution pour les demandeur·euse·s d'asile<sup>72</sup> qui ne disposent que d'une attestation d'immatriculation valable 3 mois (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.

Le·la client·e type d'un compte Nickel en Belgique est majoritairement un homme (70 % des clients), de nationalité belge (50 % des clients), mais aussi originaire du Maroc, d'Afrique centrale, de Roumanie ou d'Ukraine. Nickel constate une augmentation des demandes provenant d'étudiant·e·s d'origine étrangère. Si le site de Nickel Belgique est accessible en trois langues (FR, NL et EN), davantage de langues sont utilisées par le call center.

Le·la client·e type est plutôt jeune, entre 24 et 44 ans et vit majoritairement dans une grande ville, principalement en raison des implantations des points de vente.

30 % des client·e·s sont sans emploi. Les retraité·e·s représentent 7% des client·e·s, le plus grand nombre a le statut d'employé·e. La moyenne des revenus est de 1 400-1 500 euros et le solde moyen sur le compte est de 350-400 euros.

Le compte Nickel constitue le compte principal pour la moitié des client·e·s qui effectuent en moyenne 16-17 opérations par mois, ce qui est supérieur au nombre moyen d'opérations bancaires constaté dans les autres banques.

Le montant moyen par opération (dépôt, retrait, virement, domiciliation) est de 120 euros. Le retrait moyen de cash est de 105 euros à un distributeur et de 90 euros dans les points de vente. Le dépôt moyen de cash est de 145 euros. Un·e client·e effectue en moyenne 2-3 visites par mois dans les points de vente essentiellement pour déposer du cash, en retirer et dans une moindre mesure pour remplacer sa carte de débit.

Selon une analyse réalisée par Nickel Belgique, les client·e·s, ouvrent un compte essentiellement pour trois raisons :

- Ils veulent un compte secondaire dédié à des achats spécifiques ou pour se protéger davantage en termes de piratage et autres.
- Ils cherchent une banque moins chère que ce que propose la majorité des banques belges.
- Ils ont des difficultés à ouvrir un compte dans une banque et cherchent donc une alternative à laquelle Nickel peut répondre.

Afin de compléter son offre, Nickel travaille sur différentes pistes qui devraient d'abord être implantées en France comme des petits crédits de 1 000 euros maximum et peut-être une assurance habitation.

#### *1.1.2.6. La particularité des comptes sociaux de Belfius*

---

<sup>72</sup> Leurs papiers d'identité (passeport, carte d'identité), s'ils en avaient en arrivant en Belgique, ont été remis aux autorités belges

Belfius a mis en place une gamme de produits sociaux destinés aux institutions à finalité sociale qui viennent en aide aux populations précarisées<sup>73</sup>. Au 30/06/2023, Belfius gérait 167 402 comptes de ce type.

#### Nombre de comptes par an

	01-07-19	01-07-20	01-05-21	01-01-22	01-10-22	30-06-23
RECONSTIT.GAR.LOC.IND.	4 783	4 645	4 602	4 521	4 458	4 435
COMPTE AIDE SOCIALE	8 563	7 314	6 861	6 732	7 391	6 966
GEST.BUDGET - INDIVIDUEL	71 752	70 156	69 716	67 853	66 183	63 886
COMPTE RETRAIT	40 155	38 370	37 475	36 158	34 732	33 039
SYSTEME I - INDIVIDUEL	22 273	20 758	19 404	19 009	18 013	17 995
GAR.LOC.CPAS/IMMO-IND.	3 105	3 733	4 057	4 535	5 388	5 893
<a href="#">CONV.DE GAGE GAR.RESIDENCE</a>	7 258	7 850	8 162	8 854	8 873	9 336
GAR.LOC.SOC.LOGEMENT/INDIV	16 417	17 544	18 407	19 432	20 700	21 510
<a href="#">MEDIAT.DE DETTES-INDIVID.</a>	5 918	5 664	5 391	5 203	4 779	4 462
<b>Total</b>	<b>180 224</b>	<b>176 034</b>	<b>174 075</b>	<b>171 997</b>	<b>170 517</b>	<b>167 422</b>

Source : Belfius

L'un de ces produits est le compte d'aide sociale<sup>74</sup> 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 CPAS. Belfius prend en charge une intervention commerciale de 50% pour les CPAS qui lui sont fidèles.

Le 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 10 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 le 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 6 966 au 30/06/2023. 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 réfugiés qui ne disposent pas encore d'un compte dans une institution bancaire belge. Le gros avantage de ce compte est que sa gestion, de l'ouverture à la clôture,

<sup>73</sup>Belfius, produits sociaux,

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

<sup>74</sup> Fiche technique du compte d'aide sociale :

[https://www.belfius.be/imagingservlet/GetDocument?src=mifid&id=EEPTECFsBR\\_FR](https://www.belfius.be/imagingservlet/GetDocument?src=mifid&id=EEPTECFsBR_FR)

peut se faire en agence bancaire par le titulaire lui-même qui pourra le conserver lorsqu'il ne dépendra plus du CPAS ou le convertir en compte ordinaire. Lorsqu'il peut être ouvert, ce compte est privilégié car il constitue une simplification administrative pour les CPAS.

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 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 ses 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 RI mais sous médiation de dettes au CPAS). Le revenu du de la bénéficiaire est versé sur le compte « gestion budgétaire » à partir duquel l'administrateur·rice effectue le paiement de l'ensemble des factures. « L'argent de poche » du de la bénéficiaire est versé (généralement chaque semaine) sur le compte « retrait », pour lequel l'administré·e dispose 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 SSB (Self-Service Banking) 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 avalée par l'appareil après le retrait du montant en une seule fois par le·la bénéficiaire. Cette carte permet au CPAS de diminuer l'usage du cash en son sein, ce n'est donc pas à proprement parler un outil d'inclusion financière. En mars 2023, la Fédération des CPAS de Wallonie s'était plaint de l'impossibilité d'utiliser ces cartes prépayées dans le réseau de distributeurs de billets Batopin. Le problème tenait à l'absence de puce magnétique sur certaines anciennes cartes prépayées qui ont finalement été remplacées.

Pour les paiements récurrents, Belfius propose la carte Belfius EasyCard. Elle permet aux institutions de la recharger plusieurs fois via BelfiusWeb et à l'utiliser pour effectuer des retraits d'argent et des paiements (carte pourvue des fonctions Bancontact et Maestro).

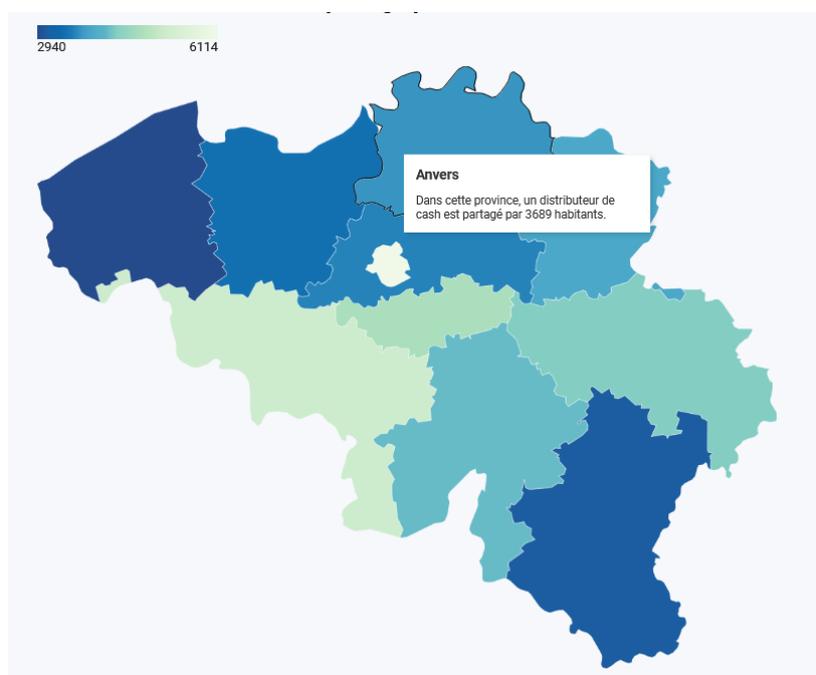
## 1.2. Accès à l'argent liquide

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 les habitudes des consommateurs. Si cela convient au plus grand nombre, ce n'est pas le cas des personnes qui sont très dépendantes du cash, ni de celles qui souhaitent continuer à avoir le choix de leurs moyens de paiement, ce qui devient de plus en plus difficile.

### 1.2.1. Un accès au cash de plus en plus difficile

Après avoir atteint un pic en 2013 avec 8 707 appareils, le nombre de distributeurs de billets mis à la disposition de la population n'a cessé de diminuer depuis lors pour descendre, selon le recensement de la BNB, à 5 199 fin 2022 sur 3 224 sites<sup>75</sup>.

En août 2023, la RTBF a procédé à un décompte complet des distributeurs de billets en Belgique par province, par commune et par enseigne<sup>76</sup>. Elle a compté 2 963 sites équipés d'au moins un distributeur. Les appareils sont inégalement répartis dans le pays : s'il y a un distributeur pour 2 940 habitants en Flandre Occidentale, il n'y en a qu'un pour 4 756 h dans le Brabant wallon, un pour 5 179 h dans le Hainaut et 6 114 h à Bruxelles :

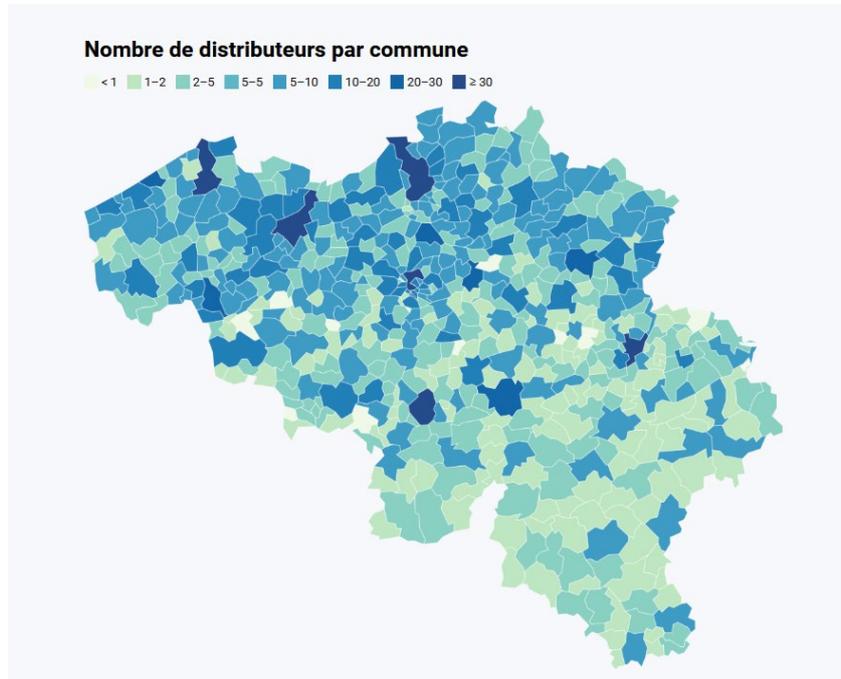


Source : RTBF

<sup>75</sup> En ce qui concerne les membres de Febelfin, le nombre total d'appareils de banque en self-service avec fonction de retrait était de 5 407 en 2021. Febelfin n'a pas encore publié ses données 2022 sur les paiements à la date de publication du présent rapport (décembre 2023).

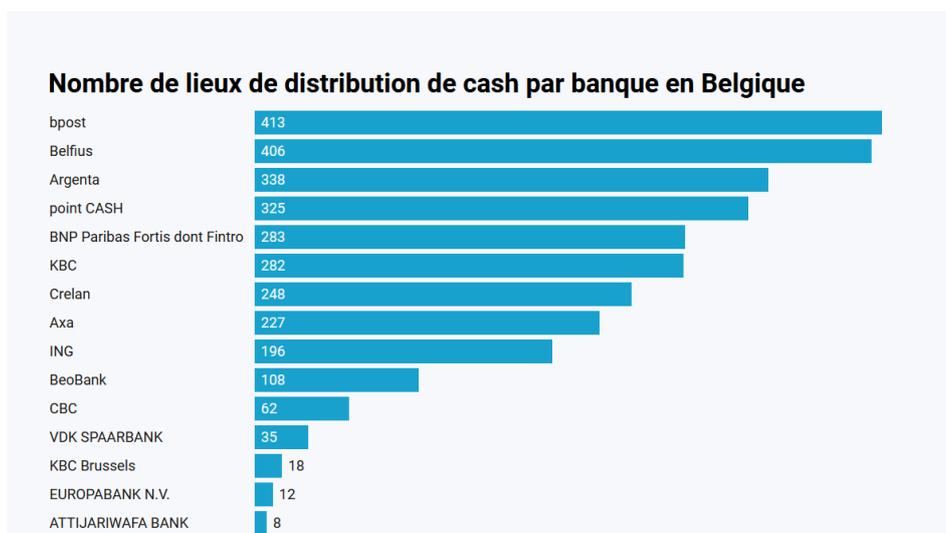
<sup>76</sup> Woelfle G, *La carte des emplacements de distributeurs de cash en Belgique : la Wallonie est délaissée par les banques*, RTBF, 17/08/2023, <https://www.rtbf.be/article/la-carte-des-emplacements-de-distributeurs-de-cash-en-belgique-la-wallonie-est-delaissée-par-les-banques-11241317> : voir données chiffrées par province sur le site (cartes interactives)

Douze des 581 communes de Belgique n’avaient pas de distributeurs disponibles : huit en Wallonie (Mont-Saint-Guibert, Remicourt, Celles, Geer, Donceel, Plombières, Estinnes, Quiévrain) et quatre en Flandre (Biévène, Linkebeek, Holsbeek, Maarkedal). 137 autres communes, soit une commune sur quatre, comptent un seul distributeur de billets.



Source : RTBF

C’est bpost qui offre le plus d’implantations avec au moins un distributeur de billets. Les points CASH de Batopin sont appelés à augmenter d’ici 2025 tandis que ceux de Belfius, BNP Paribas Fortis, KBC/CBC et ING devraient tous disparaître.



Source : RTBF

Les points CASH ne compensent pas la suppression des distributeurs dans les quatre banques membres du consortium Batopin comme le montre le graphique ci-après réalisé par l’Echo en juillet 2023<sup>77</sup> :

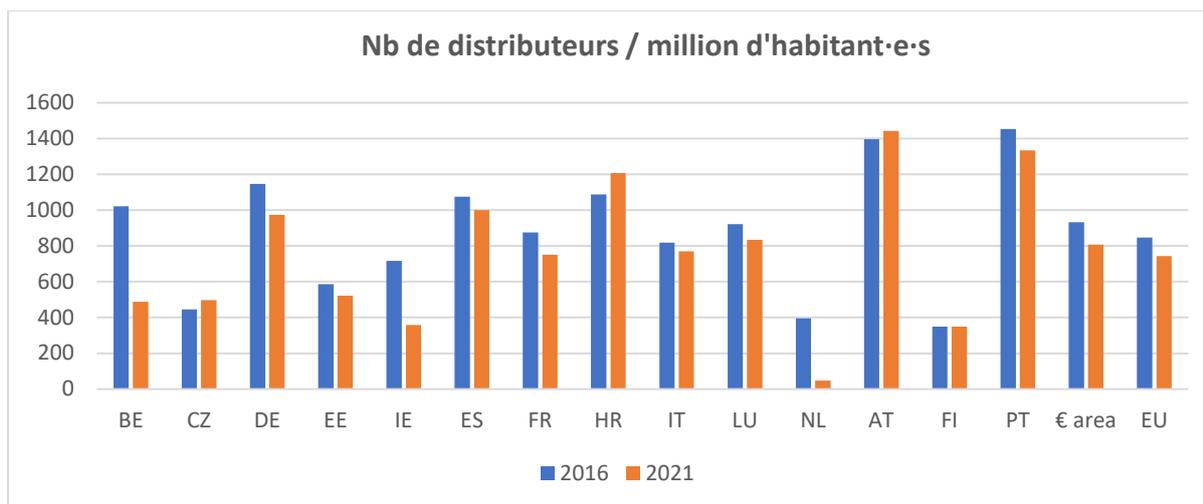


Source : l’Echo

Avec 488,7 distributeurs par million d’habitant·e·s, la Belgique se situait fin 2021 bien en-dessous de la moyenne de la zone euro qui compte 806,6 appareils par million d’habitant·e·s et de l’Union européenne avec 743,9 appareils. La Belgique fait par ailleurs partie des pays qui ont connu la plus forte baisse du nombre de leurs distributeurs entre 2016 et 2021. On peut supposer que le ratio ne s’est pas amélioré pour la Belgique en 2022 avec une diminution de 15% du nombre de distributeurs en un an quand leur nombre n’a diminué que de 2,8% dans l’ensemble de la zone euro<sup>78</sup>.

<sup>77</sup> Verhaeghe O, Cockx R., Roelens T., *Les banques continuent à supprimer des centaines de distributeurs de billets*, L’Echo, 04/08/2023, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/les-banques-continuent-a-supprimer-des-centaines-de-distributeur-de-billets/10484550.html>

<sup>78</sup> ECB, Payments statistics: first half and second half of 2022, 09/11/2023, <https://www.ecb.europa.eu/press/pr/stats/paysec/html/ecb.pis2022~8bb6cc08f4.en.html>



Source : Banque centrale européenne, Statistical Data Warehouse<sup>79</sup>

Afin de réduire le coût des distributeurs, deux initiatives bancaires concurrentes ont vu le jour<sup>80</sup>.

La première est portée par bpost et quatre banques de petite et moyenne tailles, Argenta, vdk bank, AXA Banque et Crelan, cette dernière ayant depuis racheté AXA Banque Belgique pour constituer la 5<sup>ème</sup> banque belge. En novembre 2019, ces cinq acteurs avaient annoncé la gestion conjointe de leurs distributeurs de billets, soit 22% des appareils disponibles en Belgique à l'époque et créé pour cela une joint-venture appelée « Jofico » (Joint Financial Company). Jofico a conclu un contrat de service avec le fournisseur Diebold Nixdorf qui loue les appareils aux banques concernées et prend en charge leur installation, leur maintenance et leur remplacement. Chaque membre de Jofico reste maître de sa stratégie commerciale et continue à proposer des distributeurs sous son enseigne. La réduction du nombre de distributeurs de billets ne fait pas partie des objectifs affichés de Jofico. Néanmoins, la diminution du nombre d'agences parmi certains membres de ce consortium conduit de facto à une réduction du nombre d'appareils.

La seconde initiative est venue des quatre grandes banques du pays, ING, Belfius, KBC et BNPPF (73% des distributeurs de billets) qui ont décidé en janvier 2020<sup>81</sup> de mettre en commun la gestion de leurs appareils. Pour ce faire, elles ont créé une entreprise commune appelée « Batopin » (Belgian ATM Optimisation Initiative). A la différence de Jofico, les quatre grandes banques entendent supprimer tous les distributeurs de leurs agences d'ici la fin 2024-2025 pour les remplacer par environ 2 240 distributeurs neutres installés sur 675-725 sites dont la localisation est déterminée à l'aide d'un algorithme. Cette nouvelle répartition des distributeurs avait été annoncée comme devant permettre un meilleur maillage du

<sup>79</sup> BCE, <https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000001406>, page consultée le 25/10/2022

<sup>80</sup> Fily A. L'avenir des distributeurs de billets, ça ne regarde pas que les banques, Financité, septembre 2021, [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/lavenir\\_des\\_distributeurs\\_-\\_af\\_-\\_septembre\\_2021.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/lavenir_des_distributeurs_-_af_-_septembre_2021.pdf)

<sup>81</sup> Communiqué de presse de Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC «Les quatre grandes banques vont travailler ensemble à une plateforme commune de distributeurs de billets pour une accessibilité optimale », [https://www.kbc.com/content/dam/kbccom/doc/newsroom/pressreleases/2020/20200108\\_PB\\_ATMnetwork\\_FR.pdf](https://www.kbc.com/content/dam/kbccom/doc/newsroom/pressreleases/2020/20200108_PB_ATMnetwork_FR.pdf)

territoire et devait 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 5 km à vol d'oiseau.

En novembre 2022, Batopin annonçait que 38% de ses points CASH étaient déjà en service, 13% des lieux attribués et qu'il était à la recherche de lieux pour 49% des distributeurs.

Selon des calculs effectués par la BNB, l'impact du projet Batopin devait, une fois totalement implanté, conduire à un nombre total de 2 226 emplacements, 4 035 appareils dont seuls 2 000 équipés de la fonction dépôt. Ce calcul partait du principe qu'aucune diminution de distributeurs n'interviendra dans les banques non-membres de Batopin, ce qui est peu probable.

Le projet Batopin permet par ailleurs d'accélérer la fermeture d'agences des grandes banques puisqu'il n'y aura plus aucun service à la disposition de la clientèle qui justifie qu'elle se rende encore en agence (suppression des différents automates dont les distributeurs de billets et visites sur rendez-vous réservées à certaines opérations). L'Autorité belge de la concurrence (ABC) a ouvert une enquête sur le projet Batopin afin de vérifier si cette initiative ne relève pas d'une pratique restrictive de concurrence.

A côté des projets Jofico et Batopin, bpost a, dans le cadre de son contrat de gestion avec l'Etat, l'obligation de mettre à la disposition des citoyens au moins 350 distributeurs de billets dans ses bureaux ainsi qu'au moins un distributeur dans les communes où aucun dispositif n'est plus disponible.

Le 7<sup>ème</sup> contrat de gestion couvrant la période 2022-2026 a été publié au Moniteur belge en septembre 2022. Il fixe le nombre de distributeurs qui pourront être installés chaque année dans les communes qui en sont dépourvues : 15 en 2022, 15 en 2023, 10 en 2024, 10 en 2025 et 10 en 2026. A ces obligations s'ajoute la possibilité pour les villes et les communes de demander l'installation d'un distributeur supplémentaire à leurs frais. Les banques auront aussi la possibilité de proposer leurs services dans les bureaux de poste. Si cette solution permet de manière certaine de répondre aux besoins de la population, elle n'est toutefois pas complètement satisfaisante car le financement de ces distributeurs repose sur les contribuables.

A une question d'une parlementaire sur les distributeurs de billets gérés par bpost<sup>82</sup>, il a été répondu qu'en 2022 bpost disposait de distributeurs de billets dans 414 sites, répartis entre 393 (sur 657) bureaux de poste et 21 autres sites, soit une augmentation de 61 emplacements depuis 2016 sur 60 villes et communes. Au titre du contrat de gestion, bpost a installé des distributeurs dans 52 communes.

### 1.2.2. Accord entre le gouvernement fédéral et Febelfin sur l'accès aux distributeurs automatiques de billets

---

<sup>82</sup> Question et réponse écrite 55-559, 09/11/2022, [https://www.stradalex.com/fr/sl\\_src\\_publ\\_div\\_be\\_chambre/document/QRcrb\\_55-b098-1187-0559-2022202317521](https://www.stradalex.com/fr/sl_src_publ_div_be_chambre/document/QRcrb_55-b098-1187-0559-2022202317521)

Selon l'enquête de la BCE sur les moyens de paiements utilisés par les consommateurs dans la zone Euro<sup>83</sup>, c'est en Belgique que les citoyens se plaignent le plus des difficultés d'accès aux distributeurs de billets. De nombreux collèges communaux se sont aussi émus de la disparition des appareils et ont adopté des motions invitant le gouvernement fédéral à intervenir. Après avoir auditionné les différentes parties prenantes, les parlements régionaux ont à leur tour adopté des résolutions demandant une meilleure accessibilité aux distributeurs de billets.

La question, qui relève du niveau fédéral, a fait l'objet de nombreuses questions à la Commission économique de la Chambre des représentants pendant plus de deux ans. Des propositions de lois ont aussi été rédigées par certains parlementaires.

Si le ministre de l'Économie a brandi à plusieurs reprises la menace d'en passer par la loi pour faire pression sur Febelfin et Batopin, le gouvernement fédéral, représenté aussi dans ce dossier par le ministre des finances et la secrétaire d'État chargée des consommateurs, a dans les faits toujours privilégié la négociation d'un accord avec le secteur bancaire.

En parallèle, le gouvernement fédéral avait annoncé qu'il avait demandé des informations à la BNB sur le nombre de distributeurs présents sur le territoire au 31 décembre 2021, l'impact du projet Batopin sur la disponibilité totale des distributeurs en 2024-2025 et une analyse d'un critère d'accessibilité basé sur le nombre de kilomètres à parcourir plutôt que sur la distance à vol d'oiseau retenue par le projet Batopin. Le gouvernement fédéral avait aussi sollicité l'Autorité belge de la concurrence sur des questions relevant du droit de la concurrence. Le temps consacré à ces études a été perçu par les députés impliqués comme une perte de temps alors que les distributeurs ne cessaient de disparaître qui ont aussi fait part de leur mécontentement sur le manque de transparence dans le processus de négociations. Il convient à ce titre de noter que le gouvernement fédéral n'a jamais rendu publiques les informations qu'il a sollicitées auprès de différentes instances.

Le 31 mars 2023, un accord a finalement été signé entre les trois ministres précités et Febelfin<sup>84</sup>. Cet accord a été présenté comme permettant de nettement améliorer l'accessibilité des distributeurs de billets. L'accord prévoit d'ajouter 207 sites supplémentaires, et stratégiques, d'ici 2025 par rapport à ce qu'aurait été l'état du parc des distributeurs une fois le projet Batopin totalement mis en œuvre. Sans cet accord, le nombre total de distributeurs n'aurait été que 3 774 appareils sur 2 162 emplacements fin 2025 selon les calculs de la BNB.

Les 4 061<sup>85</sup> appareils installés sur 2 369 sites qui devraient être disponibles à l'issue de cet accord, devraient être répartis sur le territoire de manière plus harmonieuse qu'en 2021. Cela se mesurera par une amélioration du taux de couverture de la population se trouvant à moins de 2 km par la route d'un distributeur en zone urbaine, à moins de 3 km en zone dite

---

<sup>83</sup> 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](https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/space/html/index.en.html)

<sup>84</sup> <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/accord-atm.pdf> (version rendue publique sans ses annexes)

<sup>85</sup> Chiffre fourni par Febelfin qui n'est pas mentionné dans l'accord lui-même : <https://febelfin.be/fr/themes/supervision-et-politique/distributeur-automatique/accus-reception-clarification-de-l-accord-du-31-mars-2023>

intermédiaire et à moins de 5 km 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 incombait à bpost.

Cet accord promet par ailleurs à tout un chacun de pouvoir effectuer 24 retraits par an sans frais supplémentaire quel que soit l'appareil utilisé, ce qui ne constitue pas une avancée car très peu de comptes comprennent des facturations de frais de retrait et que, dans de nombreux cas, un nombre illimité de retraits sans frais supplémentaire est 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.

Cet accord a été fort critiqué<sup>86</sup> car il entérine la réduction du nombre de distributeurs initiée par les 4 grandes banques sur l'ensemble du territoire. Les taux de couverture par zone dans chaque province ne sont pas associés à des chiffres ou à des critères mesurables. Malgré un avis positif de la Commission d'accès et de réutilisation des documents administratifs<sup>87</sup>, le gouvernement fédéral persiste à ne pas rendre publics les taux de couverture, ni le nombre d'appareils par commune d'ici 2025 qu'il a négociés avec Febelfin. Une analyse de l'accord au regard des règles de concurrence par l'Autorité Belge de la Concurrence est toujours en cours.

A ce jour, soit un peu plus de 8 mois après la signature de l'accord, il n'y a toujours pas d'information publique sur l'état de mise en œuvre de l'accord.

A la demande de la Chambre des représentants, la BNB a saisi la BCE pour avis sur une proposition de loi relative à l'établissement du service bancaire universel et à un nombre minimum de distributeurs automatiques de billets. Dans son avis rendu le 8 septembre 2023<sup>88</sup>, la BCE souligne l'importance de l'accès aux espèces dans toute la Belgique et considère que la proposition de loi est un pas dans la bonne direction. La BCE salue les objectifs de la proposition de loi visant à garantir l'accès physique aux services bancaires et de paiements financiers non numériques de base, en particulier ceux visant à garantir un accès suffisant et effectif aux espèces dans tout le pays. La BCE plaide en faveur des paiements en espèces : « *Les paiements en espèces facilitent l'inclusion de l'ensemble de la population dans l'économie (...), garantissant ainsi la liberté de choix quant au mode de paiement pour tous les citoyens. En conséquence, afin de garantir un accès généralisé aux espèces, la BCE est favorable à une augmentation du nombre de distributeurs automatiques en Belgique.* »

---

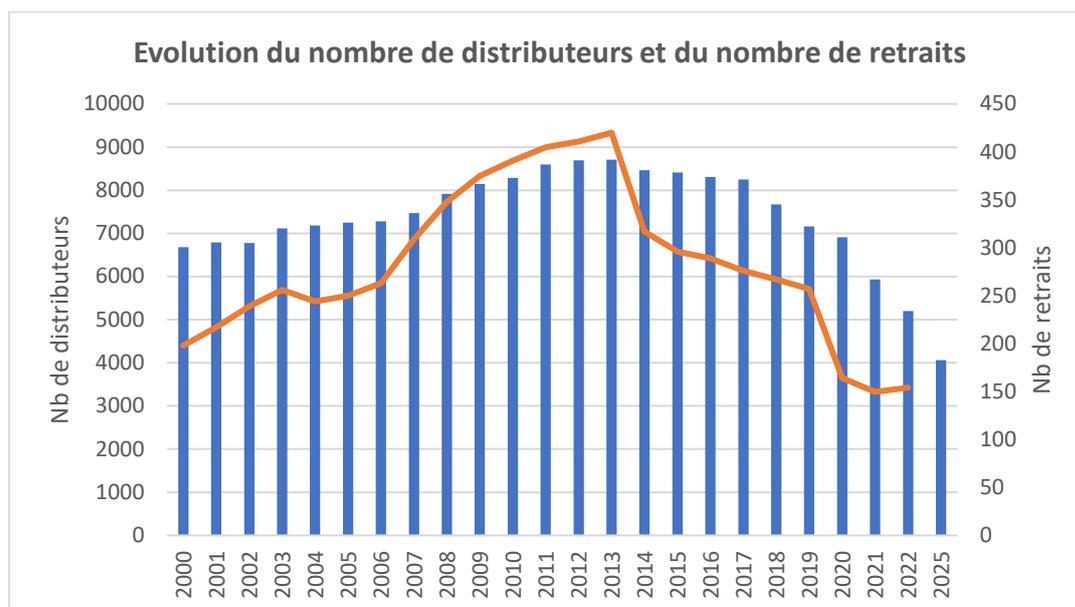
<sup>86</sup> Pour une analyse critique de l'accord : Fily A. *Accord sur l'accès aux distributeurs de billets : le compte n'y est pas*, Financité, 11/04/2023, <https://www.financite.be/fr/reference/accord-sur-laces-aux-distributeurs-de-billets-le-compte-ny-est-pas>

<sup>87</sup> 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](https://www.ibz.rn.fgov.be/fileadmin/user_upload/fr/com/publicite/avis/2023/AVIS-CADA-2023-157.pdf)

<sup>88</sup> *Opinion of the European Central Bank of 8 September 2023 on requiring credit institutions to provide a universal banking service and guarantee a minimum spread of automated teller machines (ATMs)* (CON/2023/25), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023AB0025>

### 1.2.3. Légère augmentation du nombre des retraits dans les distributeurs

Selon Febelfin<sup>89</sup>, 154,2 millions de retraits dans les ATM auraient été effectués en 2022 contre 149,7 millions en 2021, soit une légère remontée. Il n'a pas été possible pour le présent rapport de nous appuyer sur les données publiées par la BCE, les chiffres étant encore provisoires tant en ce qui concerne le nombre de retraits que les montants retirés (nouveau règlement BCE entré en vigueur en 2023).



Source : BCE (Statistical Dataset) – BNB - Febelfin<sup>90</sup>

### 1.2.4. Diminution des paiements en liquide – Quid du cours légal des pièces et billets en euros ?

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 de commerçants refusent les paiements en espèces. Selon l'association professionnelle UNIZO, 6% des commerçants n'accepteraient que les paiements électroniques.

C'est aussi le cas de services publics comme quelques cantines, piscines ou parcs à conteneurs. Depuis mai 2023, la SNCB ne permet plus de régler en espèces le prix d'un billet acheté à bord d'un train. C'était déjà le cas dans les bus De Lijn. C'est une pratique qui se

<sup>89</sup> Febelfin, *App or not to app*, 02/05/2023, <https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2023/to-app-or-not-to-app/6c06869321-1694763196/dossier-d-information-to-app-or-not-to-app.pdf>

<sup>90</sup> De 2000 à 2019, nous avons repris le nombre de distributeurs en Belgique tel que publié sur le site de la BCE faute de données publiées par la BNB. Pour les années 2020 à 2022, nous avons repris les chiffres fournis par la BNB dans le cadre des négociations sur l'accès aux distributeurs de billets. Il convient de noter que le nombre de distributeurs recensés par la BNB est systématiquement plus élevé que les chiffres publiés par la BCE alors que la BNB est a priori la source d'information de la BCE.

développe aussi dans quelques cliniques et hôpitaux<sup>91</sup>. Si un refus n'est pas opposé, des frais supplémentaires pour paiements en espèces sont parfois demandés<sup>92</sup>.

Si les paiements en espèces sont effectivement en baisse, l'usage du cash dans les points de vente reste cependant important. Selon l'enquête de la BCE sur les moyens de paiements utilisés par les consommateurs en 2022 dans la zone Euro<sup>93</sup>, 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)<sup>94</sup>. 64% des Belges considèrent qu'il est important de pouvoir payer en 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 consommateurs les utilisent. L'acceptation des commerces conditionne la façon dont les gens paient. Selon cette enquête, la Belgique fait partie des pays de la zone euro où l'acceptation des espèces est la plus faible.

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 demandeur·euse·s d'asile et les réfugié·e·s. Mais c'est aussi le cas de citoyen·ne·s 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 leur mode de paiement.

Selon une enquête réalisée par Testachats auprès de 1 300 Belges<sup>95</sup>, 3 consommateurs sur 4 estiment qu'un·e commerçant·e ne doit pas pouvoir refuser le cash : « *Les raisons de ce positionnement sont multiples : 86 % estiment qu'il doit toujours y avoir une option de paiement alternative, 63 % que tout le monde n'a pas (toujours) accès aux paiements électroniques et 50 % que tout le monde ne se sent pas toujours à l'aise avec ce moyen de paiement. Certains répondants donnent également de l'importance au respect de leur vie*

---

En ce qui concerne le nombre de retraits, nous avons repris les chiffres publiés par la BCE entre 2000 et 2021. Pour l'année 2022, les chiffres publiés par la BCE étant encore provisoires en raison de l'application d'un nouveau règlement de la BCE concernant les statistiques relatives aux paiements, nous avons repris le chiffre publié par Febelfin qui porte sur les retraits effectués en 2022 dans les distributeurs de ses membres, ce qui a priori ne comprend pas les retraits effectués dans les distributeurs de bpost présents dans 414 sites ([https://www.stradalex.com/fr/sl\\_src\\_publ\\_div\\_be\\_chambre/document/QRcrb\\_55-b098-1187-0559-2022202317521](https://www.stradalex.com/fr/sl_src_publ_div_be_chambre/document/QRcrb_55-b098-1187-0559-2022202317521)).

<sup>91</sup> 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>

<sup>92</sup> 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>

<sup>93</sup> Ibid

<sup>94</sup> Pour une analyse de cette enquête, voir Fily A., *Accès et usage du cash en Belgique, quelles évolutions récentes ?* Financité, 28/02/2023, [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/acces\\_et\\_usage\\_du\\_cash\\_en\\_belgique\\_-\\_af\\_-\\_fevrier\\_2023.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/acces_et_usage_du_cash_en_belgique_-_af_-_fevrier_2023.pdf)

<sup>95</sup> Testachats, *Les consommateurs veulent continuer à pouvoir payer en espèces*, 15/06/2022, <https://www.testachats.be/argent/comptes-a-vue/news/payer-en-cash>

*privée : près de 40 % estiment que la banque n'a pas besoin de savoir tout ce qu'ils achètent. Enfin, certains (37 %) estiment que manipuler de l'argent liquide a une valeur éducative ».* 54 % des répondants au sondage ont déclaré utiliser régulièrement l'argent liquide.

Alors que depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022, toutes les entreprises en relation avec les consommateurs doivent mettre à la disposition de la clientèle au minimum une solution leur permettant de payer électroniquement leur achat, et ce sous peine de sanctions, rien ne leur est prévu si un professionnel refuse un paiement en espèces.

Selon un arrêt rendu par la Cour de justice de l'Union européenne (CJCE) en janvier 2021, le statut de cours légal des pièces et billets en euros implique, en principe, l'acceptation obligatoire des espèces, à leur pleine valeur faciale, comme moyen de paiement avec pouvoir libératoire. Cela signifie qu'à moins qu'il ait été convenu d'un autre moyen de paiement, un créancier est en principe obligé d'accepter de son débiteur un paiement en espèces en euros, qui libère alors ce débiteur de son obligation de paiement. Ce principe d'acceptation obligatoire connaît des exceptions, par exemple lorsque les parties à un contrat conviennent d'un autre moyen de paiement ou lorsque le refus des espèces est de bonne foi. Le montant des paiements en espèces peut également être soumis à certains plafonds, par exemple pour lutter contre la fraude et l'évasion fiscales.

Afin de codifier et clarifier l'arrêt rendu par la CJCE, la Commission européenne a adopté en juin 2023 une proposition de règlement<sup>96</sup>. La Commission européenne avait déjà en 2010 adopté une recommandation concernant l'étendue et les effets du cours légal des billets de banque et pièces en euros<sup>97</sup>. Mais cela n'a pas empêché des interprétations différentes entre États membres. Certains pays comme la France considèrent que le refus d'un paiement en espèces par un commerçant est une infraction punissable d'une amende. Il n'a d'ailleurs pas été possible de déroger à cette règle pendant la crise sanitaire. En Belgique, c'est plutôt l'opposé. Malgré les rappels effectués par le SPF Economie sur la portée du statut de cours légal, le refus des paiements en espèces n'est nullement sanctionné et est même largement toléré à la condition que les commerçants en informent leur clientèle, à l'entrée du magasin par exemple. Un mémorandum relatif au refus des billets de banque par les vendeurs est disponible sur le site du SPF Economie (document non daté). Il vise à mettre en place un cadre de référence fondé sur ces règles, qui puisse s'appliquer lorsque des difficultés surviennent malgré tout entre un vendeur et un consommateur.

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 d'imposer aux États 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 État membre qu'il prenne des mesures en cas d'inaction ou d'action insuffisante de la part de ce dernier.

---

<sup>96</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023PC0364>

<sup>97</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010H0191&qid=1695865795233>

La Commission européenne rappelle par ailleurs qu'un accès suffisant et effectif aux espèces est essentiel pour garantir leur utilisation : les citoyens ne peuvent pas payer avec des 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 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 extrêmement positif de la part de la BCE<sup>98</sup>, est entre les mains du Parlement européen (Commission ECON) et du Conseil. Une fois le règlement entré en vigueur, tous les États membres de la zone euro seront tenus de contrôler l'acceptation des espèces et l'accès à celles-ci sur leur territoire, de communiquer chaque année les résultats de leur évaluation à la Commission et à la BCE et de prendre des mesures correctives si nécessaire.

Début 2022, un avant-projet de loi prévoyait d'introduire dans le Code de droit économique une disposition sanctionnant les entreprises qui refusent les paiements en espèces effectués par les consommateurs lorsque la transaction a lieu en la présence physique et simultanée du consommateur et de l'entreprise. Ce texte a fait l'objet de vives discussions, notamment au sein du Conseil central de l'Économie consulté pour avis et au sein du gouvernement qui l'a finalement abandonné. Si le projet était défendu par les organisations de consommateurs, ce ne fût pas le cas du côté des membres représentant les entreprises qui ont mis en avant leur volonté de suivre le processus de numérisation et le fait que l'obligation d'accepter les paiements en cash imposerait une restriction inacceptable à la liberté des entrepreneurs d'organiser leurs transactions.

Des initiatives visant à sanctionner le refus des paiements en espèces sont finalement revenues à l'ordre du jour fin 2023. Ainsi un projet de loi portant diverses mesures, et actuellement en discussion à la Chambre, prévoit de modifier le Code de droit économique en introduisant les dispositions suivantes :

- Lorsque le paiement en euro a lieu en présence physique et simultanée du consommateur et de l'entreprise, l'entreprise accepte les paiements en espèces du consommateur.
- L'entreprise peut temporairement refuser les paiements en espèces pour des raisons de sécurité dûment justifiées.
- L'entreprise peut limiter la valeur nominale des billets qu'elle accepte si la valeur nominale du billet de banque proposé est disproportionnée par rapport au montant payé habituellement par les consommateurs.

---

<sup>98</sup> 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](https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/legal/ecb_leg_con_2023_31.en.pdf?d4dfb3c81ae6b7e01f846aa3f5d7c531)

- Lorsque l'entreprise fait application des dérogations ci-dessus, elle en informe le·la consommateur·rice de manière claire, compréhensible et bien visible à l'entrée de son établissement commercial et à la caisse.
- Sont punis d'une sanction de niveau 1, ceux qui commettent une infraction aux dispositions de l'article VI.7/5 relatif à l'obligation d'acceptation des paiements en espèces. La sanction ne peut être imposée que dans la mesure où les faits susceptibles de constituer une infraction ont été constatés à au moins deux reprises par les agents dûment habilités.

Bien que fortement critiqué par UNIZO ou l'UCM (indépendant·e·s) qui voient dans cette initiative une atteinte à la liberté des entrepreneur·e·s, il semble que cette proposition ait cette fois de fortes chances d'être adoptée.

Une proposition législative portée par des parlementaires propose aussi de modifier le Code de droit économique afin d'obliger les entreprises d'accepter le paiement en espèces fait par des consommateur·rice·s<sup>99</sup>.

### *1.2.5. 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 citoyen·ne·s jusqu'à atteindre un pic en juillet 2022. A cette date, le montant total des billets en circulation était de 1 600 milliards d'euros. Ce montant a légèrement baissé depuis avec un total de 1 557 milliards d'euros en septembre 2023, soit le niveau atteint un an auparavant.

En septembre 2023, les billets en circulation se répartissaient comme suit :

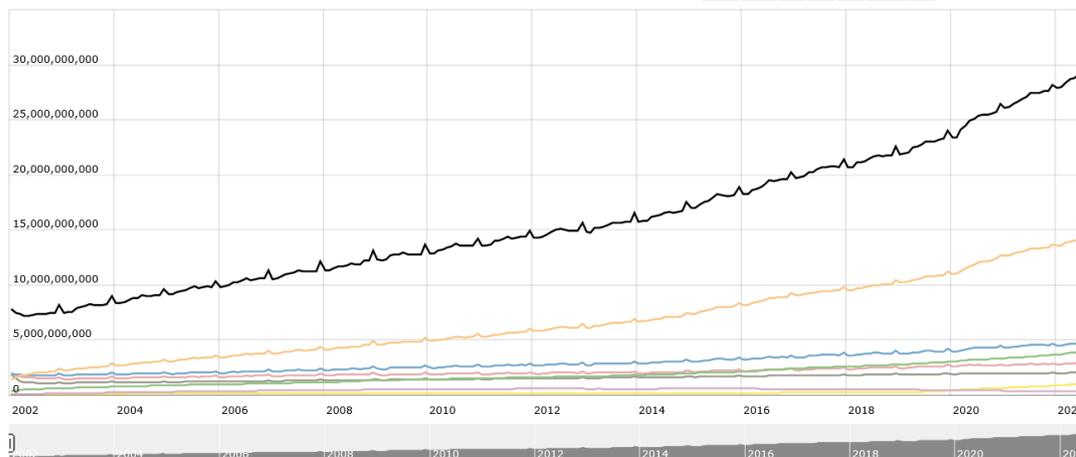
- 50 euros : 722 milliards d'euros (progression continue).
- 100 euros : 393 milliards (légère augmentation depuis un an).
- 200 euros : 168 milliards d'euros. Avait connu un très fort pic entre 2019 et 2022 passant de 52 à 193 milliards d'euros.
- 500 euros : 137,57 milliards d'euros. En 2015, il avait atteint un pic à 306 milliards. Ce billet n'est plus émis depuis avril 2019.
- 20 euros : 95,60 milliards d'euros.
- 10 euros : 30 milliards d'euros (progression continue).
- 5 euros : 10,8 milliards d'euros (progression continue).

---

<sup>99</sup> Proposition de loi modifiant le Code de droit économique afin d'assurer l'obligation pour l'entreprise d'accepter le paiement en espèces du consommateur (déposée par MM. Christophe Lacroix et Patrick Prévot et Mme Leslie Leoni), 13/02/2023, <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/3162/55K3162001.pdf>

## Augmentation du nombre de billets en circulation

Value | Quantity Banknotes | Coins From: 01-01-2002 to: 01-08-2022 Zoom: 3m 6m 1y 2y 5y 10y all Chart | Table



Source : Banque centrale européenne (2022)<sup>100</sup>

En ce qui concerne les pièces en euros, leur montant total en circulation ne cesse aussi d'augmenter passant de 32, 22 milliards d'euros en septembre 2022 à 33, 35 milliards d'euros en septembre 2023.

En septembre 2023, les pièces en circulation se répartissaient comme suit :

- 2 euros : 14,89 milliards d'euros.
- 1 euro : 8, 26 milliards d'euros.
- 50 centimes : 3,57 milliards d'euros.
- 20 centimes : 2,69 milliards d'euros.
- 10 centimes : 1,7 milliard d'euros.
- 5 centimes : 1,2 milliard d'euros.
- 2 centimes : 616 millions d'euros.
- 1 centime : 393 millions d'euros.

Même si la BNB n'émet plus de pièces de 1 et 2 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 rendre<sup>101</sup>.

<sup>100</sup> BCE, Banknotes and coins in circulation,

[https://www.ecb.europa.eu/stats/policy\\_and\\_exchange\\_rates/banknotes+coins/circulation/html/index.en.html](https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/banknotes+coins/circulation/html/index.en.html) (page consultée le 07/09/2022). Ligne noire : total, ligne orange : billets de 50 euros, ligne bleue : billets de 20 euros, ligne verte : billets de 100 euros.

<sup>101</sup>BNB, <https://www.nbb.be/fr/faq/les-pieces-de-1-et-2-centimes-ont-elles-perdu-leur-valeur-maintenant-que-les-paiements-en-page> consultée le 06/11/2023

## Conclusions

Alors que la question de l'exclusion bancaire semblait ne plus toucher que les primo-arrivants et les personnes en situation de grande précarité qui restent difficiles à dénombrer en l'absence de contrôle de l'application de la législation sur le service bancaire de base, 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. 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.

Les orientations prises par les banques ne conviennent pas aux nombreuses 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 d'accessibilité bancaire est en train de régresser. Contrairement à ses engagements, le gouvernement fédéral ne s'est pas vraiment attaqué à la question de l'accès aux services bancaires pour les plus vulnérables.

## 2. Les instruments de crédit

### L'essentiel

- 64,7% de la population majeure a au moins un crédit en cours (82,30% des 45-54 ans et 80,80% des 35-54 ans).
- Un tiers de la population a un crédit hypothécaire et plus de la moitié a au moins un crédit à la consommation. 49,9% des emprunteur·euse·s ont au moins un crédit hypothécaire tandis que 82,6% des emprunteur·euse·s ont au moins un crédit à la consommation.
- La part de la population ayant un crédit hypothécaire est plus élevée en Flandre qu'en Région wallonne alors que c'est l'inverse pour les crédits à la consommation. C'est à Bruxelles que le recours au crédit hypothécaire est le plus faible (19,7 % de la population).
- Si le nombre d'emprunteur·euse·s et le nombre de crédits en cours baissent, 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 qui était de 52 000 euros en 2011 a peu à peu progressé pour dépasser les 100 000 euros à partir de 2017 et atteindre 133 665 euros en 2022. La dette hypothécaire des ménages belges reste supérieure à la moyenne de celle des ménages de la zone euro.
- Les crédits à la consommation contractés début 2023 ont principalement servi à l'achat de véhicules neufs (17,17%) ou d'occasion (18,26% des crédits), de biens d'équipement pour la maison (22,75%), à de la rénovation immobilière (7,22%) et à des investissements visant des économies d'énergie (8,45% contre 4,78% en 2021). 26,16% des prêts à tempérament n'avaient pas de but spécifique.
- Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit, qui avait baissé de manière importante ces dernières années (-70% entre 2013 et 2020), est reparti à la hausse sans atteindre les niveaux d'avant crise sanitaire. 61% des ouvertures de crédit sont des découverts en compte.
- 18% des consommateur·rice·s belges, jeunes en majorité, auraient déjà payé des achats (vêtements, chaussures, électronique) grâce à une formule de paiement fractionné « Achetez maintenant, Payez plus tard ». 5% y auraient recours chaque mois. 38% ont dû payer des frais de rappel et 17% ont eu affaire à une agence de recouvrement de dettes.
- Les offres de faux crédit sont en augmentation (signalements FSMA).
- Les crédits sociaux ont permis en 2022 à des ménages à faible revenu ou connaissant une situation financière instable
  - de financer la constitution d'une garantie locative dans les trois régions du pays, de financer des projets de vie ou des biens nécessaires grâce à du micro-crédit pour un montant moyen de 5 000 euros (650 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 ;

- d'acquérir leur logement (1 181 ménages à Bruxelles, 5 249 en Wallonie) avec une quotité moyenne souvent supérieure à la valeur vénale du bien et une durée moyenne du prêt entre 28 et 30 ans.
- La baisse du nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s s'est poursuivie en 2022. C'est en province de Namur que le taux de défaut rapporté au nombre d'emprunteurs était le plus élevé (8,84% d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s), suivi de la Région Bruxelles-Capitale (7,92%) et du Hainaut (6,71).
- Le SPF Economie tire la sonnette d'alarme sur le nombre croissant de crédits à la consommation octroyés avec des charges d'endettement très élevées.
- 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.
- 38,9% des personnes qui ont eu recours au RCD en 2022 n'avaient soit pas de dette de crédit ou ne connaissaient pas de retard de paiement de leur(s) crédit(s), contre 28,6% en 2015. La part de dettes hors crédit, qui concernent des factures impayées (électricité, eau, soins de santé...) ou des loyers, a tendance à augmenter. Le règlement collectif de dettes n'est pas la solution pour traiter le nombre toujours plus important de ménages insolvable ne disposant d'aucun disponible pour désintéresser les créanciers.

## Recommandations

### Crédits

- Transposer sans attendre la directive sur le crédit à la consommation. Profiter de la transposition de la directive pour compléter la législation en prévoyant qu'une carte de crédit ne puisse être obtenue que via un établissement de crédit et interdire la vente de crédits « désincarnés » dans les magasins, c'est-à-dire sans lien avec un achat.
- Améliorer la prévention par des campagnes d'information innovantes et ciblées, en particulier à destination des jeunes consommateurs et des 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.
- Encourager la mise en place et la duplication de petits cercles citoyens qui gèrent des caisses de solidarité communautaires sur un mode de fonctionnement mutualiste (Communautés Auto-financées).

### Surendettement

- 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.
- Mettre en place une procédure d'annulation des dettes. On pourrait s'inspirer de la procédure dite de rétablissement personnel mise en place en France<sup>102</sup> 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.
- Encadrer le régime de médiation amiable de sorte qu'un créancier ne puisse pas bloquer l'ensemble d'un plan de remboursement accepté par les autres créanciers. Contraindre les créanciers publics récalcitrants à accepter les plans de remboursement raisonnables qui leur sont proposés en médiation amiable (propositions en cours).
- Soutenir les groupes de parole visant à mieux comprendre les mécanismes financiers auxquels nous sommes confrontés au quotidien par de la formation, des échanges d'expérience, dans le cadre d'une émancipation citoyenne.

---

<sup>102</sup> Surendettement : rétablissement personnel sans liquidation judiciaire, <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16978>

## 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, 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 droits<sup>103</sup>.

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 discriminatoire<sup>104</sup>. Le prêteur a même l'obligation de refuser un prêt à un·e consommateur·rice 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 l'emprunteur·euse 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, n'y a-t-il pas malgré cependant des consommateur·rice·s 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 refusé·e·s du 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 2020-2021) 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 car ils considéraient qu'elle serait

---

<sup>103</sup> 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)

<sup>104</sup> 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>

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 ménages pour lesquels la personne de référence est au chômage, ou a moins de 35 ans ou appartient 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 de l'emprunteur peut constituer une cause de refus du crédit ? Tant pour les prêts à tempérament que pour les crédits hypothécaires, la plupart des banques que nous avons interrogées déclarent ne pas avoir inclus d'âge limite dans leur politique de crédit.

Pour l'une d'entre elles, l'emprunteur·euse devra avoir remboursé son prêt à tempérament pour son 75<sup>ème</sup> anniversaire. Pour les crédits hypothécaires, l'âge butoir varie en fonction du LTV (ratio prêt sur valeur) :

- Si la LTV  $\leq$  80% : le crédit doit être remboursé pour le 80ème anniversaire ;
- Si la LTV  $\leq$  85% : le crédit doit être remboursé pour le 75ème anniversaire ;
- Si la LTV > 85% : le crédit doit être remboursé pour le 70ème anniversaire.

Pour une autre banque, 75 ans est l'âge limite de remboursement du crédit qu'il soit hypothécaire ou à tempérament.

Une autre banque précise qu'à partir de 60 ans, la décision de crédit tiendra compte de la réduction attendue des revenus due à la retraite en fonction de la durée restante du crédit.

Une autre banque précise qu'elle n'a pas établi de limite d'âge « absolue » pour ses crédits aux particuliers, mais qu'elle applique quelques principes de base comme s'assurer que les emprunteur se s disposent de revenus stables et suffisants pendant la durée totale du crédit (baisse de revenus au départ à la pension) et veiller à ce que l'échéance finale du crédit tombe dans une limite raisonnable d'espérance de vie de l'emprunteur se (dans le cas contraire l'emprunteur se pourrait avoir pour objectif de créer un passif dans la succession).

Une autre banque précise qu'elle s'assure que l'emprunteur·euse se dispose bien de revenus suffisants tout au long de la durée de vie du crédit (âge de l'emprunteur + durée du crédit). Si l'emprunteur·euse dispose d'autres revenus que son revenu professionnel (par exemple, des revenus locatifs), ils sont également en compte pour évaluer la capacité de remboursement.

Une autre banque indique qu'une décision de crédit est toujours prise au regard de l'ensemble des éléments d'un dossier particulier afin d'apprécier la situation financière et les facultés de remboursement des consommateur·rice·s.

Une banque dit aussi appliquer quelques règles de base, par exemple veiller à ce que la date de fin du crédit corresponde aux attentes raisonnables de l'emprunteur se en matière d'âge et vérifier que l'emprunteur·euse aura des revenus stables pendant toute la durée du crédit.

Selon le dernier rapport de la CCP, les plus de 65 ans représentaient 22,5 % de l'ensemble des emprunteur·euse·s en 2022 : 58,90 % de cette catégorie d'âge détenaient au moins un contrat de crédit contre 64,7 % pour l'ensemble de la population. 8,4% des nouveaux contrats de

crédit ont été conclus par les plus de 65 ans. Cette catégorie d'âge a souscrit 10,3% des nouveaux crédits à la consommation et 2,4% des nouveaux crédits hypothécaires.

Sur l'ensemble des contrats défaillants, 8,4 % concernent les plus de 65 ans (contre 27,4% des 35 à 44 ans), soit 0,9% de cette tranche d'âge (contre 2,7 % pour l'ensemble de la population). Le montant moyen de leurs arriérés en 2022 était de 9 911 euros contre 10 747 euros en moyenne pour l'ensemble de la population. C'est par ailleurs la catégorie d'âge la moins présente en règlement collectif de dettes.

En pratique, la principale difficulté 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 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.

Dans ses derniers rapports annuels, l'Ombudsfin fait état de très peu de plaintes pour refus de prêt. Les raisons invoquées par les prêteurs pour refuser les prêts dans les dossiers qui sont remontés jusqu'au médiateur ne sont pas indiquées.

### 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)<sup>105</sup> 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. 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.

L'article I.9 du code de droit économique définit les différents types de crédit souscrits par les consommateurs 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.

---

<sup>105</sup> Centrale des crédits aux particuliers, NBB, *Rapport statistique 2020*, [https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro\\_ckpstat2020f\\_26012021.pdf](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](https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/kerncijfers_ckp_fr.pdf) (octobre 2021)

**Facilité de découvert** : une ouverture de crédit explicite en vertu de laquelle un prêteur permet à un·e consommateur·rice 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, visé au 35<sup>o</sup>,c), dernière phrase, 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 consommateur 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.

Comme rappelé dans chaque rapport annuel de la CCP, seuls les montants originels des crédits sont repris dans le fichier et non les soldes restant dus. Le cadre législatif actuel ne permet donc pas de déterminer avec précision l'endettement réel du·de la consommateur·rice.

En outre, la définition du montant du crédit varie aussi en fonction du type de crédit :

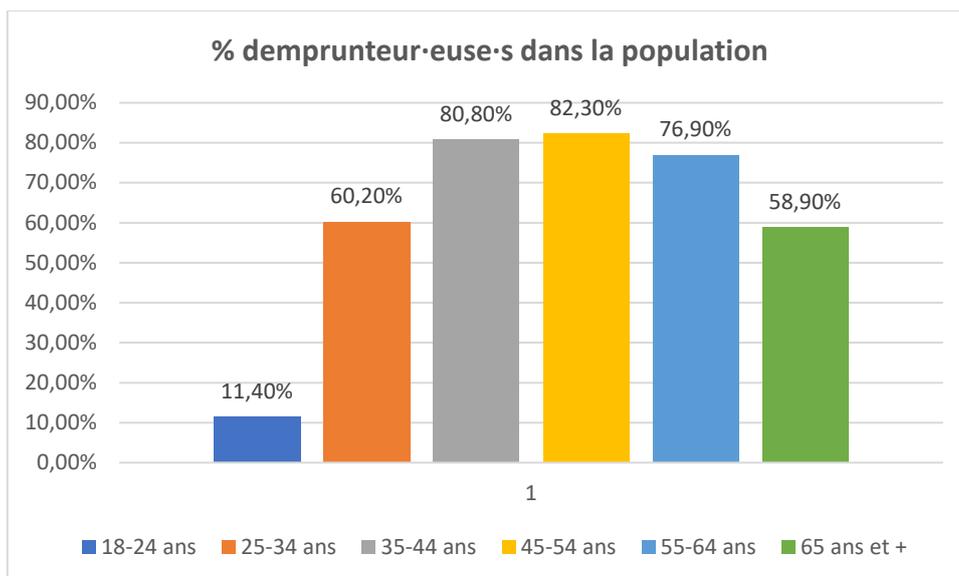
- prêts et ventes à tempérament : c'est le montant total à rembourser qui est enregistré dans le fichier, à savoir le capital emprunté majoré de la totalité des intérêts à acquitter. L'évolution de ce montant moyen donne par conséquent une indication de la charge totale de remboursement sans que l'on ne sache pour autant si le changement provient du capital emprunté ou du montant des intérêts, qui est influencé par la durée du crédit et par le taux d'intérêt en vigueur ;
- ouvertures de crédit : c'est le montant autorisé de la ligne de crédit qui est pris en compte et non le montant prélevé ;
- crédits hypothécaires : le montant du crédit est défini comme le capital emprunté.

Depuis 2011, la Belgique compte un peu plus de 6 millions d'emprunteur·euse·s. Après un pic à 6,270 millions en 2018, le nombre d'emprunteur·euse·s est descendu à 6,093 millions en octobre 2023<sup>106</sup>.

Si fin 2022, 64,7% de la population majeure avait donc au moins un crédit en cours, c'est essentiellement chez les 35-64 ans que l'on trouve le pourcentage le plus élevé d'emprunteur·euse·s.

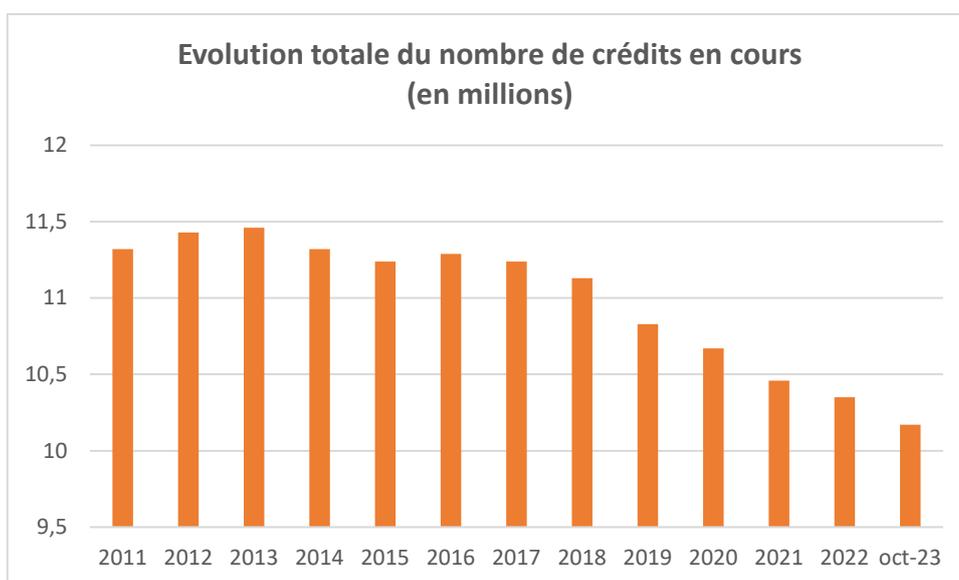
---

<sup>106</sup> Centrale des crédits aux particuliers,  
[https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/202310\\_kerncijfers\\_ckp\\_fr.pdf](https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/202310_kerncijfers_ckp_fr.pdf)



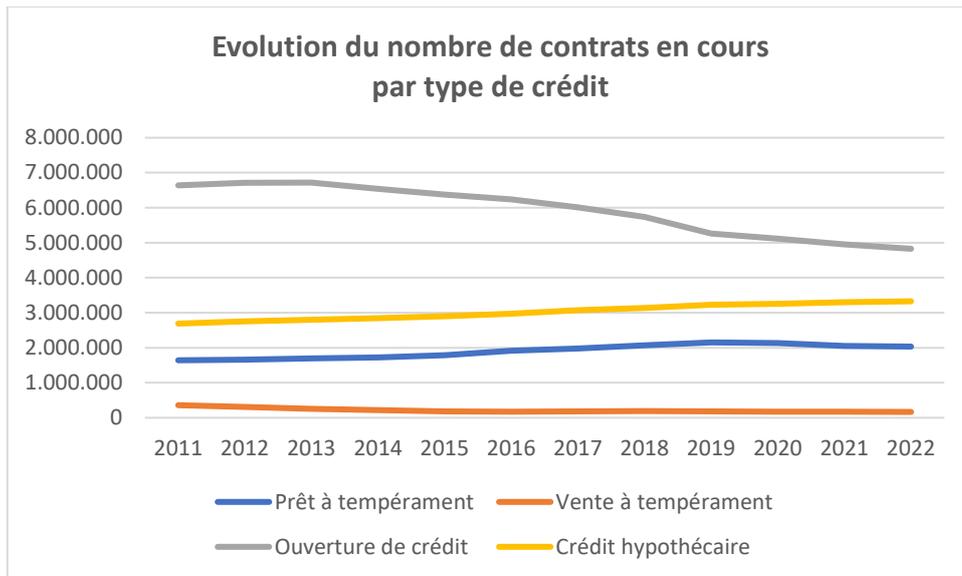
Source : CCP

Le nombre de contrats de crédit en cours est aussi en baisse depuis 2016. En octobre 2023, la CCP enregistrerait un total de 10 156 673 contrats en cours (soit environ 1,66 contrat par emprunteur) contre 11 299 140 fin 2016. Un quart de la population ne détient qu'un seul contrat tandis que 6,9% de la population en détient cinq ou plus.



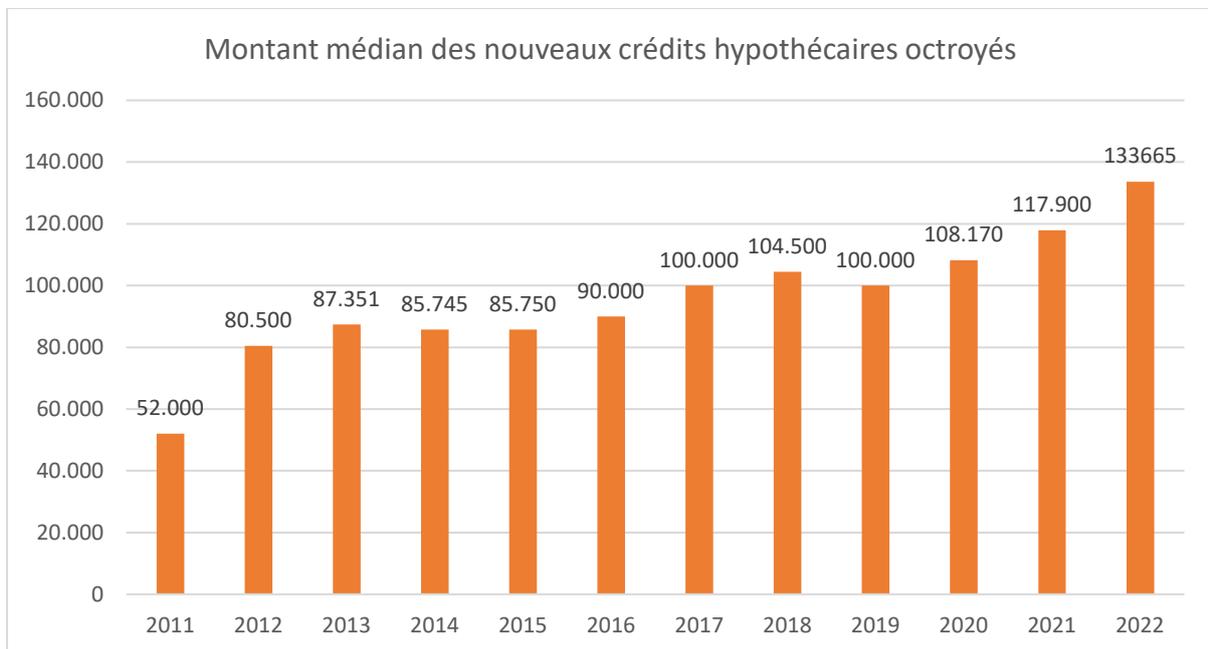
Source : CCP

De manière générale, le recours aux ouvertures de crédit a baissé ces dix dernières années tandis que le nombre de prêts à tempérament et de crédits hypothécaires a progressé.



Source : CCP

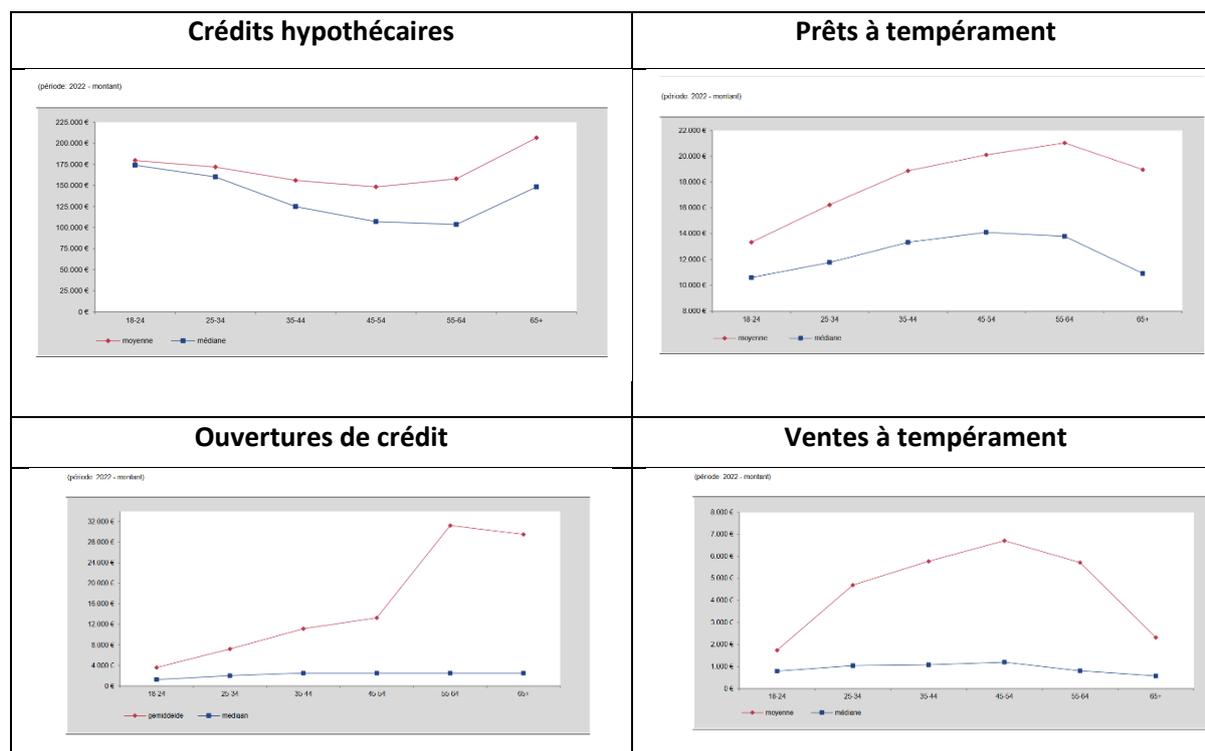
Si le nombre d'emprunteur·euse·s et le nombre de crédits en cours baissent, la dette des ménages belges continue à progresser de façon quasiment ininterrompue depuis le début des années 2000, essentiellement en raison de l'augmentation des montants empruntés dans le cadre d'un crédit hypothécaire. Le montant médian des nouveaux crédits hypothécaires est ainsi passé de 52 000 euros en 2011 à 133 665 euros en 2022 (+ 157%).



Source : CCP

Le rapport 2022 de la CCP reprend les montants moyens et médians empruntés par tranche d'âge et par type de crédit. Nous reprenons les graphiques du rapport ci-après. Ils montrent de fortes disparités pour chaque type de crédit.

C'est ainsi qu'en ce qui concerne le crédit hypothécaire, ce sont les plus jeunes et les plus âgé·e·s qui empruntent les montants les plus élevés.



Source : CCP

Depuis 2011, le montant médian des prêts à tempérament tournait plus ou moins autour des 11 000 euros. En 2022, il atteignait 12 458 euros. En 2022, ce sont les 35-64 ans qui ont emprunté les montants les plus élevés.

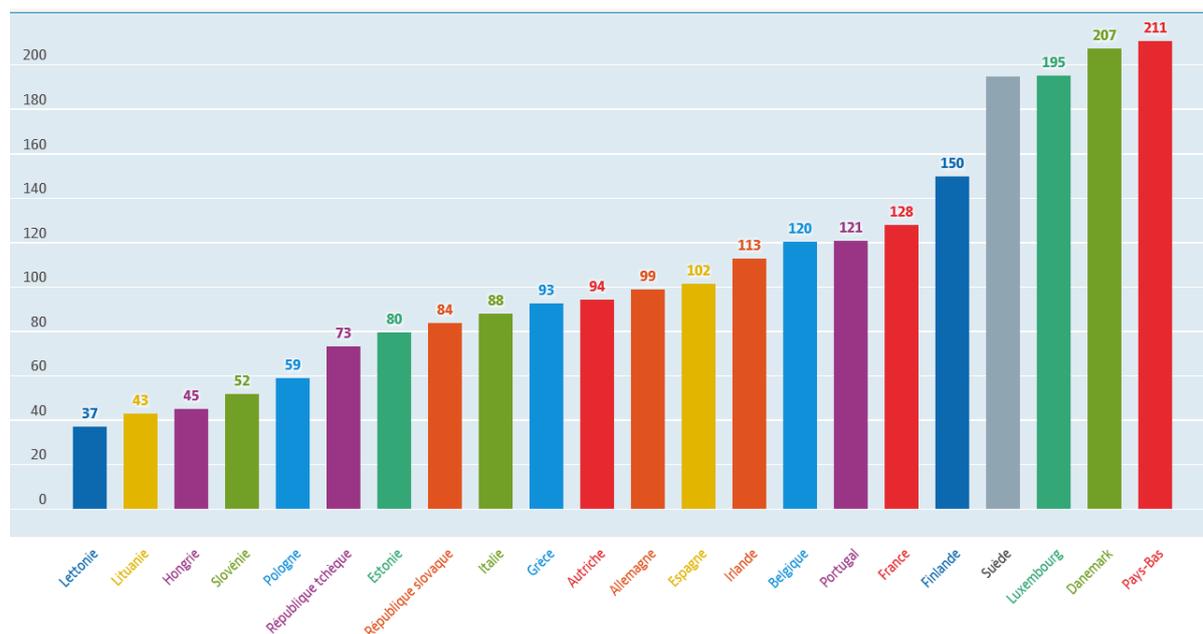
En ce qui concerne les ouvertures de crédit, le montant médian octroyé est d'environ 2 100 euros (contre 1 500 euros jusqu'en 2018). Si en 2022, le montant médian reste relativement bas et stable, quelle que soit la tranche d'âge, il apparait qu'un certain nombre d'emprunteur·euse·s, notamment les plus âgé·e·s, ont souscrit des montants très élevés, jusqu'à 30 000 euros.

Le montant médian des ventes à tempérament, qui était resté stable entre 2016 et 2020 (environ 650 euros) était de 883 euros en 2022. Si en 2022 le montant médian emprunté reste inférieur à 1 000 euros pour toutes les classes d'âge, des montants moyens très élevés (au-delà de 6 000 euros) sont souscrits par des emprunteur·euse·s 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 120%<sup>107</sup> en 2022 contre 115% en 2019.

<sup>107</sup> OCDE, *Household debt*, <https://data.oecd.org/hha/household-debt.htm> : le Danemark enregistre le taux d'endettement des ménages / revenu disponible brut le plus élevé de l'UE (211% en 2022 contre 248 % en 2021) alors que la Lettonie affiche le taux le plus bas avec 37%.

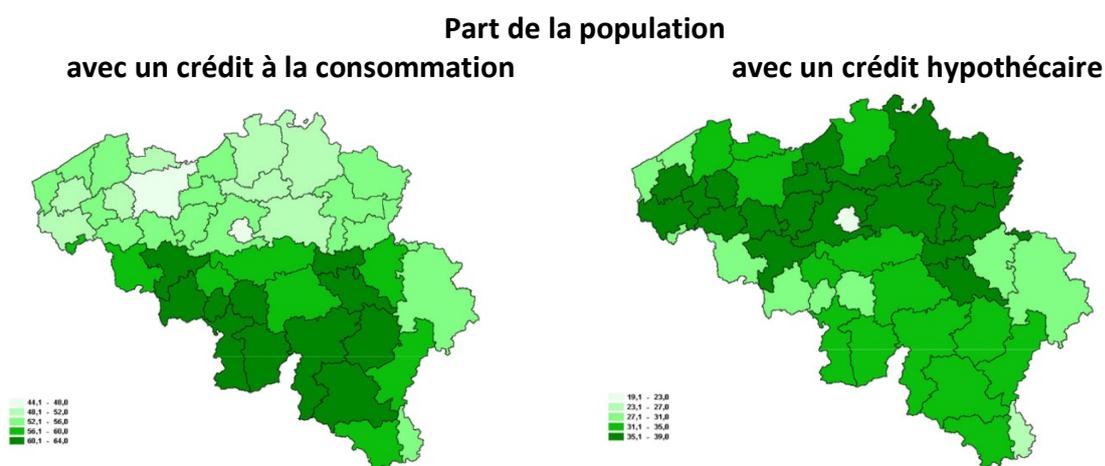
## Endettement des ménages dans l'Union européenne



Source : OCDE

32,7% de la population a au moins un crédit hypothécaire et 53,4 % a au moins un crédit à la consommation. 49,9% des emprunteur·euse·s ont au moins un crédit hypothécaire (contre 48,2% en 2018) tandis que 82,6% des emprunteur·euse·s ont au moins un crédit à la consommation (contre 86,7% en 2018).

La part de la population ayant un crédit hypothécaire est plus élevée en Flandre qu'en région wallonne, alors que c'est l'inverse pour les crédits à la consommation. C'est à Bruxelles que le recours au crédit hypothécaire est le plus faible (19,7 % de la population), tandis que 44% détiennent au moins un crédit à la consommation. C'est dans cette région que pourcentage de ménages vivant dans un logement dont ils sont propriétaires est le plus faible (40%).



Source : CCP

Si l'on regarde le stock des crédits en cours enregistrés à la CCP, les formes de crédit les plus répandues sont les ouvertures de crédit (46,6% de tous les contrats), suivies des crédits hypothécaires (32,2%) et des prêts et ventes à tempérament avec une part respective de 19,6% et 1,6%.

En revanche, si l'on examine les 1 222 744 nouveaux contrats de crédit enregistrés en 2022, ce sont les prêts à tempérament et les crédits hypothécaires qui ont été les crédits les plus souvent octroyés avec une part respective de 49,9% et de 26,6%.



Source : CCP

## 2.1.2. Les crédits à la consommation

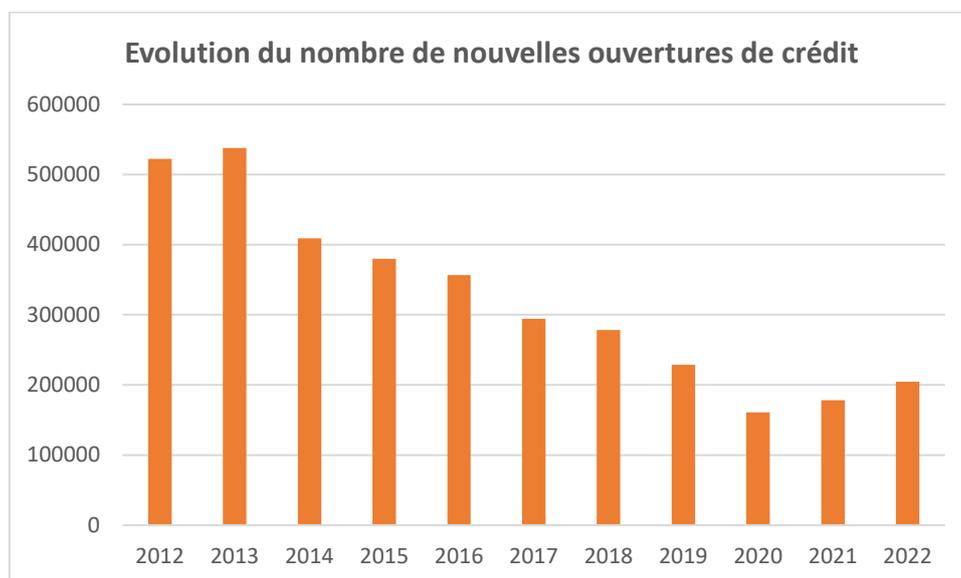
### 2.1.2.1. Objet des crédits à la consommation

Selon l'Union professionnelle du crédit<sup>108</sup>, durant les 6 premiers de l'année 2023, les 367 000 nouveaux crédits à la consommation ont servi à :

- l'achat de véhicules neufs : 17,17%
- l'achat de véhicules d'occasion : 18,26%,
- l'achat d'électroménager, de meubles ; d'équipement de la maison : 22,75%,
- des prêts à tempérament sans but spécifique (26,16%),
- de la rénovation immobilière (7,22%),
- des investissements visant des économies d'énergie (8,45% contre 4,78% en 2021).

### 2.1.2.2. Augmentation du nombre des nouvelles ouvertures de crédit

Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit n'avait cessé de baisser ces dernières années, et ce de manière importante, passant de 538 038 en 2013 à 161 110 en 2020 (- 70 %). Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit est reparti à la hausse depuis 2021, avec 204 582 nouveaux contrats en 2022. Au 30 octobre 2023, 191 486 nouveaux contrats avaient été enregistrés dans la centrale des crédits, soit 11,48% de plus qu'à la même période de 2022.



Source : CCP<sup>109</sup>

<sup>108</sup> 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>

<sup>109</sup> L'année 2011 n'a pas été retenue dans le graphique : un changement dans la législation a conduit à enregistrer dans la CCP des facilités de découvert existantes qui ne l'étaient pas auparavant.

La forte baisse du nombre de nouvelles ouvertures de crédit ces dernières années était plutôt 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 18% pour une ouverture de crédit avec carte d'un montant inférieur ou égal à 1 250 euros et jusqu'à 14% sans carte) lorsque les montants remboursés chaque mois sont trop faibles<sup>110</sup>. Ces taux plafonds ont fortement augmenté en 2022 et 2023. Selon une analyse des données sur le crédit à la consommation publiée par la BNB<sup>111</sup>, les taux pratiqués sur les ouvertures de crédit sont très proches du maximum autorisé et les principaux·ales utilisateur·rice·s sont principalement des emprunteur·euse·s financièrement fragiles.

61% des ouvertures prennent la forme de découvert en compte<sup>112</sup>. Toutes les facilités de découvert, tacites ou autorisées octroyées par les banques permettant aux client·e·s concerné·e·s de prélever des fonds qui dépassent le solde disponible de leur compte, ne sont cependant pas enregistrées dans le fichier des crédits car elles ne relèvent pas toutes de la législation sur le crédit. En revanche, les défauts de paiement sont enregistrés auprès de la CCP.

Il existe plusieurs formules de découvert : le « découvert autorisé » qui doit être remboursé dans le mois, le « découvert autorisé » qui doit être remboursé dans les 3 mois et l'ouverture de crédit par laquelle la banque met à la disposition de ses clients qui le souhaitent une réserve d'argent dans laquelle ils peuvent puiser librement, sans plan de remboursement fixe. Cette dernière formule relève de la législation sur le crédit à la consommation. L'ouverture de crédit est en général d'une durée illimitée, mais le solde doit être ramené à zéro en 12 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. Le·la client·e peut à nouveau puiser dans la réserve d'argent au lendemain de la remise à zéro.

Une loi du 31/07/2023 qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier prochain prévoit désormais un cadre plus strict pour la pratique du découvert non autorisé sur un compte en banque. Les facilités de découvert sur un compte remboursable dans un délai d'un mois d'un montant supérieur à 1 250 euros seront dorénavant enregistrés à la CCP. Les défauts de paiement sur les découverts non autorisés sur un compte de paiement auquel aucun contrat de crédit n'est lié (montant non remboursé dans le mois suivant l'envoi recommandé contenant mise en demeure) et les défauts de paiement des facilités de découvert sur un compte remboursables dans un délai d'un mois seront enregistrés dans le volet négatif de la CCP. Pour les ouvertures de crédit qui ne sont pas des facilités de découvert, le montant du crédit entièrement, partiellement ou pas du tout prélevé sera aussi renseigné. La loi du 31/07/2023 limite aussi les frais susceptibles d'être réclamés aux emprunteur·euse·s à découvert.

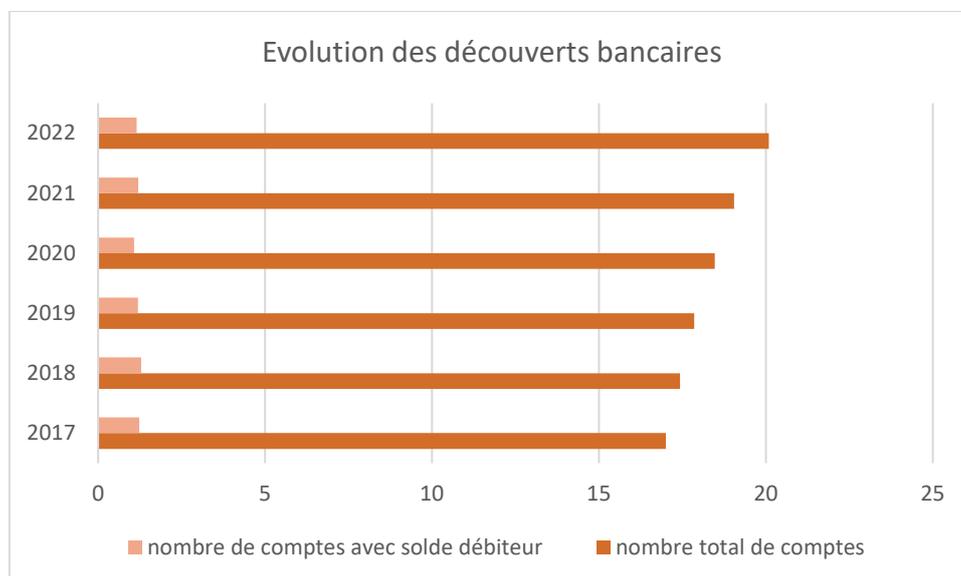
---

<sup>110</sup> Test Achats : *Ouvertures de crédit : à tenir à distance*, septembre 2020, <https://www.test-achats.be/argent/emprunter/dossier/ouverture-de-credit>

<sup>111</sup> 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](https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2021/ecoreviii2021_h3.pdf)

<sup>112</sup> Rapport 2022 de l'UPC

Sur les 20, 09 millions de comptes à vue ouverts en Belgique<sup>113</sup> fin 2022, en grande majorité détenus par les particuliers, 1,156 million de comptes présentait un solde débiteur, soit 5,75% des comptes. Le nombre de comptes à vue affichant un solde négatif connaît une baisse depuis plusieurs années. Fin 2018, il était de 7,38%.



Source : Febelfin (chiffres annuels)

### 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 les emprunteurs présentant un bon profil de contracter des crédits inadaptés à leurs besoins, voire dangereux, sans oublier les jeunes consommateurs 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. Les cibles de ces crédits, le plus souvent des jeunes conducteurs, n'ont en effet pas nécessairement conscience des coûts élevés de 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 transparence<sup>114</sup>.

Dans nos rapport 2021 et 2022, nous avons aussi signalé une forme de crédit à la consommation en plein développement, le paiement différé ou fractionné « Achetez

<sup>113</sup> 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

<sup>114</sup> Febelfin, UPC, Code de conduite Private lease, [https://www.febelfin.be/sites/default/files/2019-10/code\\_de\\_conduite\\_private\\_lease\\_site\\_web.pdf](https://www.febelfin.be/sites/default/files/2019-10/code_de_conduite_private_lease_site_web.pdf)

maintenant, payez plus tard » (BNPL) proposé par un nombre grandissant de commerçants et dont les jeunes consommateur·rice·s sont particulièrement la cible.

Selon une enquête réalisée par l'Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateur·rice·s (AB-REOC) en 2023<sup>115</sup>, 37% des consommateur·rice·s connaissent les formules de paiement BNPL. 18% sont déjà des utilisateur·rice·s et 33% déclarent envisager d'y avoir recours. 5% déclarent l'utiliser tous les mois.

24% des utilisateur·rice·s 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 utilisateur·rice·s sont des femmes. 35% des utilisateur·rice·s présentent un comportement d'achat compulsif.

Les produits les plus souvent achetés sont principalement 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%).

Les raisons suivantes ont été avancées pour recourir aux BNPL :

- Je peux renvoyer mes achats si je ne suis pas satisfait avant d'avoir payé : 62% ;
- Je ne perds pas d'argent si quelque chose ne va pas avec mes achats : 57% ;
- Je peux différer mes paiements sans frais supplémentaires : 44% ;

17% des utilisateur·rice·s 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 utilisateur·rice·s 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.

Cette forme de paiement connaît un très grand succès. De plus en plus de 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

---

<sup>115</sup> Enquête réalisée en partenariat avec IPSOS auprès d'un échantillon de Belges âgés de 16 à 75 ans. Résultats présentés lors du Colloque sur le crédit responsable organisé par l'Observatoire du crédit et de l'endettement le 28/09/2023. Actes du colloque : <https://observatoire-credit.be/storage/3813/Actes-du-colloque-2023-FR.pdf>

que Bancontact ou une carte de crédit, etc. Elle peut aussi être activée via sa propre application mobile qui renvoie vers les magasins partenaires.

A première vue, cette formule de paiement différé a tout pour plaire tant aux consommateur·rice·s qu'aux commerçant·e·s, alors même que ces dernier·ère·s supportent seuls les frais de fractionnement sous forme d'une commission payée à l'opérateur de paiement. Les commerçant·e·s ont en effet vu leurs ventes augmenter. Selon une enquête réalisée par une plateforme de paiement<sup>116</sup> 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 %) des consommateur·rice·s belges effectuent plus fréquemment des achats superflus. Pour 14 % des consommateur·rice·s interrogé·e·s, l'option BNPL ou le paiement échelonné est si importante qu'ils n'achètent que dans les magasins (en ligne) où c'est possible. Cela n'est pas sans risque : 15 % 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 plaît 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 aux client·e·s de repousser le paiement de leurs achats avec le risque qu'ils·elles s'endettent, perdent le contrôle de leurs dépenses et n'arrivent pas à faire face aux conséquences d'un non-paiement ?

La législation belge actuelle sur le crédit à la consommation ne s'applique pas à cette forme de crédit. Les dispositions spécifiques de protection des emprunteur·euse·s (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 quand la Belgique transposera la Directive européenne relative au crédit à la consommation adoptée le 18 octobre 2023 qui fait rentrer cette pratique dans le champ d'application de la protection des consommateurs de crédit à la consommation<sup>117</sup>. 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.

#### 2.1.2.2.2. Des offres de faux crédits

Régulièrement, la FSMA<sup>118</sup> publie des mises en garde contre des prêteurs frauduleux proposant de faux crédits aux consommateurs belges sur internet : 47 nouveaux faux prêteurs

---

<sup>116</sup> 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>

<sup>117</sup> 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](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302225)

<sup>118</sup> FSMA, *Besoin d'argent rapidement ? Attention aux faux crédits*, 03/07/2023, <https://www.fsma.be/fr/warnings/besoin-dargent-rapidement-attention-aux-faux-credits>

ont été recensés par le gendarme financier. Les consommateur·rices·s sont par exemple approché·e·s 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 légalement délivrer des crédits. Il n'est pas rare que les escrocs usurpent également l'adresse postale de sociétés agréées.

Ces escrocs proposent aux consommateur·rice·s 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·la consommateur·rice est un mauvais·e payeur·se ni s'il·elle a contracté par le passé des emprunts qu'il·elle n'a pas pu rembourser.

Le faux prêteur exige du·de la consommateur·rice qu'il·elle 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 les consommateur·rice·s ont payé ces soi-disant frais, le « 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 illégale<sup>119</sup>.

### *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. Ces personnes 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.

La seule entité qui délivre des microcrédits aux particuliers en Belgique couvrant un large spectre de besoins est la coopérative Crédal<sup>120</sup>.

---

<sup>119</sup> Mignot V., *Qui se cache derrière les arnaques aux crédits sur internet ?*, MoneyVox, 25/05/2022, <https://www.moneyvox.fr/credit/actualites/88233/qui-se-cache-derriere-les-arnaques-aux-credits-sur-internet>

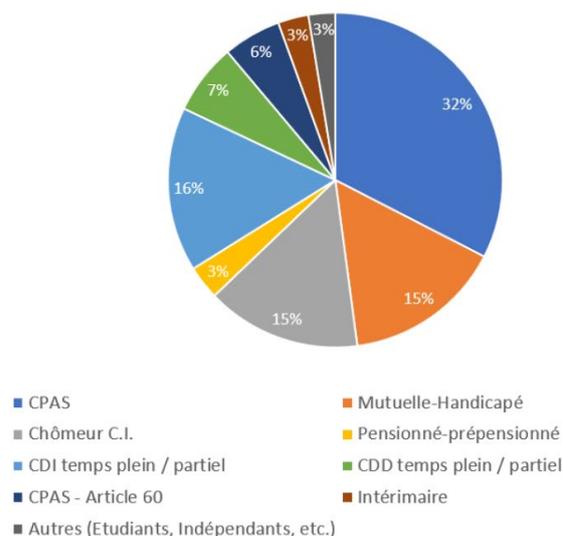
<sup>120</sup> Crédal est une coopérative qui propose du crédit, du placement éthique, des parcours de formation et du conseil aux entreprises de l'économie sociale. Pour plus d'informations, voir le site de Crédal : <https://www.credal.be/>

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, 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 emprunteur·euse·s sont des bénéficiaires d'allocations sociales (CPAS., chômage, mutuelle, allocation pour personnes handicapées, pension...) et des personnes disposant de faibles revenus professionnels (petits salaires, temps-partiels, intérim, article 60...).

crédal

### Profil Socioprofessionnel

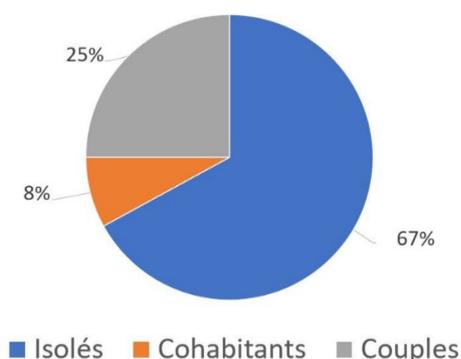


Source : Crédal<sup>121</sup>

La plupart des demandeur·euse·s sont des personnes isolées (67%) :

<sup>121</sup> Observatoire du Crédit et de l'Endettement, colloque 2023, [https://observatoire-credit.be/storage/files/colloques/Colloque%202023/PPT%20FR/Cr%C3%A9dal\\_Le%20microcr%C3%A9dit%20aux%20particuliers.pdf](https://observatoire-credit.be/storage/files/colloques/Colloque%202023/PPT%20FR/Cr%C3%A9dal_Le%20microcr%C3%A9dit%20aux%20particuliers.pdf)

### Situation Familiale



Source : Crédal

Pour bénéficier de ce crédit, les revenus mensuels ne doivent pas dépasser 1 220 euros pour un·e isolé·e et 1 660 euros pour un ménage, après déduction du loyer ou de la mensualité hypothécaire et de 220 euros par enfant ou personne handicapée à charge. Lors de l’instruction de la demande de crédit, Crédal effectue une analyse détaillée du budget du·de la demandeur·euse qui 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 et avec l’accord du tribunal du travail compétent<sup>122</sup>.

Le TAEG est de 4% en Wallonie et de 5% en Région Bruxelles-Capitale. 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 3% et une durée maximale de 60 mois s’il s’agit de pour financer une voitures 5 places, un habitat léger (yourte, tiny house) et des travaux de rénovation autres que des travaux économiseurs d’énergie susceptibles de bénéficier d’aides publiques pour la partie couverte par celles-ci.

En 2002, Crédal a reçu 6 750 demandes de crédit. 650 dossiers ont été acceptés contre 768 en 2021 et 636 en 2020. L’encours total atteint dorénavant 9 742 000 euros. Le montant moyen octroyé par prêt est de 5 000 euros.

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 demandeur·euse·s dans la réflexion sur les projets qu’ils 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 de ses emprunteur·euse·s. Dès qu’un·e client·e est en retard de paiement, il·elle est systématiquement contacté·e et accompagné·e par un conseiller·ère. Tout en respectant les règles imposées par le code de droit économique

<sup>122</sup> 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

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, le·la client·e 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 bailleur·euse·s 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 bailleurs. 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 un locataire 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 aider les locataires.

En région bruxelloise, les locataires peuvent s'adresser au Fonds du Logement qui propose deux types d'aide. En fonction de la situation financière du·de la demandeur·euse<sup>123</sup>, le fonds accorde soit un crédit à la consommation, soit une aide via le fonds BRU-GAL.

L'intervention du Fonds du Logement n'apparaît pas de sorte que le bailleur 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 19 communes bruxelloises et ne pas être un logement social. La durée du bail doit être de 12 mois minimum. Le logement doit être le domicile du ménage dans les 3 mois suivant la signature du bail. Le nombre de bénéficiaires est en augmentation : en 2022, 652 ménages ont pu bénéficier de ce crédit contre 526 en 2021. 10% des aides ont été octroyées à des ménages ukrainiens.

Si le locataire n'est pas capable d'assumer un crédit, il peut bénéficier de l'aide du fonds BRU-GAL. Le·la locataire doit alors verser une contribution mensuelle qui varie entre 5 euros et 33 euros en fonction de ses revenus. Lorsqu'il·elle quitte le logement, il·elle doit restituer l'aide perçue pour la garantie locative. Une fois l'aide restituée, il·elle récupère

---

<sup>123</sup> 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>

toutes les contributions mensuelles qu'il a versées. En 2022, 424 ménages ont pu bénéficier de cette aide, comme en 2021.

Le montant moyen du crédit accordé a augmenté : il était de 1 346 euros en 2022 contre 1 254 euros en 2021. Le montant moyen des avances BRU-GAL a aussi augmenté, il était de 1 406 euros en 2022 contre 1 296 euros en 2021<sup>124</sup>.

72 % des emprunteur·euse·s et 87% des bénéficiaires des avances BRU-GAL perçoivent des revenus de remplacement. Le revenu moyen mensuel net des ménages emprunteur·euse·s, allocations familiales comprises, s'élevait à 1 864 euros en 2022 contre 1 686 euros en 2021. Celui des ménages adhérents du fonds BRU-GAL, allocations familiales comprises, s'élevait à 1 584 euros contre 1 423 euros en 2021.

En 2022, le profil-type du ménage emprunteur est similaire à celui des années précédentes, à savoir une personne seule qui bénéficie d'un revenu de remplacement. Les ménages monoparentaux représentent une grande majorité des ménages avec enfants : 71 % des ménages emprunteurs et 79 % des ménages bénéficiaires des avances BRU-GAL.

Le loyer moyen du nouveau logement s'élève à 669 euros pour les emprunteur·euse·s (623 euros en 2021) et à 693 euros pour les adhérent·e·s BRU-GAL (641 euros en 2021). Le Fonds du logement a constaté une forte et rapide évolution du montant des loyers sur le marché locatif privé. Le montant moyen des loyers payés par les ménages emprunteurs ou bénéficiaires du fonds BRU-GAL a augmenté de 18 % entre le début et la fin de l'année, passant de 662 euros pour les deux premiers mois de l'année à 783 euros pour les deux derniers mois, soit bien au-delà de l'inflation qui avait pourtant battu des records en 2022.

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%<sup>125</sup>. Pour y accéder le logement doit être situé en Wallonie (communauté germanophone exclue). Le bail doit avoir une durée minimale d'un an, être signé dans les 2 mois de la signature du contrat de prêt. Les revenus imposables du·de la locataire ne doivent pas excéder 69 400 euros, à majorer de 5 000 euros par personne à charge (2023). Le montant du prêt ne doit pas dépasser soit l'équivalent de 2 mois de loyer, soit la part du colocataire dans le montant du loyer. La durée du prêt est fixée par la SWCS en fonction de la capacité de remboursement du locataire 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 étudiant·e·s pour une durée maximale de 24 mois pour un bail d'une durée minimale de 10 mois ;

---

<sup>124</sup> Fonds du logement, rapport annuel 2022, [https://fonds.brussels/sites/default/files/2023-04/RAPPORT%20ANNUEL%202022%20INTERACTIF%20FR\\_0.pdf](https://fonds.brussels/sites/default/files/2023-04/RAPPORT%20ANNUEL%202022%20INTERACTIF%20FR_0.pdf)

<sup>125</sup> Société Wallonne pour le Crédit Social <https://www.swcs.be/louer/>

- 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 lors des inondations de 2021.

1072 prêts de ce type ont été conclus en 2022 en majorité par des personnes de moins de 30 ans (43,1 %), vivant seules et à faible revenu. Le montant moyen d'un prêt était de 1 205 euros.

Depuis 2019, le Fonds flamand du logement<sup>126</sup> offre aussi des prêts de garantie locative sans intérêt, sous conditions de revenus, à rembourser dans les 2 ans. Le montant maximal du prêt s'élève à 1 800 euros et est majoré de 12,5% par personne à charge. La garantie locative ne peut excéder 3 mois de loyer.

### 2.1.2.3.3. Des crédits à la consommation 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 »<sup>127</sup> qui est le résultat de la fusion du prêt portant sur les travaux de rénovation et du prêt vert qui était 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 10 ans. 90 contrats ont été signés en 2022 au taux moyen de 0,26% pour un montant moyen de crédit de 18 199 euros.
- Crédit hypothécaire : le montant dépend de la capacité financière de l'emprunteur se sans que celui-ci excède 120% de la valeur du bien. 409 contrats ont été signés en 2022.

Les taux ont augmenté en septembre 2022, le Fonds ayant pris cette décision afin de pouvoir pérenniser son action sociale auprès des ménages bruxellois. Pour désormais obtenir un taux à 1,5%, les revenus imposables ne doivent pas dépasser 41 300 euros pour une personne seule ou un ménage monoparental jusqu'à 76 300 euros pour un ménage avec 4 personnes à charge. Pour obtenir un taux à 2,5%, les revenus imposables doivent être compris entre 41 600 euros et 66 9429 euros pour une personne seule ou un ménage parental et entre 76 300 euros et 105 200 euros pour un ménage avec 4 personnes à charge.

<sup>126</sup> Vlaams Woningfonds : <https://www.vlaamswoningfonds.be/> [https://etaamb.openjustice.be/fr/arrete-du-gouvernement-flamand-du-07-decembre-2018\\_n2018015158](https://etaamb.openjustice.be/fr/arrete-du-gouvernement-flamand-du-07-decembre-2018_n2018015158)

<sup>127</sup> 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>

**En région wallonne**, la SWCS propose un prêt à tempérament à taux zéro pour réaliser des travaux de rénovation ou d'économie d'énergie. 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 85 ans).

Ce prêt, appelé « Rénopack » est en fait composé d'un prêt à taux zéro et des primes correspondant aux travaux à réaliser après réalisation d'un audit (sauf pour les travaux relatifs à la toiture ou d'électricité). La mensualité est calculée en tenant compte, dès le début du prêt, du montant des primes auxquelles les travaux donneraient droit. La SWCS propose de gérer les primes associées aux travaux réalisés. Si aucune prime n'est sollicitée, il s'agit d'un « Rénoprêt ». Ces prêts peuvent être combinés à des prêts hypothécaires destinés à l'acquisition du logement.

Pour en bénéficier, il faut être propriétaire d'une habitation située en Wallonie et construite il y a plus de 15 ans en tant que logement et avoir maximum 2 enfants à charge<sup>128</sup>

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'1 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 97 700 euros (104 400 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 2022, 1 384 Rénopack avec audit ont été octroyés pour un montant moyen de 44 399 euros (39 105 euros en 2021), 763 Rénopack sans audit pour un montant moyen de 22 991 euros (20 464 euros en 2021) et 2 113 Rénoprêt pour un montant moyen de 11 416 euros (11 351 euros en 2021). Le succès du rénoprêt en 2022 est notamment lié à l'explosion des demandes pour l'installation de panneaux photovoltaïques.

Du côté du Fonds du logement wallon qui s'adresse aux familles de trois enfants et plus, ce sont 1 297 packs « travaux » (Rénopack et Rénoprêt) qui ont été octroyés en 2022 à des propriétaires occupants contre 1 108 en 2021, pour un montant moyen de 22 371 euros. Les travaux financés portaient principalement sur l'isolation du toit, murs et sols (36%), le remplacement des menuiseries extérieures (15,1%), le chauffage (11,4%) et la mise à niveau de l'installation électrique (19,6%). Ce sont les familles bénéficiant de revenus des catégories 1 et 2 qui ont représenté l'essentiel des demandes, soit 77 % des Rénopacks-Rénoprêts. La proportion des ménages appartenant aux deux catégories supérieures (C3 et C4) est passée de 12 % en 2021 à 23 % en 2022. Cela serait dû à la crise énergétique qui aurait poussé

---

<sup>128</sup> Si plus de 2 enfants à charge, c'est le fond du logement wallon qui est compétent : [www.flw.be](http://www.flw.be).

davantage de ménages à installer des panneaux photovoltaïques. 70% de ces prêts sont remboursés en plus de 15 ans.

#### *2.1.2.4. De nouvelles règles de protection des emprunteur·euse·s*

La nouvelle directive relative au crédit à la consommation<sup>129</sup> 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 remboursable 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. Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer certaines dispositions du texte aux crédits inférieurs à 200 euros, aux crédits accordés sans frais et sans intérêt et aux crédits de moins de trois mois avec des frais négligeables.

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 étendu et la possibilité de renégocier le contrat pour les emprunteur·euse·s confronté·e·s à des difficultés de remboursement.

Les États membres européens devront avoir transposé le texte en droit national au plus tard le 20 novembre 2025, le nouveau régime devenant applicable le 20 novembre 2026

### *2.1.3. Le crédit hypothécaire*

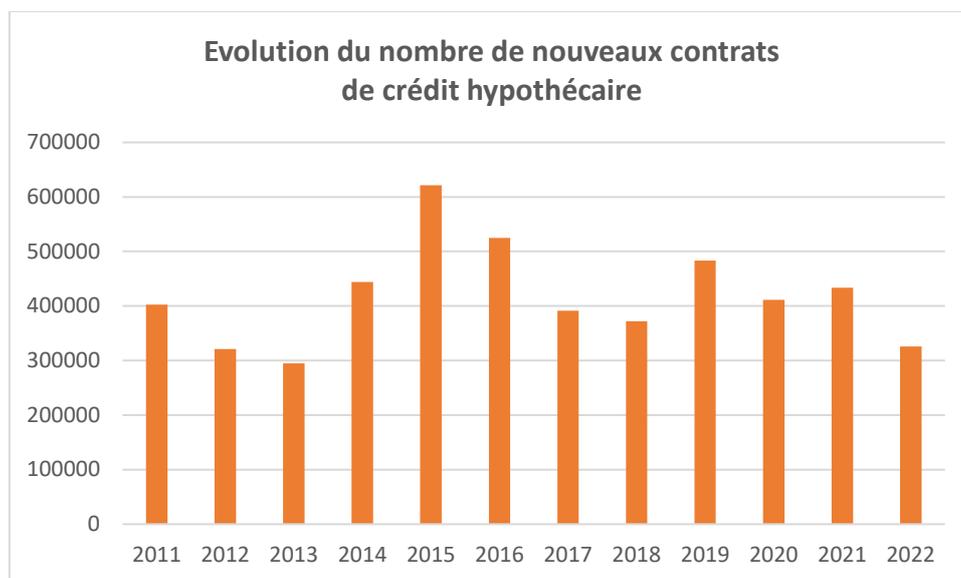
#### *2.1.3.1. Hausse continue de la charge de la dette hypothécaire des ménages malgré une diminution des demandes de crédit*

Le nombre de **nouveaux crédits hypothécaires** enregistrés à la CCP en 2022 est en forte baisse par rapport à l'année précédente (- 28,84%). Cette tendance se vérifie à nouveau en 2023 : au cours des dix premiers mois de l'année, 181 221 nouveaux crédits hypothécaires ont été inscrits au fichier de la CCP, soit -36,27% par rapport aux dix premiers mois de 2022.

---

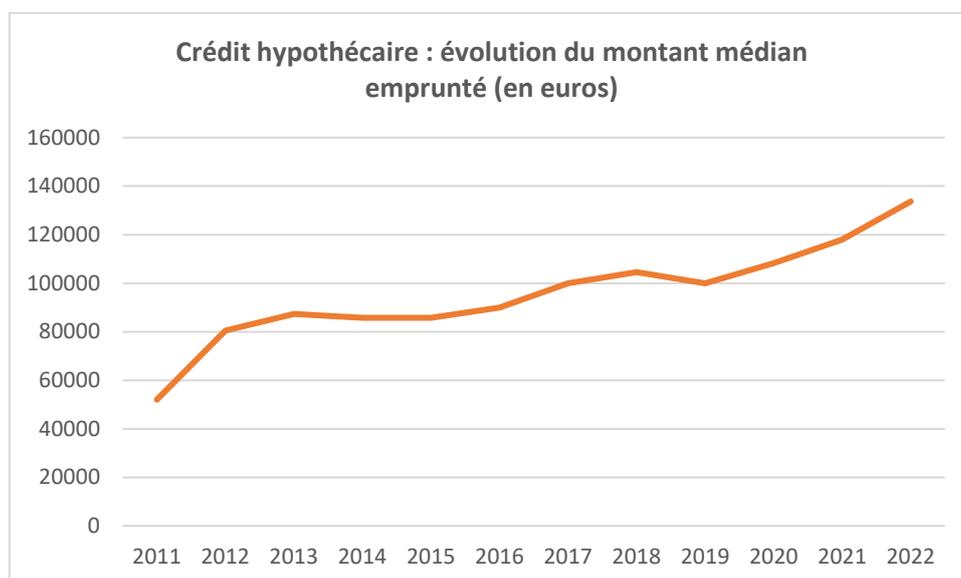
<sup>129</sup> Ibid.

L'Union professionnelle du crédit fait aussi état d'un nombre de demandes de crédit au plus bas depuis dix ans<sup>130</sup>.



Source : CCP

Le **montant médian emprunté** ne cesse d'augmenter passant de 117 900 euros en 2021 à 133 665 euros en 2022 (+ 13,73%). Entre 2012 et 2022, le montant médian emprunté a augmenté de 66,04%.

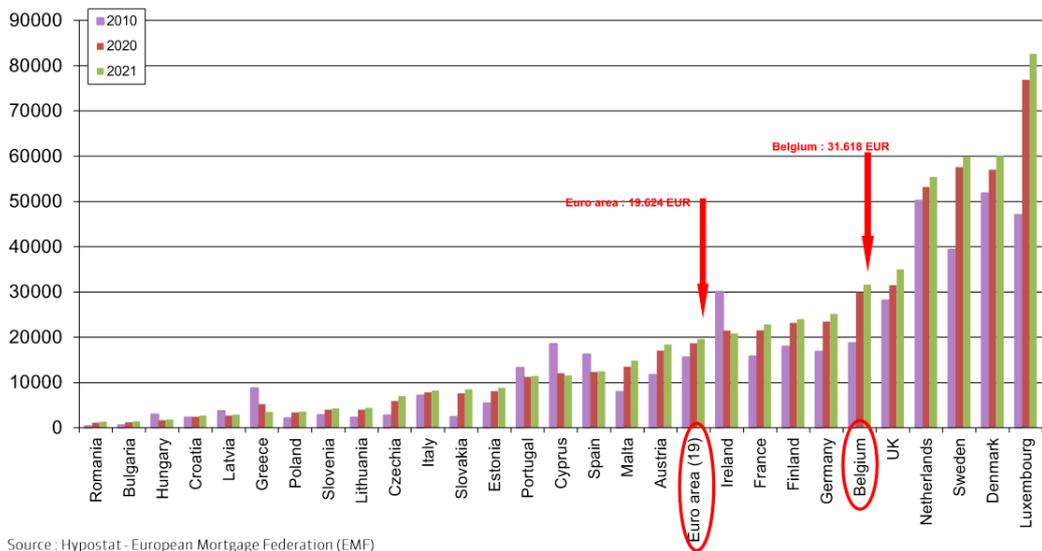


Source : CCP

La Belgique reste le 6ème pays avec le montant de crédit hypothécaire par habitant le plus élevé de l'Union européenne, ce qui la place bien au-dessus de la moyenne de l'UE.

<sup>130</sup> UPC, Evolution crédit hypothécaire 3<sup>ème</sup> trimestre 2023, 23/10/2023, <https://www.upc-bvk.be/fr/press/releases/2023>

### Crédit hypothécaire par habitant majeur

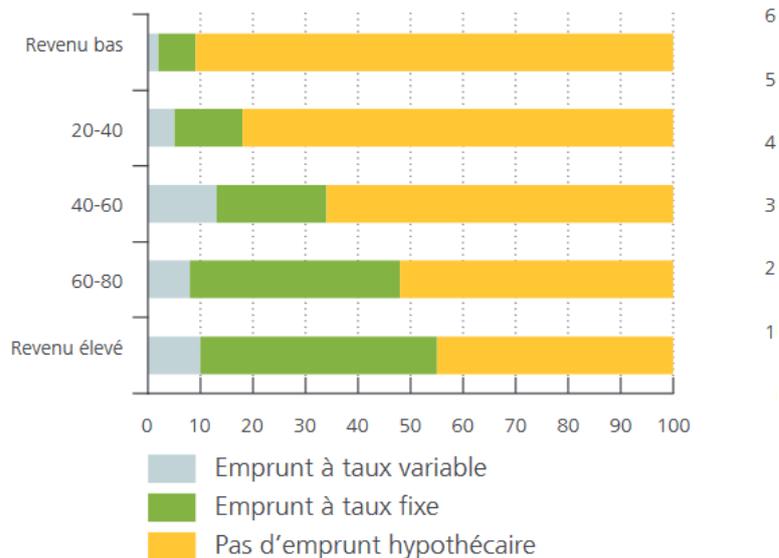


Source : UPC (rapport annuel 2022)

La très grande majorité des emprunteurs (entre 84 et 85% en 2022) ont opté pour un taux d'intérêt fixe en 2022 et dans une moindre mesure pour un taux d'intérêt variable assorti d'une période initiale de fixité des taux de minimum 10 ans (environ 5%), ce qui limite le risque pour les ménages en cas de remontée des taux d'intérêt<sup>131</sup>.

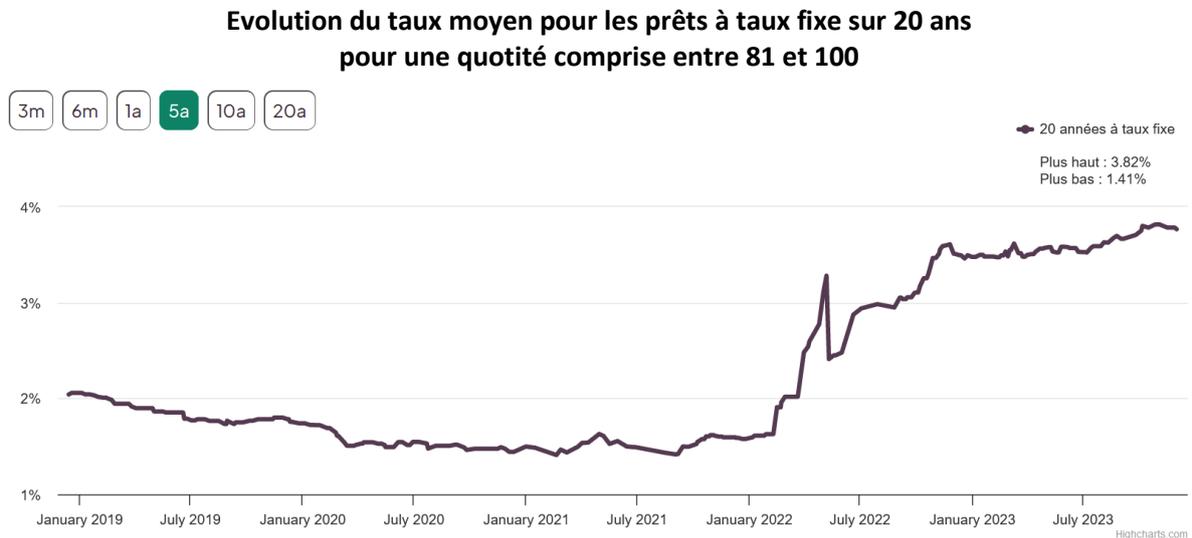
### Part des ménages ayant contracté un emprunt hypothécaire<sup>1</sup>

(pourcentages du nombre total des ménages)



<sup>131</sup> UPC, rapport annuel 2022, <https://www.upc-bvk.be/fr/press/annual-reports>

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 3,80 % en novembre 2023, réduisant ainsi la capacité d'emprunt de nombreux ménages.



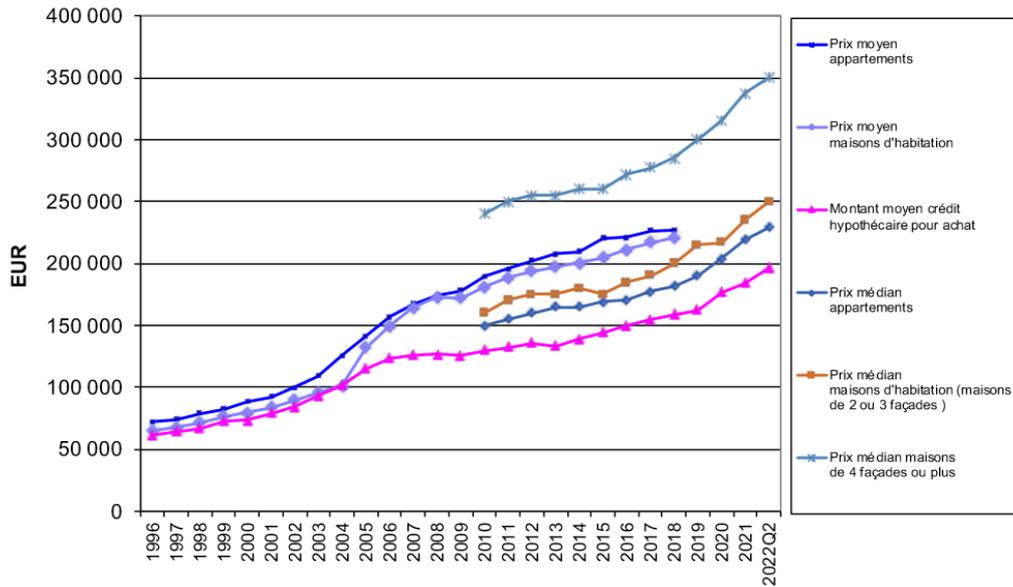
*Source: Baromètre des taux d'Immotheke<sup>132</sup>*

Selon le courtier Immotheke, un ménage qui emprunte aujourd'hui 200 000 euros au taux moyen de 3,77% sur 20 ans, avec une quotité comprise entre 81-100, doit rembourser 167 euros de plus par mois qu'il y a 5 ans (taux de 1,72%), soit une augmentation du coût total de son crédit de 40 057 euros. Rappelons que le taux d'inflation prévu pour 2023 devrait tourner autour de 4,1% alors qu'il était de 2,30% il y a 5 ans.

Les ménages empruntent davantage en raison de l'augmentation du prix des biens immobiliers qui a continué en 2022.

<sup>132</sup> « Baromètre des taux Immotheke Finotheke consulté le 08/12/2023, <https://www.immothekefinotheke.be/F/barometre-des-taux>

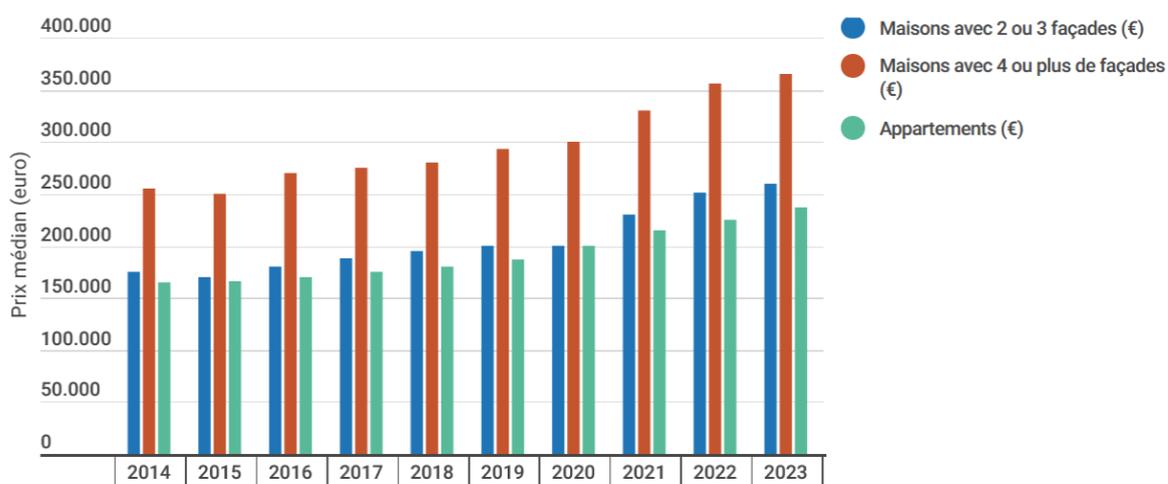
### Marché immobilier et crédit hypothécaire : montants moyens



Source : UPC, Rapport annuel 2022

Par rapport au premier semestre de 2022, le prix médian des maisons de type fermé ou demi-fermé a augmenté de 3,3% au niveau national au premier semestre 2023. Le prix médian des maisons de type ouvert a quant à lui progressé de 2,5%. L'augmentation la plus forte concerne les appartements avec 5,3%. Après une très forte hausse des prix de l'immobilier entre 2019 et 2021, on constate un ralentissement quoique modéré.

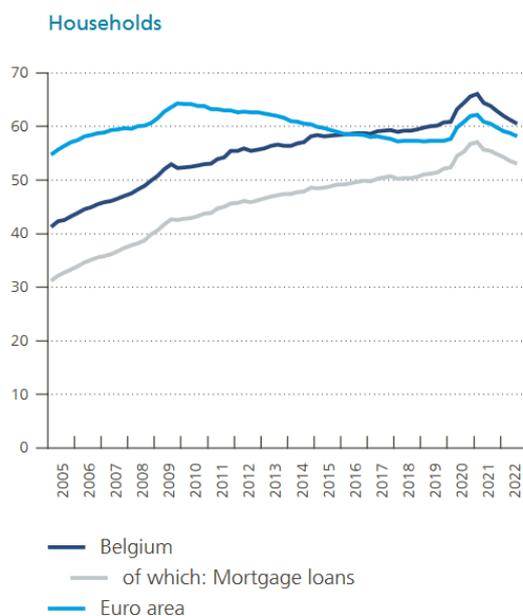
### Evolution du prix médian des biens immobiliers



Source : Statbel<sup>133</sup>

Pour la BNB, il en résulte une surévaluation des prix sur le marché immobilier résidentiel (différence entre les prix observés et la valeur fondamentale des biens). Selon le modèle développé par la BNB, le niveau de surévaluation serait d'environ 10%.

La dette hypothécaire des ménages belges reste supérieure à la moyenne de celle des ménages de la zone euro :



Source : BNB <sup>134</sup>

<sup>133</sup> Statbel, prix de l'immobilier, 1<sup>er</sup> semestre de 2023, 26/09/2023 <https://statbel.fgov.be/fr/themes/construction-logement/prix-de-limmobilier>

<sup>134</sup>BNB, Rapport macroprudentiel 2023, [https://www.nbb.be/doc/ts/publications/fsr/fsr\\_2023\\_rapport.pdf](https://www.nbb.be/doc/ts/publications/fsr/fsr_2023_rapport.pdf)

### 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 logement<sup>135</sup>. 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 de leur logement en 2021-2022 contre 70 % en moyenne dans l'UE<sup>136</sup>.

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 exclus du marché du crédit hypothécaire. C'est particulièrement vrai en Région Bruxelles-Capitale où 62% des ménages sont locataires contre 34% en Wallonie et 26% en Flandre<sup>137</sup>.

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 plus faibles revenus 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 BNB<sup>138</sup>, si peu de ménages appartenant aux premier et deuxième quintiles de revenus remboursent actuellement 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.

Dans un contexte de forte inflation, ce sont les ménages situés dans le quintile de revenus le plus élevé qui ont tiré le plus grand avantage des crédits hypothécaires qu'ils ont majoritairement souscrit à taux fixe, dans la mesure où la charge de leur dette est restée inchangée tandis que leurs revenus ont été indexés. 45 % des ménages à haut revenu remboursent actuellement un prêt à taux fixe, contre à peine 7 % des ménages les plus

---

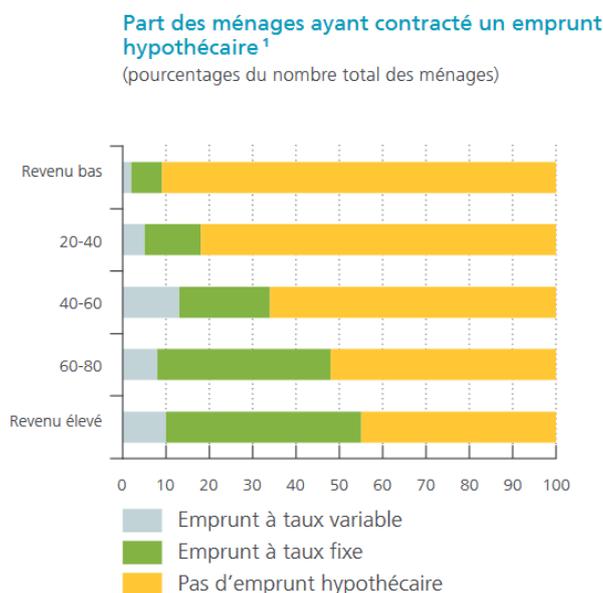
<sup>135</sup> Cette expression se serait généralisée après la Première Guerre mondiale à un moment où de nombreux ménages belges souhaitaient acquérir leur propre hébergement

<sup>136</sup> 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>

<sup>137</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2020). *Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021*, 30/06/2021, [https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzjnsbarometer/2022\\_11\\_09\\_fr\\_barometre.pdf](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzjnsbarometer/2022_11_09_fr_barometre.pdf)

<sup>138</sup> BNB, Rapport 2022, 03/03/2023, [https://www.nbb.be/doc/ts/publications/nbbreport/2022/fr/t1/rapport2022\\_ti\\_complet.pdf](https://www.nbb.be/doc/ts/publications/nbbreport/2022/fr/t1/rapport2022_ti_complet.pdf)

pauvres. Pour le petit groupe de ménages qui a emprunté à taux variable, le remboursement a augmenté avec la hausse des taux d'intérêt et pour les locataires, le montant du loyer a enflé.



*Source : BNB*

Fin 2019, de nouvelles mesures adoptées par la BNB<sup>139</sup> 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.

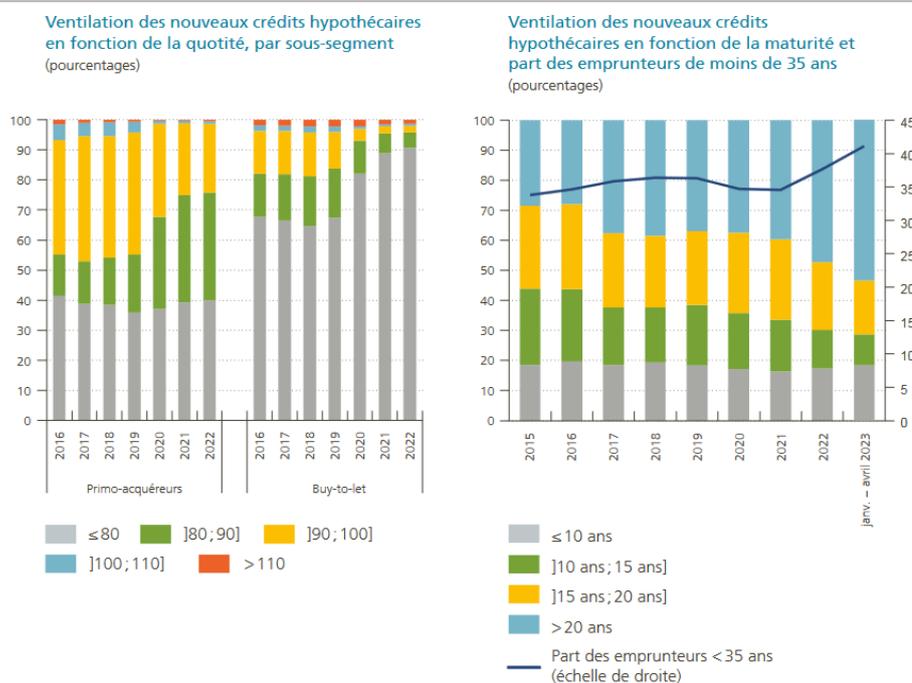
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020<sup>140</sup>, les prêteurs (banques et assurances) ne peuvent plus octroyer un prêt qui dépasse 90% de la valeur du bien à financer à un acquéreur occupant, avec une marge de tolérance de 35% du volume des prêts pour les primo-accédant·e·s et de 20% pour les autres. Les prêteurs peuvent encore accorder un prêt à 100%, mais ils doivent pouvoir motiver leur décision auprès de la BNB.

Pour les primo-accédant·e·s pour lequel·le·s 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 et 25 % en 2021 et s'est stabilisé aux alentours de ce niveau en 2022. Par ailleurs, les données de la Centrale des crédits aux particuliers montrent que la part des crédits accordés aux emprunteurs de moins de 35 ans dans le total des nouveaux crédits est restée stable au cours des dernières années autour de 35 % et a même augmenté en 2022 et 2023. Dans un contexte de hausse des taux, la BNB n'est pas opposée à

<sup>139</sup> Zacharye M-D., BNB, *Caractéristiques de la dette hypothécaire des ménages en Belgique*, présentation faite au colloque mentionné note X

<sup>140</sup> Banque Nationale de Belgique, Circulaire du 23 octobre 2019, [https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2019/20191023\\_nbb\\_2019\\_27.pdf](https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2019/20191023_nbb_2019_27.pdf)

ce que la durée de remboursement des nouveaux prêts afin de préserver la capacité d'emprunt des ménages, mais aussi pour « éviter un ralentissement excessif de l'octroi de crédits hypothécaires et du dynamisme du marché ».



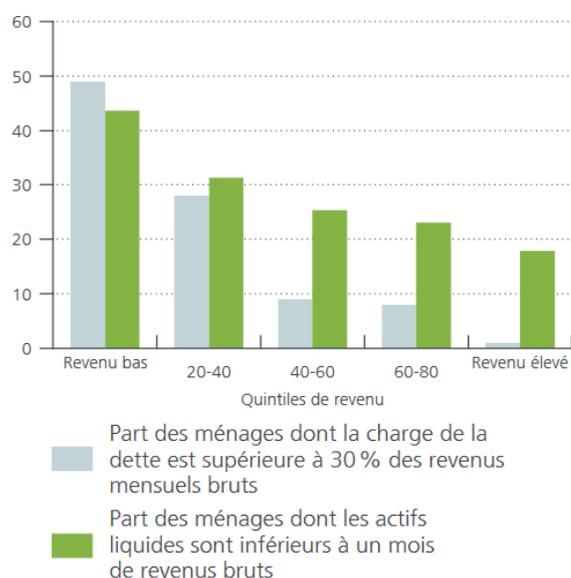
Source : BNB.

Source : BNB

En ce qui concerne la charge de remboursement, la part des ménages qui consacrent plus de 30% de leurs revenus mensuels bruts (avant impôt) au remboursement de leur crédit hypothécaire est très élevée pour les ménages à faible revenu et décroît dès les revenus sont plus élevés. Ces mêmes ménages ne disposent que d'une faible épargne : 40 % des ménages appartenant au premier quintile de revenus et plus de 30 % de ceux appartenant au deuxième disposent d'une épargne inférieure à l'équivalent d'un mois de leurs revenus bruts. Ce qui les rend vulnérables au surendettement.

### Part des ménages vulnérables au surendettement

(pourcentages du nombre total de ménages ayant contracté un emprunt hypothécaire)



Source : BNB

Les données de la Centrale des crédits aux particuliers indiquent par ailleurs que la part des crédits octroyés à des emprunteur·euse·s âgé·e·s de moins de 35 ans dans le total des nouveaux crédits est restée stable ces dernières années, aux alentours de 35 % et a même augmenté en 2022 et 2023.

#### 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'accéder à la propriété 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 sur des durées 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 encore 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.

**En région bruxelloise**, les ménages peuvent faire appel au Fonds du logement. Cet organisme permet de financer soit l'achat d'un logement et éventuellement la réalisation de travaux, soit la construction d'une habitation, soit le rachat d'un crédit hypothécaire conclu auprès d'un autre prêteur à certaines conditions. Pour y accéder, il ne faut pas dépasser un plafond de revenus (par exemple 26 406,03 euros pour une personne seule). Il faut par

ailleurs résider et de se domicilier dans l'habitation jusqu'à 6 mois après la conclusion du crédit<sup>141</sup>.

Le nombre de prêts octroyés est en augmentation<sup>142</sup> avec 1 181 nouveaux crédits hypothécaires en 2022 contre 998 en 2021 (+18%) et 765 en 2020. Le montant moyen d'un crédit achat est de 159 057 euros pour une personne seule, de 183 976 euros pour un ménage avec un revenu et de 207 424 euros pour un ménage avec deux revenus. La durée moyenne de remboursement des crédits a augmenté d'un par rapport à 2021, passant à 28 et 6 mois par rapport à 2021. Concernant la quotité empruntée, 51% des crédits couvrent un montant supérieur à la valeur vénale de l'habitation, parmi lesquels 98% sont inférieurs à 110% et 2% se situent entre 110% et 120%.

La mensualité moyenne était de 776 euros (757 euros en 2021) et représente 27,3% du revenu mensuel moyen (allocations familiales comprises), mensualité inférieure au loyer moyen dans la région. Les taux pratiqués une grande partie de l'année étaient particulièrement attractifs par rapport à ceux pratiqués par le secteur bancaire à la même période (1,74%). A partir de septembre 2022, les taux sont passés de 3 % à 4,5 %. Actuellement les taux sont de 5%.

En ce qui concerne le profil des emprunteur·euse·s, l'âge moyen est de 36 ans et 1 mois, avec 63% de moins de 40 ans (69% en 2021). 70% disposent de revenus professionnels (67% en 2021). 43 % des emprunteur·euse·s ont le statut d'employé·e (39,9% en 2021), 21,4% celui d'ouvrier·ère (22,8% en 2021) et 5,2% celui d'indépendant·e (4,2% en 2021). 30,4% sont sans emploi (30,4% en 2021). Leurs ressources mensuelles nettes moyennes (allocations familiales éventuelles comprises) s'élevaient à 2 846 euros, soit une augmentation de 10% par rapport à 2021. 11 % des ménages disposaient de ressources nettes mensuelles moyennes (hors allocations familiales) inférieures à 1 500 euros. 78% des ménages réunissent les conditions d'accès au secteur du logement social en matière de revenus imposables.

**En Wallonie**, deux organismes sont chargés par le Gouvernement wallon d'accorder les prêts Accesspack et Rénopack. Il s'agit du Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW) pour les familles ayant au moins 2 enfants à charge et la Société wallonne du crédit social (SWCS) qui s'adresse aux personnes isolées et aux ménages wallons ayant de 0 à 2 enfants à charge. Le public cible des deux organismes a des difficultés à obtenir un prêt auprès du secteur bancaire.

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.

---

<sup>141</sup> « Fonds du Logement | Prêt hypothécaire bruxelles », <https://www.fondsdulogement.be/fr/credits-hypothecaires/conditions>.

<sup>142</sup> Fonds du logement bruxellois, rapport 2022 [https://fonds.brussels/sites/default/files/2023-04/RAPPORT%20ANNUEL%202022%20INTERACTIF%20FR\\_0.pdf](https://fonds.brussels/sites/default/files/2023-04/RAPPORT%20ANNUEL%202022%20INTERACTIF%20FR_0.pdf)

Pour accéder au prêt appelé « Accesspack », il ne faut pas avoir plus de deux enfants à charge. Au-delà, la demande relève du Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie. Le logement choisi doit se trouver en Wallonie avec une valeur maximale de 277 000 euros et jusqu'à 374 000 euros en zone de forte pression immobilière (2023).

L'emprunteur·euse doit l'occuper personnellement. Ses revenus imposables<sup>143</sup> ne peuvent pas dépasser 69 000 euros (2023) et doivent être stables et suffisants pour pouvoir rembourser l'emprunt<sup>144</sup>. Le crédit doit être remboursé avant le 76<sup>ème</sup> anniversaire. Le bien doit en majorité être utilisé à des fins privées. Le bien doit être couvert par une assurance incendie.

En 2022<sup>145</sup>, 2 972 contrats de crédit hypothécaires ont été signés contre 2 689 en 2021 au taux moyen de 1,71% contre 1,91% en 2020, tous à taux fixe. Les taux ont été augmentés à 3 reprises en 2022. Actuellement, ils varient entre 3,10% et 4,65% en fonction des revenus imposables.

Le montant moyen prêté est en augmentation constante : 176 348 euros en 2022, 162 327 euros en 2021, 54 445 euros en 2020 et 143 789 euros en 2019. La quotité moyenne était de 103%. La mensualité moyenne était de 624 euros pour une durée de 343 mois. Le taux d'endettement des emprunteur·euse·s était de 27%.

Dans son rapport annuel 2022, la SWCS fait état d'un taux de contentieux global (plus de 3 échéances de retard cumulées) de 1,9% soit un peu plus qu'en 2021 (1,62%) sans distinguer entre les crédits hypothécaires et les prêts à tempérament.

Du côté du Fonds du Logement des familles nombreuses en Wallonie, les revenus imposables ne peuvent actuellement pas dépasser 69 400 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<sup>ème</sup> anniversaire. Les taux d'intérêts, sont dégressifs en fonction du nombre d'enfants.

En 2022<sup>146</sup>, 1 277 familles, soit un peu plus qu'en 2021, ont acquis une habitation grâce à un crédit octroyé par le Fonds. Les familles monoparentales représentent 36% des bénéficiaires. 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 2022, 107 opérations de ce type ont été financées contre 88 en 2020, permettant à l'un·e des conjoint·e·s de reprendre l'immeuble familial à son nom.

En moyenne, les crédits accordés représentent 102% de la valeur vénale du bien après travaux et 94% dans le cadre d'un achat.

Dans le cadre d'opérations d'accession à la propriété, le montant moyen du crédit était de 196 982 euros, contre 190 600 euros en 2021 et 178 000 euros en 2020. :

---

<sup>143</sup> 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.

<sup>144</sup> Société Wallonne du Crédit Social (SWCS), <https://www.swcs.be/acheter/acheter-que-proposons-nous>

<sup>145</sup> SWCS, *Rapport annuel 2022*, [https://www.swcs.be/uploads/documents/Rapport-annuel/RAPPORT\\_ANNUEL\\_SWCS\\_2022.pdf](https://www.swcs.be/uploads/documents/Rapport-annuel/RAPPORT_ANNUEL_SWCS_2022.pdf)

<sup>146</sup> Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie, rapport annuel 2022, <https://www.flw.be/wp-content/uploads/flw-rapport-annuel-2021-web-2.pdf>

Les revenus nets disponibles s'établissent à 3 024 euros pour les familles monoparentales et à 3 928 euros pour les autres familles. La mensualité moyenne de remboursement des familles monoparentales était de 657,65 euros, soit 22% de l'ensemble des revenus (y compris les allocations familiales et les pensions alimentaires). Pour les autres familles, la mensualité était de 736,4 euros, soit environ 21% de l'ensemble des revenus disponibles.

En ce qui concerne la durée, Les opérations d'une durée de 25 à 30 ans représentent la majorité des crédits hypothécaires conclus en 2022 (76 %, contre 79 % en 2021). Sur les 1 277 crédits octroyés, 532 sont remboursables en 30 ans, soit davantage qu'en 2021. La durée est l'un des rares paramètres sur lequel les familles peuvent jouer pour absorber ainsi le coût de l'acquisition d'un bien et dégager une mensualité en phase avec leur capacité financière.

Le FLW 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. Le montant maximum est plafonné à 60 000 euros et sa durée de remboursement est limitée à 30 ans. En 2022, 245 prêts de ce type ont été octroyés pour un montant moyen de 20 039 euros contre 17 675 euros en 2021.

Une initiative intéressante de la Région wallonne, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2019, mérite d'être rappelée. Il s'agit de l'offre d'une assurance gratuite contre la perte de revenus<sup>147</sup> 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 an, pendant une durée maximale de 3 ans d'intervention et ce durant les 8 premières années du prêt hypothécaire. L'intervention est évidemment limitée en fonction de la perte de revenus subie. Une assurance équivalente est également proposée en Flandre<sup>148</sup>, mais pas en Région Bruxelles-Capitale.

#### *2.1.4. Crise énergétique : une aide sous forme de report de paiement des crédits hypothécaires*

Pour faire face à la flambée des prix de l'énergie, les ménages qui ont rencontré des difficultés financières ont pu, entre le 1<sup>er</sup> octobre 2022 et le 31 mars 2023, demander un report du remboursement de leur crédit hypothécaire sous certaines conditions. Le report ne concernait que le capital, les intérêts de l'emprunt devant continuer à être payés. Il n'était possible que pendant 12 mois, la durée du prêt étant prolongée d'autant. Les banques s'étaient engagées à ne pas compter de frais administratifs ou de dossier pour cette mesure.

Pour pouvoir bénéficier de ce report, l'emprunt eu r se devait respecter plusieurs conditions :

- le prêt concerné porte sur la résidence principale située en Belgique ;

---

<sup>147</sup> Région wallonne, [http://lamspw.wallonie.be/dgo4/site\\_logement/aides/aide?aide=apr](http://lamspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/aides/aide?aide=apr)

<sup>148</sup> <https://www.vlaanderen.be/fr/demenager-et-se-loger/assurance-logement-garanti>

- ne pas être enregistré e en retard de paiement à la CCP au 1<sup>er</sup> mars 2022 ;
- disposer au moment de la demande de report d'un actif bancaire total (comptes à vue, comptes d'épargne, comptes-titres, mais pas l'épargne pension) inférieur à 10 000 euros, toutes banques confondues ;
- avoir souscrit ou avoir demandé un plan de remboursement auprès de son fournisseur d'énergie.

Ces reports pouvaient être demandés auprès des prêteurs bancaires, mais aussi des prêteurs sociaux. Du côté du Fond bruxellois du logement, 14 ménages ont bénéficié d'un sursis en capital de 12 mois maximum, avec prolongation de la durée initiale du crédit. Le Fonds a traité 38 demandes de sursis pour d'autres motifs. 34 sursis en capital ont été octroyés, pour une durée maximale de 6 mois. En région wallonne, 25 familles bénéficié d'une mesure de report de paiement de la part du Fonds du logement des familles nombreuses, en acceptant notamment de prendre en considération des demandes émanant de familles en situation contentieuse avant même la crise et durement frappées par celle-ci. L'octroi d'un gel de l'obligation de paiement des mensualités couplé à la négociation d'un plan d'apurement débouchant sur le paiement partiel de la mensualité a ainsi permis à plusieurs familles de résorber une partie voire la totalité de leurs arriérés de paiement et ainsi de se remettre à flots.

11 946 crédits ont bénéficié d'un report de paiement dans le cadre de Febelfin et 30% en dehors via des solutions sur mesure<sup>149</sup>. Le montant moyen des reports de paiement demandés par les ménages touchés aura été de 470 euros par mois.

Contrairement à ce qu'on avait observé pendant la pandémie, la possibilité d'un report de paiement a finalement été peu utilisée. Les conditions de ce moratoire avaient été critiquées en raison de critères trop stricts et des coûts à long terme associés à un tel report de paiement, le capital reporté étant productif d'intérêts.

## 2.2. Les défauts de paiement

### 2.2.1. Des chiffres en baisse

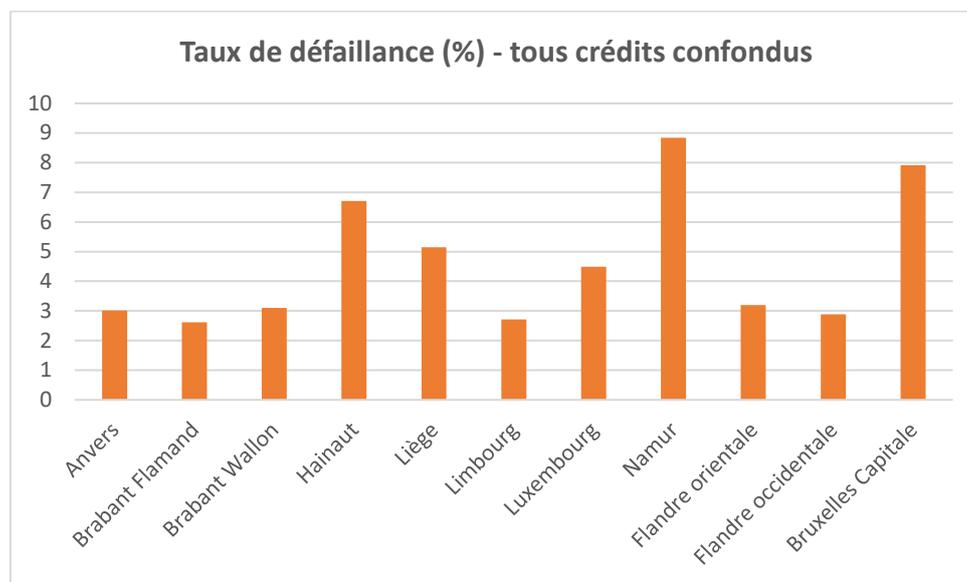
Pour la 6<sup>ème</sup> année consécutive, le **nombre total d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s** continue à baisser avec 274 899 personnes avec au moins un crédit défaillant. Fin octobre 2023<sup>150</sup>, la CCP enregistrerait une nouvelle baisse avec une moyenne de 4,4% d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s, soit 4% de moins qu'un an auparavant, tous crédits confondus.

Pour rappel, ce nombre n'avait cessé d'augmenter entre 2007 et 2016, passant de 279 429 à 370 701.

<sup>149</sup> Febelfin, *Crise énergétique : 12 000 reports de paiement de crédits hypothécaires octroyés*, 19/04/2023, <https://febelfin.be/fr/presse/financement-de-l-economie/crise-energetique-12-000-reports-de-paiement-de-credits-hypothecaires-octroyes>

<sup>150</sup> Centrale des crédits aux particuliers, octobre 2023, [https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/202310\\_kerncijfers\\_ckp\\_fr.pdf](https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/202310_kerncijfers_ckp_fr.pdf)

Le taux de défaut varie fortement d'une province à l'autre. En 2022, c'est en province de Namur que le taux de défaut rapporté au nombre d'emprunteur·euse·s était le plus élevé (8,84% d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s), suivi de la Région-Bruxelles-Capitale (7,92%) et du Hainaut (6,71). Le taux de défaut n'était que 2,62% dans le Brabant flamand et de 2,71% dans le Limbourg.



Source : CCP

Le taux de crédits hypothécaires défaillants a légèrement diminué passant à 0,6% des contrats en octobre 2023. Pour les crédits à la consommation, le taux est aussi légèrement descendu à 5,2% à la même période.

En octobre 2023, le **montant défaillant moyen** des crédits à la consommation avait augmenté de 6,3% en un an (3 615 euros) et de 1,8% pour les crédits hypothécaires (40 103 euros).

En octobre 2023, on note en revanche une hausse de 10,5% des **nouveaux crédits défaillants** sur un an. Sont particulièrement touchés les prêts à tempérament (+ 14,3%), les ouvertures de crédit (+10,5%) et les crédits hypothécaires (+7,2%). C'est un indicateur qu'il faudra suivre avec attention dans les mois qui viennent.

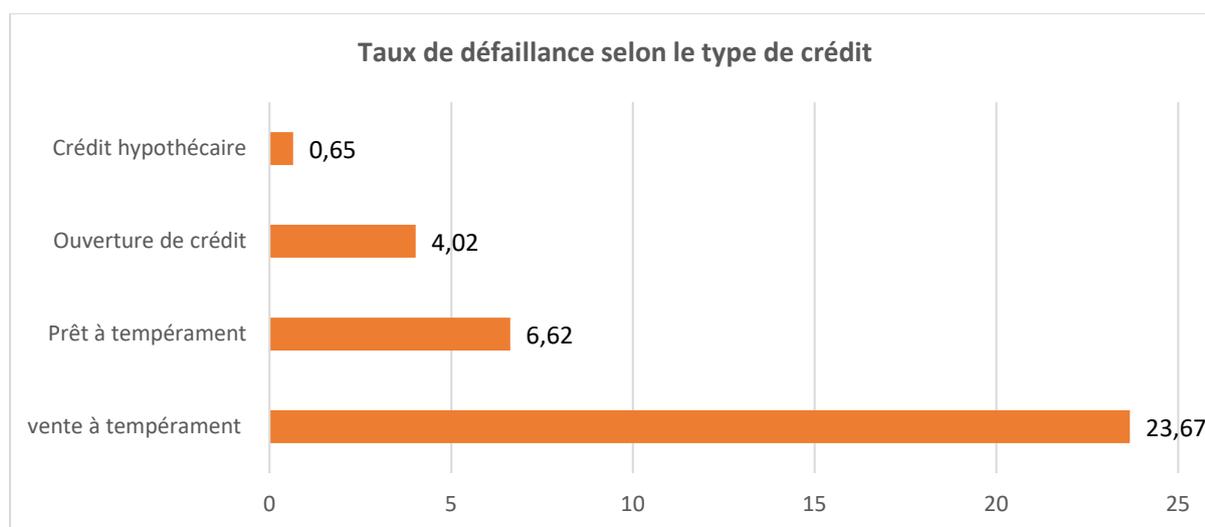
### 2.2.2. Défaits par type de crédit

Le taux de défaillance par type de crédit permet d'avoir une idée plus précise du caractère éventuellement dangereux pour les emprunteur·euse·s de certains types de crédit.

Même si le nombre de ventes à tempérament reste faible, le taux de défaut reste élevé pour cette forme de crédit.

Le taux de défaillance des ouvertures de crédit reste cependant sous-estimé. Les données de la CCP ne font pas la différence entre les ouvertures de crédit dormantes et actives. Le taux de défaillance paraît 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. Les ouvertures de crédit comprennent aussi les dépassements de découverts octroyés par les banques. Au 31 décembre 2022, 39 396 dépassements avaient été enregistrés dans la CCP (40 032 au 31/12/2021). Des informations plus détaillées sur ces crédits devraient être renseignées dans la CCP à compter de 2024, ce qui devrait permettre d'avoir une idée plus précise du taux de défaillance à l'avenir.

Fin 2019, selon une étude réalisée par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles<sup>151</sup>, plus de la moitié (54%) des 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 emprunteur·euse·s défaillant·e·s suite à une ouverture de crédit représentaient 45 % de l'ensemble des emprunteur·euse·s défaillant·e·s. 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.



Source : CCP

Le taux de crédits hypothécaires défaillants a légèrement diminué passant à 0,6% des contrats en octobre 2023. Pour les crédits à la consommation, le taux est aussi légèrement descendu à 5,2% à la même période.

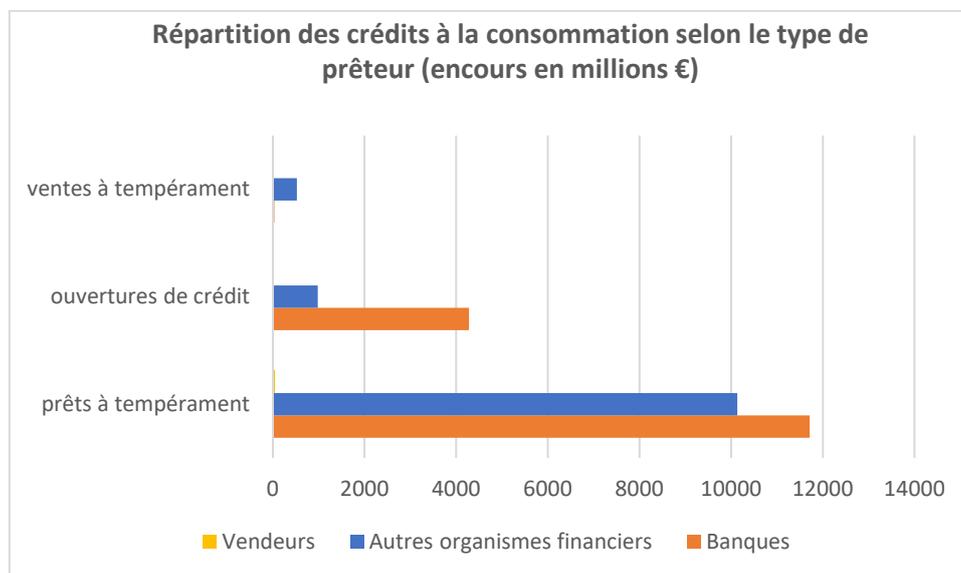
<sup>151</sup> Englert M. *La problématique du surendettement en région bruxelloise, conséquence et facteur aggravant de situations de pauvreté : présentation et analyse de données issues de quatre services de médiation de dettes et de la Centrale des crédits aux particuliers*, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2020, [https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/dossiers/dossier\\_2021\\_brochure\\_surendettement\\_fr.pdf](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/dossiers/dossier_2021_brochure_surendettement_fr.pdf)

En octobre 2023, le **montant défaillant moyen** des crédits à la consommation avait augmenté de 6,3% en un an (3 615 euros) et de 1,8% pour les crédits hypothécaires (40 103 euros).

### 2.2.3. Défaits 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 consommation.

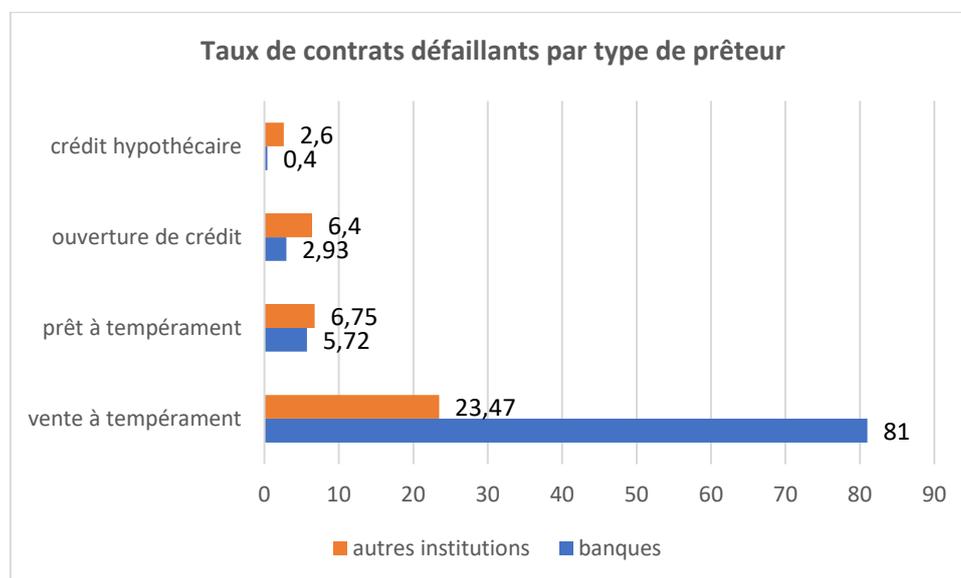
En 2022, 57,08 % des crédits à la consommation avaient été octroyés par les banques, 42 % par des organismes non bancaires et 0,10% par des vendeurs. Depuis les années 2010, la répartition entre les banques et les autres organismes est à peu près stable oscillant autour de 55% pour les banques et de 45% pour les autres organismes. La part des vendeurs, qui n'offrent que des ventes à tempérament, reste très faible.



En ce qui concerne les crédits hypothécaires, les banques dominent largement le marché avec 79% des prêts octroyés.

Selon l'étude menée par l'Observatoire de la Santé et du Social en Région bruxelloise (données collectées en 2019), la part des crédits octroyés par des organismes non bancaires était de 66% pour les prêts à tempérament, 37% pour les ouvertures de crédit et de 18% pour les crédits hypothécaires. Les organismes non bancaires sont donc proportionnellement plus présents en Région bruxelloise au sein des prêteurs que dans le reste du pays.

En 2022, le taux de défaut est 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.



*Source : CCP*

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 prêteur<sup>152</sup>.

Le SPF Economie<sup>153</sup> a constaté ces dernières années, à l'occasion 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. Actuellement, le SPF Economie constate que dans certains cas, la charge d'endettement des consommateurs peut 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 est 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

<sup>152</sup> SPF Economie, Guidelines concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation, 10/10/2018, <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Guidelines-solvabilite-credit-a-la-consommation.pdf>

<sup>153</sup> Intervention du SPF Economie lors du colloque organisé en 2020 par l'Observatoire du crédit et de l'endettement, <https://observatoire-credit.be/storage/3813/Actes-du-colloque-2023-FR.pdf>

non bancaires s'observe 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 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 les organismes octroyant des crédits sociaux, le ratio des arriérés a atteint 17,8% de l'encours des crédits accordés pour la constitution d'une garantie locative par le Fonds du logement bruxellois en 2022 contre 18,9% en 2021. 136 contrats ont été enregistrés en 2022 à la CCP pour un défaut de paiement de plus de 3 mois, soit 13,2% des contrats. Le profil moyen socio-économique des emprunteur·euse·s exclut en pratique toute possibilité de saisie sur salaire. Il n'est pas non plus possible de procéder en dernier recours à une expulsion du logement étant donné que le Fonds est tiers au bail. En 2022, un seul emprunteur (contre 6 en 2021) a entamé une procédure de règlement collectif de dettes et 78 plans d'apurements ont en cours.

Chez Crédal, le taux de contentieux sur production était 2,77% sur les crédits octroyés en 2022 alors qu'il était de 5,76% sur les crédits octroyés en 2021 et de 4,13% sur les crédits octroyés en 2020.

Du côté de la Société wallonne du crédit social, le taux de contentieux<sup>154</sup> (tous types de prêts confondus) était de 1,9% en 2022 contre 1,62% en 2021. Il était de 1,5% pour les prêts à tempérament (0,5% pour les travaux économiseurs d'énergie). Il a augmenté pour les prêts « garantie locative » (pas de données chiffrées). Pour les crédits hypothécaires, il est passé à 2,8% contre 2,9% en 2021.

En ce qui concerne le Fonds du logement pour les familles nombreuses, les arriérés de crédit en cours de remboursement ont représenté 0,367% de l'encours total en 2022 (0,40% en 2021) tous crédits et avances confondus.

Les quatre organismes mettent en avant leur politique de recouvrement des arriérés de paiement qui privilégie le dialogue avec l'emprunteur·euse et des mesures d'accompagnement.

### **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.

Sauf en ce qui concerne les dettes de crédit, il n'y a pas en Belgique de données officielles permettant de déterminer le niveau de surendettement des ménages. 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

---

<sup>154</sup> Les dossiers sont considérés comme contentieux lorsqu'ils présentent plus de 3 échéances de retard cumulées

plans de paiement directement avec leurs créanciers. 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 le radar.

Récemment, l'Observatoire du crédit et de l'endettement (OCE) a posé la question du faible recours à la médiation de dettes en se demandant « Où sont les surendettés ? »<sup>155</sup> à l'occasion d'un colloque et d'une analyse des données. Alors que les demandes en aide alimentaire, les demandes d'aide sociale du CPAS et les plans de paiement pour les factures d'énergie témoignant de difficultés financières ont augmenté en 2022, les services de médiation de dettes n'ont pas été particulièrement sollicités.

Une première série d'hypothèses mise en avant par l'OCE est que certains ménages ne sont pas fortement impactés financièrement par la crise énergétique pour quatre raisons, pouvant se combiner : soit ils bénéficient d'aides gouvernementales ou locales, soit ils disposent d'une épargne constituée notamment durant la crise sanitaire, ou bien ils bénéficient encore d'un contrat fixe en énergie, ou encore ils n'ont pas reçu leur facture de régularisation.

Une autre série d'hypothèses explique que les stratégies mises en place par certains ménages impactés permettent de « tenir le coup » : augmenter leurs revenus, diminuer leurs charges ou leurs dépenses dans certains postes du budget ou négocier directement avec leurs créanciers sans intermédiaire.

Une dernière série d'hypothèses explique 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 (découragement et « chute libre », révolte, perte de confiance dans les institutions...).

### *2.3.1. Difficultés à faire face à des dépenses imprévues*

La dernière enquête menée par Statbel dans le cadre de l'étude sur l'évolution des conditions de vie des ménages montrait qu'en 2022<sup>156</sup> 13,2% des Belges vivaient dans un ménage dont le revenu total disponible était inférieur au seuil de pauvreté, soit 1 366 euros pour une personne isolée et 2 868 euros pour un ménage de deux adultes et deux enfants.

Selon cette enquête, faire face à une dépense imprévue de 1 300 euros est financièrement inaccessible pour 22,7% des Belges. Cela concerne même plus de la moitié des chômeur·euse·s (56,9%), des locataires (52,8%), des membres de familles monoparentales (54,8%) et des personnes ayant les plus faibles revenus (56,4%). Au niveau des régions,

---

<sup>155</sup> Dehon E. *Où sont les surendettés ?* OCE, Echos du crédit, 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>

<sup>156</sup> Statbel, *Plus d'un million de Belges sont en situation de privation matérielle et sociale, avec principalement des difficultés pour les vacances et les dépenses imprévues*, 02/02/2023, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/privation-materielle-et-sociale>

39,1% des ménages bruxellois ne peuvent faire face à une dépense imprévue, 34% des ménages wallons et 13,6% des ménages flamands.

Ces difficultés s'inscrivent dans le cadre d'une très forte augmentation des prix. En octobre 2022, l'inflation mensuelle avait atteint un pic de 13,1% pour redescendre à 10,2% au mois de décembre<sup>157</sup>. Jamais l'inflation annuelle n'avait été aussi forte depuis le début des mesures de l'indice européen des prix à la consommation harmonisé en 1996. L'inflation était principalement due au renchérissement des prix des produits énergétiques : + 57,9% en 2022, contre 22,4 % en 2021 et 5,8% en moyenne sur la période 1997-2022. Les prix des produits alimentaires ont notamment progressé de 8,3% en 2022 et ont continué à augmenter en 2023. Avec la baisse importante du prix de l'énergie intervenu cette année, le taux d'inflation devrait être d'environ 4,1% 2023 selon le Bureau du plan<sup>158</sup>.

Malgré les différentes primes et allocations décidées par le gouvernement fédéral en 2022 et octroyées à l'ensemble des ménages<sup>159</sup>, certaines familles qui n'avaient jusqu'à lors jamais été confrontées à des difficultés de paiement se sont trouvées acculées.

### 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 pauvreté<sup>160</sup>, 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) ;
- La survenance d'accidents de vie qui entraînent une baisse des revenus et/ou une augmentation des dépenses ;
- L'accumulation des frais de recouvrement (notamment judiciaire), 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·e payeur·euse » qui « pourrait payer, mais ne veut pas » ou celle du « flambeur·euse irresponsable » qui « doit être sanctionné·e et/ou éduqué·e » ne peut plus servir de modèle à des politiques de recouvrement et/ou d'accompagnement. Elles rappellent qu'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

---

<sup>157</sup> SPF Economie, *L'inflation est historiquement élevée en 2022*, 14/03/2023,

<https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/tableau-de-bord-de-la/determinants-de-la/inflation>

<sup>158</sup> Bureau Fédéral du Plan, *Indice des prix à la consommation - Prévisions d'inflation*, 05/12/2023,

[https://www.plan.be/databases/17-fr-indice\\_des\\_prix\\_a\\_la\\_consommation\\_previsions\\_d\\_inflation](https://www.plan.be/databases/17-fr-indice_des_prix_a_la_consommation_previsions_d_inflation)

<sup>159</sup> SPF Economie, *Mesures gouvernementales et primes énergie*, 10/05/2023,

<https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/mesures-gouvernementales-et>

<sup>160</sup> OCE, 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_Pour%20un%20syst%C3%A8me%20digne%20et%20efficace.pdf)

modèle est d'ailleurs largement contredit par les recherches scientifiques sur les facteurs de risques qui mènent au surendettement.

Ces organisations confirment les résultats d'enquêtes réalisées en 2019 par l'Observatoire du Crédit et de l'endettement<sup>161</sup> auprès des services de médiation de dettes agréés (SMD) par la Région wallonne afin d'identifier les caractéristiques propres aux ménages consultant ces services et 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 dettes et de plusieurs services de médiation de dettes à partir de données encodées en 2018<sup>162</sup>. Sans vouloir prétendre couvrir de manière exhaustive toutes les situations de surendettement faute de données complètes, les résultats obtenus montrent cependant de nombreuses similitudes entre les deux régions sur les profils des personnes qui consultent les services de médiation de dettes. De manière très résumée<sup>163</sup>, on peut dire 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.

Il apparaît que le surendettement est de plus en plus la conséquence de situations de pauvreté, mais qu'il peut également représenter un élément déclencheur de pauvreté ou d'aggravation d'une situation déjà précaire.

Selon le baromètre de la pauvreté publié par le SPP Intégration sociale<sup>164</sup>, le remboursement d'un crédit à la consommation fait tomber le revenu disponible sous le seuil de pauvreté d'un peu plus de 3,9% des ménages.

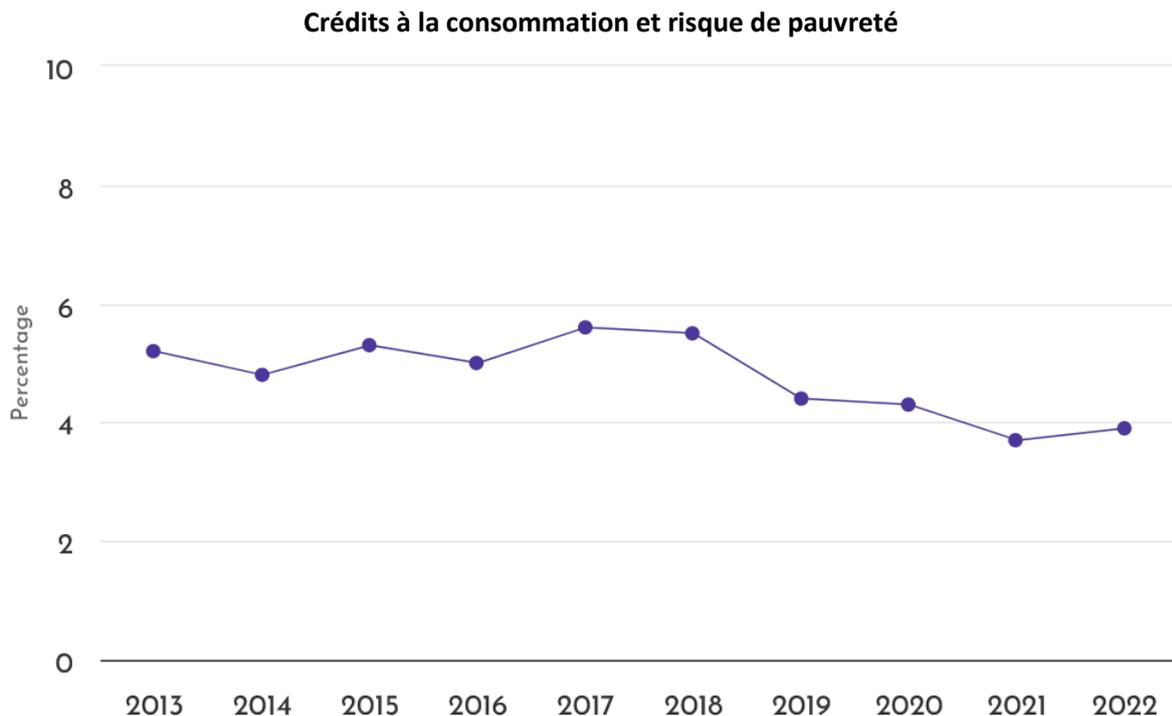
---

<sup>161</sup> 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>

<sup>162</sup> 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](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/dossiers/dossier_2021_brochure_surendettement_fr.pdf)

<sup>163</sup> Pour plus de détails, voir le rapport sur l'inclusion financière de 2021 et 2022.

<sup>164</sup> SPP Intégration sociale, <https://www.chiffrespauvrete.be/topic/credits-a-la-consommation-et-risque-de-pauvrete>



*Source : baromètre de la pauvreté (SPF intégration sociale)*

Comme pointé du doigt dans le rapport 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 »

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 amiable<sup>165</sup> : « *Il y a un nombre croissant de dossiers de médiation en croissance constante 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*

<sup>165</sup> Cobbaud N. *Quelle solution pour les personnes surendettées et insolvables?* 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/>

*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 dettes en 2022<sup>166</sup>, les médiateurs de dette ont vu arriver de nouveaux profils moins habitués à demander de l'aide comme des salariés, des indépendants et des jeunes. Ils 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. Des étudiant·e·s ou des jeunes qui entrent dans la vie active sont aussi concerné·e·s par la précarité. Les fédérations des étudiant·e·s et d'autres acteurs associatifs tirent la sonnette d'alarme. En cas de difficulté, en premier lieu, les étudiants mettent en place des techniques de débrouille pour augmenter leurs revenus ou diminuer leurs charges. Les jobs étudiants permettent parfois de joindre les deux bouts, mais peuvent avoir un impact sur la réussite scolaire. Entre septembre 2018 et septembre 2022, le nombre d'étudiant·e·s bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale a progressé de 20 %, passant, en chiffre absolu, de 21 254 à 25 500 étudiant·e·s contre 8 503 quinze ans plus tôt.

### *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.

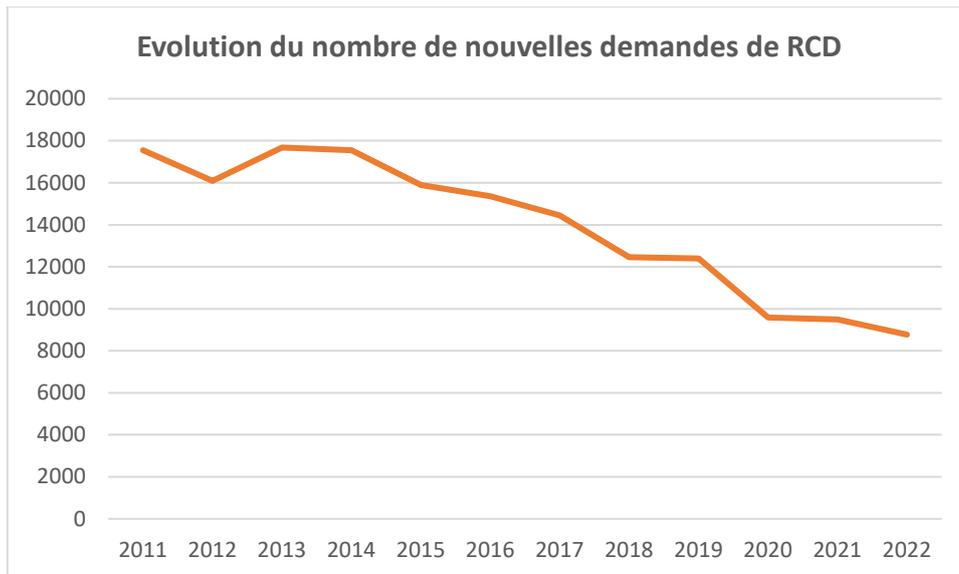
Le RCD est une procédure judiciaire d'une durée maximale de 7 ans. Le médiateur de dettes, désigné par le tribunal du travail, a pour tâche de rembourser autant de dettes que possible aux créanciers tout en garantissant au·à la débiteur·rice la disposition d'un pécule suffisant pour pouvoir mener une vie digne. A la fin de la procédure, il y a éventuellement une remise des dettes impayées. Le·la demandeur·euse 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.

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, soit deux fois moins qu'il y a 10 ans.

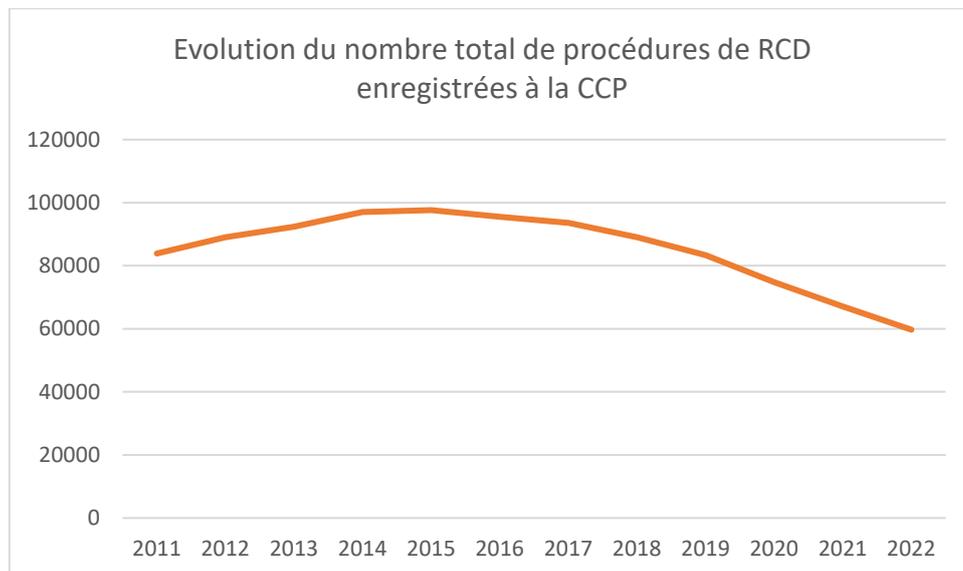
---

<sup>166</sup> 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>



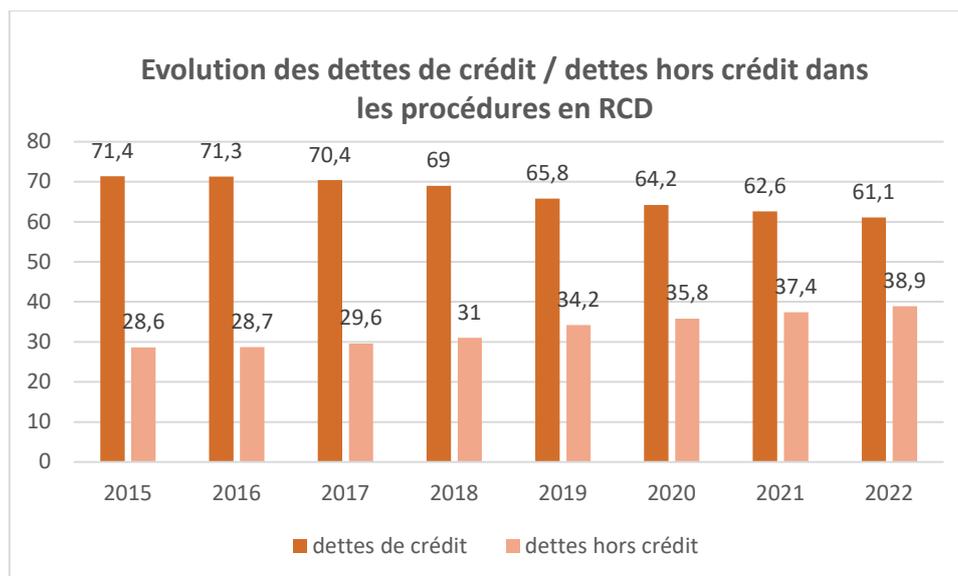
Source : CCP

Depuis 2016, le nombre total de procédures de RCD n'a cessé de baisser. Fin 2022, il y avait 59 717 procédures en cours enregistrées à la CCP contre 67 100 en 2021 (-11%) et 97 636 en 2015 (-38,84%). Le règlement collectif de dettes ne disparaissant du registre qu'au terme du plan d'apurement, la personne concernée reste mentionnée tant que l'information fait défaut.



Source : CCP

38,9% des personnes qui ont eu recours au RCD en 2022 n'avaient aucune dette de crédit ou ne connaissaient aucun retard de paiement de leur(s) crédit(s). Ce n'était le cas que de 28,6% des personnes en RCD en 2015. La part de dettes hors crédit, qui concernent des factures impayées (électricité, eau, soins de santé...) ou des loyers, a tendance à augmenter.



Le recours à la procédure de RCD est davantage le fait de personnes qui accusent plusieurs défauts de paiement. 33% des personnes concernées ont au moins 5 défauts de paiement tandis que 8,4% ne présentent qu'un seul défaut de paiement.

En 2020-2021, en raison des mesures sanitaires, il avait été compliqué pour les débiteurs d'effectuer des démarches d'admissibilité en RCD. Cependant, le retour à la normale ne s'est pas traduit par un rebond des demandes d'admissibilité. En septembre 2023, 6 744 nouveaux dossiers avaient été introduits contre 7 993 à la même période en 2021.

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, des médiateur·rice·s de dettes font état d'un bouche-à-oreille qui jouerait en défaveur de cette procédure. Perçue comme une solution miracle il y a 20 ans, 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 enfants<sup>167</sup> : « 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. »

<sup>167</sup> Pitisci J., Warnotte J. RTBF, 13/01/2023, <https://www.rtf.be/article/les-mamans-solos-et-surendettees-demandent-du-changement-11135540>

Dans son rapport de contrôle de la procédure de règlement collectif de dettes par les tribunaux du travail<sup>168</sup>, le Conseil supérieur de la justice constate qu'en moyenne seuls 6% des dossiers ont fait l'objet d'un plan de règlement judiciaire contre 94% des dossiers qui ont fait l'objet d'un plan de règlement amiable.

Par ailleurs, ces dernières années ont en effet été fortement marquées par une augmentation du nombre de cas insolvables, 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 débiteur·rice·s 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)<sup>169</sup>, 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'écrémer 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* ».

#### 2.3.4. Vers une réforme du système de recouvrement de dettes

Plusieurs organisations dont le Réseau belge de lutte contre la pauvreté, l'Observatoire du crédit et de l'endettement, SAM ASBL et le Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale plaident pour que l'ensemble du système de recouvrement de dettes soit revu et modernisé<sup>170</sup>.

Les acteurs sociaux demandent de :

---

<sup>168</sup> 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>

<sup>169</sup> 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>

<sup>170</sup> *Un avis critique sur les nouvelles solutions et initiatives pour lutter contre le surendettement des particuliers*, 07/07/2021, [https://observatoire-credit.be/storage/files/actualites/nouvelles\\_solutions\\_et\\_initiatives\\_pour\\_lutter\\_contre\\_le\\_surendettement\\_des\\_particuliers\\_un%20avis\\_critique.pdf](https://observatoire-credit.be/storage/files/actualites/nouvelles_solutions_et_initiatives_pour_lutter_contre_le_surendettement_des_particuliers_un%20avis_critique.pdf)

- Mettre fin à la pratique des saisies mobilières à répétition ;
- Mettre fin au recouvrement auprès des personnes n'ayant pas la capacité de rembourser ;
- Etablir des réglementations contraignantes aux niveaux sectoriels pour un recouvrement plus éthique ;
- Donner aux services de médiation de dettes plus de moyens et de poids.

En parallèle, les acteurs du recouvrement tels que les huissiers, les avocats et les bureaux de recouvrement ont aussi proposé des initiatives qui visent les personnes endettées, y compris de médiation amiable qui sont payantes, sans oublier le risque de se retrouver dans une situation de conflits d'intérêts par rapports à leurs clients créanciers.

**La loi du 4 mai 2023** portant insertion du livre XIX « **Dettes du consommateur** » dans le Code de droit économique<sup>171</sup> 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.

Jusqu'ici, 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<sup>er</sup> septembre 2023 pour les nouveaux contrats et à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2023 pour tous les contrats conclus précédemment (retards de paiement survenant au-delà de cette date), le premier rappel d'une dette est gratuit. A la réception du premier rappel, le consommateur dispose de 14 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<sup>ème</sup> trimestre 2023 est de 12%<sup>172</sup>.

Par ailleurs, les montants de l'indemnité forfaitaire sont plafonnés comme suit :

- 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 ;

<sup>171</sup> 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>

<sup>172</sup> [https://finances.belgium.be/fr/sur\\_le\\_spf/structure\\_et\\_services/administrations\\_generales/tr%C3%A9sorier/taux-dinter%C3%AAt-1%C3%A9gal-applicable](https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/tr%C3%A9sorier/taux-dinter%C3%AAt-1%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 avocats et huissiers chargés du recouvrement sont placés sous la tutelle du SPF Économie, comme c'était déjà le cas pour les agences de recouvrement.

Un **avant-projet de loi** porté par le ministre de la Justice vise à lutter contre le surendettement des consommateurs et protéger les entreprises en difficulté. Partant du constat que peu de consommateur·rice·s contestent les factures dont les entreprises réclament le paiement devant les juges de paix, l'avant-projet de loi propose de remplacer la procédure devant le juge de paix par une procédure plus rapide qui serait conduite de bout en bout par les huissiers de justice. Le·la juge de paix n'interviendrait qu'en toute fin de procédure pour valider celle-ci. Au terme de cette procédure, le créancier obtiendrait un PV de non-contestation sur base duquel un·e huissier·ère de justice pourrait entamer des poursuites pouvant mener à la saisie des biens et revenus du·de la consommateur·rice.

Ce projet est très critiqué par les associations de lutte contre la pauvreté et Testachats<sup>173</sup> car les mécanismes pour garantir les droits des débiteurs sont insuffisants. Selon ces organisations, en facilitant l'obtention d'un titre exécutoire par le biais d'une procédure unilatérale et digitale, le projet, diminue les opportunités d'un règlement amiable et à moindre frais de la dette. Par ailleurs, le projet ne contient aucune mesure efficace et concrète visant à lutter contre le surendettement, autre qu'un signalement au CPAS à qui on ne donne ni directives ni moyens pour aider le consommateur en difficulté. Enfin le projet donne aux huissiers un rôle prépondérant dans la nouvelle procédure, au détriment du juge de paix relégué à un rôle de contrôleur, sur base des informations et pièces fournies par l'huissier de justice.

Une **proposition de loi** modifiant le Code judiciaire, visant à favoriser le recours au règlement collectif de dettes<sup>174</sup> a donné lieu à des auditions le 28 février 2023. La proposition vise à favoriser le recours au règlement collectif de dettes en veillant à ce que la personne en médiation de dettes puisse vivre conformément à la dignité humaine, notamment en permettant des adaptations lorsque cette personne voit ses revenus diminués et en raccourcissant la durée de cette procédure afin qu'elle soit moins pénible. Aucune suite n'a pour l'instant été donnée à cette proposition.

Afin de numériser le règlement collectif de dettes, une plateforme en ligne « JustRestart »<sup>175</sup> vient d'être lancée. Elle a été développée par les Ordres des avocats flamands et

---

<sup>173</sup> Communiqué de presse : *Non à un projet de loi trompeur sur le surendettement*, 04/07/2023, <https://www.meditationdedettes.be/Communique-de-presse-NON-a-un-projet-de-loi-trompeur-sur-le-surendettement?lang=fr>

<sup>174</sup> Proposition 552679/001, 10/05/2022, déposée par M. Ahmed Laaouej et consorts, <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/2679/55K2679001.pdf>

<sup>175</sup> SPF Justice, *JustRestart : numérisation complète du règlement collectif de dettes*, 06/11/2023, [https://justice.belgium.be/fr/nouvelles/communiques\\_de\\_presse/justrestart\\_numerisation\\_complete\\_du\\_reglement\\_collectif\\_de\\_dettes](https://justice.belgium.be/fr/nouvelles/communiques_de_presse/justrestart_numerisation_complete_du_reglement_collectif_de_dettes)

francophones pour le compte de la Justice. Les débiteurs, les créanciers, les médiateurs de dettes et les administrations judiciaires pourront l'utiliser pour rendre le dossier, selon ses initiateurs, plus accessible à toutes les parties concernées. Seules les personnes qui ne bénéficient pas de l'aide d'un service de médiation de dettes ou d'un avocat pourront continuer d'introduire une requête en version papier et de la déposer au Greffe compétent.

## Conclusions

La diminution du nombre d'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 régler (transposition de la nouvelle directive sur le crédit à la consommation à venir).

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'apport suffisant (crédit hypothécaire) pour faire appel aux prestataires « classiques ».

Les situations de surendettement dont ont à traiter les médiateurs 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 ou judiciaire dans le cadre du règlement collectif de dettes n'ont été conçus pour traiter la pauvreté. Il devient urgent d'engager des réformes.

## 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

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

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	472

*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

*Nombre d'agences KBC – CBC :*

	KBC Belgium	CBC
2011	802	102
2012	820	100
2013	827	100
2014	818	97
2015	783	88
2016	716	87
2017	659	88
2018	585	86
2019	518	85
2020	476	84
2021	408	84
07/2022	340	77

*Nombre d'agences ING :*

2011	773
2020	552
2021	405
juil-22	393
juil-23	206

Nombre de clients (en centaines de milliers) / agence :

12/2022-07/2023	Nb de clients	Nb d'agences
vdk bank	140	60
CPH	93	28
bpost banque	1000	657
beobank	742	203
Crelan	714	443
AXA banque	808	323
Argenta	1736	406
ING	2487	206
BNP Paribas Fortis	3350	318
Belfius	3274	472
KBC-CBC	3800	388
CBC	326	77

Agences / nombre de clients / province (2022) :

Province	Nombre d'habitants	Nombre d'agences	ratio h/agence
Anvers	1.886.609	639	2.952
Flandre orientale	1.543.865	647	2.386
Hainaut	1.351.127	298	4.534
Bruxelles	<b>1.222.637</b>	205	5.964
Flandre occidentale	1.209.011	549	2.202
Brabant flamand	1.173.440	382	3.072
Liège	1.110.989	259	4.290
Limbouurg	885.951	270	3.281
Namur	499.454	130	3.842
Brabant Wallon	409.782	124	3.305
Luxembourg	291.143	87	3.346
<b>moyenne</b>			<b>3.561</b>

% de particuliers utilisant la banque en ligne (données Eurostat) :

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
51	54	56	58	61	62	64	67	69	71	75	75

% de particuliers utilisant la banque en ligne: évolution chez les 16-54 ans / région (données Fondation Roi Baudouin) :

	2019	2021
RBC	67	77
Flandre	82	83
Wallonie	77	78
Belgique	79	81

*% de particuliers utilisant la banque en ligne selon leur âge (données FRB) :*

	2019	2021
16-24 ans	68	73
25-54 ans	83	85
55-74 ans	76	78

*% de particuliers utilisant la banque en ligne chez les 55-74 ans / région (données FRB) :*

	2019	2021
RBC	73	70
Flandre	76	80
Wallonie	76	75

*% de particuliers utilisant la banque en ligne selon leur niveau de revenus (données FRB) :*

	2019	2021
moins de 1400euros	67	67
plus de 3200euros	86	89

*% de particuliers utilisant la banque en ligne chez les 55-74 ans, selon leur niveau de revenus (données FRB) :*

	2019	2021
moins de 1400euros	70	63
plus de 3200euros	81	89

*% de particuliers utilisant la banque en ligne selon le niveau de diplôme (données FRB) :*

	2019	2021
secondaire inférieur	58	63
enseignement supérieur	89	91

*% de particuliers utilisant la banque en ligne chez les 16-24 ans selon le niveau de diplôme (données FRB) :*

	2019	2021
secondaire inférieur	42	54
secondaire supérieur	81	83
enseignement supérieur	90	84

*% de particuliers utilisant la banque en ligne selon le mode de connexion (données FRB) :*

	2019	2021
par smartphone uniquement	72	64

multi-connectés	86	88
-----------------	----	----

% de particuliers utilisant la banque en ligne selon le niveau de compétences numériques (données FRB) :

	2019	2021
compétences faibles	26	49
compétences de base	82	87
compétences avancées	96	97

Nombre de personnes qui n'utilisent pas la banque en ligne :

<b>population au 01/01/2022</b>			<b>11584008</b>
<b>16-74 ans</b>			<b>8593732</b>
<b>75-100 ans</b>			<b>1065054</b>
	<b>h</b>	<b>f</b>	
75-79 ans	190241	231092	
80-84 ans	126600	178214	
85-89 ans	78447	134671	
90-94 ans	30026	69395	
95-99 ans	5428	18379	
100 et plus	423	2138	
<i>total</i>	431165	633889	<i>1065054</i>
55-59 ans	404033	398861	
60-64 ans	369049	376713	
65-69 ans	312430	332607	
70-74 ans	264008	295217	
<i>total</i>	1349520	1403398	<i>2752918</i>
15-19 ans	332056	316292	
20-24 ans	341532	330889	
25-29 ans	364550	361046	
30-34 ans	382211	383040	
35-39 ans	371825	373190	
40-44 ans	380395	378280	
45-49 ans	375083	367318	
50-54 ans	396174	386933	
<i>total</i>	2943826	2896988	<i>5840814</i>

<b>Population de plus de 16 ans qui n'a pas recours à la banque en ligne</b>			
	<i>Eurostat</i>	<i>FRB</i>	<i>Digital Wallonia</i>
16-74 ans	25%	19%	
	2.148.433	1.632.809	
plus de 70 ans			73%
			777.489
<b>total</b>	<b>2.947.533</b>	<b>2.410.299</b>	

*Nombre d'appareils dits de self-banking :*

2000	2010	2019	2020	2021	2022
9 643	15 306	10 649	8 460	6 664	4 293

*Nombre d'automates avec fonction de virement (évolution du nombre) :*

2010	2018	2019	2020	2021	2022
8.316	7.713	6.453	4.652	3 954	3 153

*Nombre de banques ayant ouvert des service bancaire de base :*

2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
7	12	16	12	18	17	14	14	13	12	12	10	9	11	13

*Nombre de services bancaires de base :*

	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
nombre de SBB ouverts	1 855	1 085	1 228	1 095	1 145	1 165	1 457	1 211	1 545	1 248	1 867	9 224	9 442	12 771	42 672
Nombre total de SBB existants	9 861	8 472	9 089	8 605	9 528	9 406	8 796	8 596	8 645	8 454	9 293	16 740	23 089	31 967	68 753

*Nombre de distributeurs / millions d'habitants (pays zone euro) :*

	BE	CZ	DE	EE	IE	ES	FR	HR	IT	LU	NL	AT	FI	PT	Zone euros	UE
2016	1 022	446	1 147	586,7	716	1 075	875	1 088	819	922	396	1 397	349	1 453	933	846
2020	594	481	1 055	540	475	1 045	770,7	1 209	814	906	138	1 437	356	1 388	841	770
2021	488,7	497	973,7	522,8	357,9	1 000,6	751	1 206,6	770,2	834,6	47,2	1 443,2	349,2	1 333,7	806,6	743,9

*Nombre de distributeurs (BE) :*

Données BCE												
2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
6 679	6 790	6 778	7 114	7 186	7 254	7 280	7 470	7 916	8 149	8 286	8 599	

Données BCE								Données BNB			Accord : projections
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2025
8 693	8 707	8 462	8 410	8 307	8 253	7 674	7 165	6 912	5 933	5 199	4 061

*Nombre de retraits dans les distributeurs (BE) en millions :*

Données BCE											
2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
198	217	239	256	244	250	263	309	348	375	391	405

Données BCE									Febelfin	
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
411	420	317	296	289	276	267	257	164	149,7	154,2

## Annexe 2 – Crédit et endettement

Nombre de crédits aux particuliers en cours (en millions) :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	oct-23
11,32	11,43	11,46	11,32	11,24	11,29	11,24	11,13	10,83	10,67	10,46	10,35	10,17

Nombre de contrats par type de crédit :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Prêt à tempérament	1 642 143	1 663 410	1 697 978	1 721 956	1 790 569	1 912 194
Vente à tempérament	358 632	305 580	252 882	214 810	181 931	174 819
Ouverture de crédit	6 636 527	6 715 572	6 717 806	6 542 169	6 376 235	6 241 985
Crédit hypothécaire	2 689 587	2 753 225	2 797 148	2 846 568	2 900 013	2 970 142

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Prêt à tempérament	1 978 364	2 066 826	2 152 317	2 133 247	2 050 249	2 034 538
Vente à tempérament	184 013	192 710	178 462	174 686	171 359	166 181
Ouverture de crédit	6 011 809	5 735 349	5 258 615	5 114 656	4 949 613	4 827 320
Crédit hypothécaire	3 072 131	3 141 450	3 223 969	3 254 684	3 298 166	3 327 705

Montant médian des nouveaux crédits à la consommation :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Prêt à tempérament	11 706	11 322	11 029	11 223	10 596	10 430
Vente à tempérament	880	696	605	700	588	650
Ouverture de crédit	1 240	1 250	1 500	1 500	2 000	2 000
Crédit hypothécaire	52 000	80 500	87 351	85 745	85 750	90 000

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Prêt à tempérament	10 966	10 911	10 691	11 854	12 455	12 458
Vente à tempérament	640	665	683	640	765	883
Ouverture de crédit	1 500	1 500	2 000	2 000	2 000	2 100
Crédit hypothécaire	100 000	104 500	100 000	108 170	117 900	133 665

Nombre de nouvelles ouvertures de crédit :

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
522 277	538 038	409 067	379 870	356 593	294 227	278 418	228 895	161 111	177 990	204 582

Découverts bancaires : % des comptes à vue débiteurs :

2017	2018	2019	2020	2021	2022
7,22%	7,38%	6,69%	5,85%	6,30%	5,75%

Nombre de nouveaux contrats de crédit hypothécaire :

2011	2012	2013	2014	2015	2016
402 271	321 261	294 785	443 783	621 326	524 893

2017	2018	2019	2020	2021	2022
391 289	371 979	483 014	411 584	433 487	325 795

*Montant médian des nouveaux crédits hypothécaires en euros :*

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
52 000	80 500	87 351	85 745	85 750	90 000	100 000	104 500	100 000	108 170	117 900	133 665

*Micro-crédits octroyés par Crédal :*

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nb de crédits accordés	59	88	147	187	265	474	469	613	628	645
Encours total en euros	126 232	258 065	436 400	526 311	846 210	2 088 653	2 422 416	3 089 093	3 176 055	3 606 936

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nb de crédits accordés	536	786	770	915	815	729	636	768	650
Encours total en euros	2 659 946	4 206 777	3 832 943	6 390 957	7 521 372	8 318 528	8 622 707	9 138 424	9 742 000

*Taux de défaut par type de crédit (2022) :*

	taux de défaillance	total des contrats	contrats défectueux
vente à tempérament	23,67	166 181	39 336
Prêt à tempérament	6,62	2 034 540	134 737
Ouverture de crédit	4,02	4 827 320	194 030
Crédit hypothécaire	0,65	3 327 705	21 810

*% d'emprunteurs défectueux par province (2022) :*

	taux de défaillance	nb personnes défectueuses	nb total d'emprunteurs
Anvers	3,01	29 433	976 715
Brabant Flamand	2,62	16 379	625 272
Brabant Wallon	3,1	6 835	220 521
Hainaut	6,71	49 100	731 200
Liège	5,15	32 287	585 478
Limbourg	2,71	13 416	493 653
Luxembourg	4,49	6 939	156 015
Namur	8,84	13 798	156 015
Flandre orientale	3,2	26 102	815 540
Flandre occidentale	2,88	18 953	656 939
Bruxelles Capitale	7,92	39 291	495 994

*Taux de contrats défaillants par type de prêteur (2022)*

	% banques	% autres institutions
vente à tempérament	81	23,47
prêt à tempérament	5,72	6,75
ouverture de crédit	2,93	6,4
crédit hypothécaire	0,4	2,6

	banques	défaut	autres institutions	défaut
vente à tempérament	566	458	165615	38878
prêt à tempérament	871236	49818	1258408	84919
ouverture de crédit	3311919	96973	1515401	97057
crédit hypothécaire	2942895	11825	384810	9985

*Nombre total de règlements collectifs de dettes :*

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
83 886	89 024	92 362	97 065	97 636	95 569	93 565	89 034	83 374	74 765	67 100	59 717

*Nombre de nouveaux règlements collectifs de dettes :*

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
17 544	16 092	17 678	17 552	15 887	15 355	1 4442	12 458	12 399	9 584	9 500	8 771

*% de dettes de crédit / autres dettes dans les procédures en règlement collectif :*

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
dettes de crédit	71,4 %	71,3 %	70,4 %	69 %	65,8 %	64,2 %	62,6 %	61,1%
autres dettes	28,6 %	28,7 %	29,6 %	31 %	34,2 %	35,8 %	37,4 %	38,9%