

RAPPORT SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE EN BELGIQUE 2024

ACCESSIBILITÉ BANCAIRE, CRÉDIT ET SURENDETTEMENT



AUTRICE
ANNE FILY

 **FÉDÉRATION**
WALLONIE-BRUXELLES

Financité

Rapport sur l'état de l'inclusion financière en Belgique en 2024

Accessibilité bancaire – Crédit – Surendettement

Table des matières

Introduction	3
<i>Possibilité d'accéder à des produits et services financiers adaptés</i>	3
<i>... proposés par les prestataires de services financiers « classiques »</i>	4
<i>... lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient</i>	4
Méthodologie	6
1. Accessibilité bancaire	7
L'essentiel	7
Recommandations	8
1.1. Accès à un compte de paiement	11
1.1.1. <i>Accès de plus en plus difficile à une agence bancaire</i>	11
1.1.1.1. Un secteur bancaire de plus en plus concentré et une faible mobilité bancaire	11
1.1.1.2. De moins en moins d'agences bancaires	13
1.1.1.3. Une inégale répartition géographique des agences	17
1.1.1.4. Le retour dans les grandes banques des agences ouvertes sans rendez-vous	21
1.1.1.5. De moins en moins d'espaces de self-banking	22
1.1.2. <i>Accès et usage d'un compte à vue</i>	24
1.1.2.1. Service bancaire de base : une forte augmentation du nombre de comptes et une extension du profil des bénéficiaires	25
1.1.2.2. Services bancaires en ligne : un canal qui n'est pas adapté à une partie de la clientèle	33
1.1.2.3. Service bancaire universel : un compte bancaire largement méconnu	48
1.1.2.4. Le compte Nickel : un nouveau compte de base dans le paysage belge	55
1.1.2.6. La particularité des comptes sociaux de Belfius	58
1.2. Accès à l'argent liquide	61
1.2.1. <i>Un accès au cash de plus en plus difficile</i>	61
1.2.1.1. Des retraits au guichet limités	61
1.2.1.2. Une baisse continue du nombre de distributeurs de billets	62
1.2.1.3. Une légère remontée des retraits aux distributeurs ?	69
1.2.2. <i>Le refus des paiements en espèces dorénavant passible de sanctions</i>	71
1.2.3. <i>Un nombre toujours élevé de pièces et de billets en circulation</i>	75
Conclusions	76
2. Les instruments de crédit	78
L'essentiel	78
Recommandations	80
2.1. L'endettement des ménages	82
2.1.1. <i>Accès au crédit</i>	82
2.1.2. <i>Evolution générale des crédits aux particuliers</i>	84

2.1.2. Les crédits à la consommation	92
2.1.2.1. Objet des crédits à la consommation	92
2.1.2.2. Augmentation du nombre des nouvelles ouvertures de crédit.....	92
2.1.2.2. Des offres de crédits à la consommation qui posent problème	94
2.1.2.3. Les crédits à la consommation destinés aux ménages à faibles revenus.....	97
2.1.2.4. De nouvelles règles de protection des particuliers qui empruntent.....	104
2.1.3. Le crédit hypothécaire	104
2.1.3.1. Hausse continue de la charge de la dette hypothécaire des ménages malgré une diminution des demandes de crédit.....	104
2.1.3.2. Accès au crédit hypothécaire	109
2.1.3.3. Les crédits hypothécaires destinés aux ménages à faible revenu.....	112
2.2. Les défauts de paiement	117
2.2.1. Des chiffres en baisse	117
2.2.2. Défauts par type de crédit.....	117
2.2.3. Défauts par type de prêteur.....	119
2.3. Le surendettement	121
2.3.1. Difficultés à faire face à des dépenses imprévues.....	123
2.3.2 Profil des personnes en situation de surendettement faisant appel aux services de médiation de dettes.....	123
2.3.3. Baisse continue des procédures en règlement collectif des dettes.....	128
2.3.4. De nouvelles dispositions législatives pour lutter contre le surendettement	132
2.3.4.1. Un encadrement des frais de mise en demeure.....	133
2.3.4.2. Un cadre légal pour la médiation de dettes amiable (Code de droit économique).....	134
2.3.4.3. Un nouveau cadre légal visant à lutter contre le surendettement (Code judiciaire).....	134
2.3.4.4. Une réforme des tarifs des huissiers dans le cadre du recouvrement de dettes.....	135
2.3.5. Quelle politique de prévention et de traitement du surendettement pour la nouvelle législature ?.....	136
Conclusions	137
Annexes	139
Annexe 1 - Accessibilité bancaire	139
Annexe 2 – Crédit et surendettement.....	144

Introduction

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

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

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

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

Les obstacles à l'inclusion sont de différentes natures :

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

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

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

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

- isolées,
- âgées,
- malades,
- touchées par la fracture numérique,
- ainsi que les familles monoparentales.

Certaines personnes cumulent les obstacles.

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

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

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

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

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

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

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

L'inclusion financière parfaite peut donc se décrire comme la capacité d'accéder et d'utiliser les produits et services financiers adaptés à ses besoins, proposés par les prestataires de services financiers de base. Il peut cependant exister un « second meilleur choix » adéquat, consistant à acquérir des produits et services adaptés auprès de fournisseurs « alternatifs » se conformant aux règles et réglementations et qui n'exploitent pas les personnes à bas revenus. Un prestataire de services réputé « social » peut donner une image suffisamment sécurisante et positive pour permettre aux personnes exclues d'essayer une fois encore d'accéder à des produits et services financiers, ce qui pourrait constituer le premier pas vers l'inclusion financière auprès de prestataires de services financiers classiques.

Méthodologie

Afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique en ce qui concerne l'accessibilité bancaire, le crédit et le surendettement, 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 des personnes concernées.

Les usages problématiques peuvent parfois aussi être identifiés et étudiés grâce à d'autres sources comme les témoignages de ceux et celles qui les utilisent et des praticiens de terrain, les plaintes déposées auprès de l'ombudsman financier, 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

- Deux banques, bpost banque et AXA banque, ont récemment disparu, accroissant encore davantage la concentration du secteur de la banque de détail. La disparition de bpost banque, banque connue pour ne refuser personne, n'est a priori pas une bonne nouvelle pour les personnes les plus précarisées.
- Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse sur tout le territoire avec -9,71 % entre 2022 et 2023. La Belgique aura ainsi perdu 77,62 % de ses agences depuis 2011. 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 2023, 69,93 % des agences bancaires étaient implantées en région flamande (58 % de la population), 24,36 % en région wallonne (31,39 % de la population) et 5,70 % en région de Bruxelles-Capitale (10,62 % de la population). Avec un total de 258 agences (7,96 %) contre 298 en 2022 et 321 en 2021, la province de Hainaut qui compte 11,56 % de la population est la province la moins bien servie.
- On compte en moyenne une agence pour 4 025 habitant·e·s dans l'ensemble du pays contre 3 561 un an plus tôt. Mais en région bruxelloise, on ne compte qu'une agence bancaire pour 6 755 habitant·e·s contre une agence pour 5 964 habitant·e·s un an plus tôt. A l'opposé, il y a une agence pour 2 513 habitant·e·s en Flandre occidentale.
- Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de self-banking est en constante diminution : - 78 % entre 2010 et 2023, et - 31,45 % entre 2022 et 2023. Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de compte ont totalement disparu dans plusieurs banques. Il en reste encore chez Belfius et vdk bank.
- 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 : 54,2 % des femmes et des hommes entre 75 et 89 ans, soit un peu plus de 509 000 personnes, n'ont jamais fait d'opération bancaire en ligne. Si 32 % des Belges déclarent se sentir très à l'aise avec la banque en ligne ou les paiements mobiles, 49 % se déclarent un peu à l'aise, 13 % pas très à l'aise et 5 % pas du tout à l'aise
- Le nombre total services bancaires de base n'a jamais été aussi élevé avec 92 706 comptes fin 2023. Il avait fortement augmenté en 2022 avec notamment l'arrivée des réfugié·e·s venant d'Ukraine. 14 banques ont ouvert des services bancaires de base en 2023 contre 13 en 2022, 11 en 2021 et 9 en 2020. La plupart des nouveaux comptes ont été, comme ces deux dernières années, ouverts chez Belfius (58,05 % en 2023 contre 46 % en 2022) et bpost banque (26,37 % en 2023 contre 22,14 % en 2022). En 2023, Belfius a géré près de la moitié de tous les services bancaires existants, suivi par bpost banque avec 12,84 % des comptes et KBC-CBC avec 11,17 % des comptes.

- Le service bancaire de base est dorénavant accessible en Belgique aux Belges qui résident en dehors d'un Etat membre de l'Union européenne depuis au moins dix ans. Le maintien d'une exigence d'un niveau d'épargne maximum (passé de 6 000 euros à 10 000 euros) pour accéder à un service bancaire de base reste un obstacle : on peut être exclu·e bancaire sans vivre dans la précarité.
- Le fait de pouvoir faire une demande d'ouverture de service bancaire de base à partir d'un formulaire en ligne et sans devoir passer par un rendez-vous dans une agence bancaire, qui n'était pas facile à obtenir pour les primo-arrivant·e·s, pourrait a priori faciliter la demande d'un service bancaire de base.
- Le compte de paiement Nickel qui a débarqué en Belgique en juin 2022 est dorénavant accessible dans 423 points de vente, essentiellement chez des libraires. Il attire une clientèle jeune (entre 25 et 40 ans), plutôt masculine (70 %), de toutes nationalités dont 50 % de Belges, avec une moyenne de revenus mensuels de 1 500 euros.
- Fin 2023, il restait 4 056 distributeurs bancaires selon Febelfin et 4 076 selon la BCE (chiffres fournis par la BNB). On comptait en moyenne un distributeur bancaire pour 2 886 habitant·e·s en Belgique contre un pour 1 312 habitant·e·s dans la zone euro.
- Le nombre de retraits et les montants retirés dans les distributeurs de billets ont augmenté respectivement de 4,76 % et de 6,16 % en 2023 par rapport à 2022 selon la BCE. En revanche, ils ont respectivement baissé de 10,64 % et de 5,20 % selon Febelfin.
- Quelle que soit la source d'information, le montant moyen retiré à chaque passage au distributeur était de 195 euros par retrait en 2023 contre 177 euros en 2021 et 140 euros en 2019. On va donc moins souvent au distributeur de billets, ce qui peut s'expliquer par un accès plus difficile aux appareils, mais on retire davantage d'argent à chaque retrait.
- Le refus des paiements en espèces par les entreprises dans le cadre de leurs transactions avec les consommateur·rice·s est dorénavant sanctionné pénalement. La principale raison de refus des paiements en espèces mentionnée par les commerces belges tient à la difficulté de déposer et de retirer du cash (enquête BCE).
- 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 client·e·s non digitalisé·e·s. Dans certaines zones moins densément peuplées, des solutions alternatives comme des agences partagées ou des agences mobiles avec la possibilité de déposer ou de retirer des espèces devraient être envisagées²;
 - un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employé·e·s (et non un centre d'appels automatisé) spécialement formés à l'écoute, qui pourront répondre aux questions des personnes confrontées à des difficultés. Ces employé·e·s 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. Une distance moindre devrait être retenue en zone fortement urbanisée pour tenir compte des modes de déplacement (à pied, transport en commun).
- mettre en place un mécanisme de compensation 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.

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

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

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 usager·ère·s (nombre et type d'opérations) et de l'évolution de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences) ;
- remplacer le tarif forfaitaire unique du SBB par différentes tarifications, y compris la gratuité, afin d'offrir des conditions plus favorables aux consommateur·rice·s 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 en faisant appel à des client·e·s mystère ;
- 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 réfugié·e·s et les demandeur·euse·s 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 client·e·s potentiel·le·s, 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 Nickel³, 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 en France, il est fort probable que la plupart des particuliers continueront majoritairement à utiliser les comptes proposés par les établissements bancaires.

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

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

2024 a vu la disparition de deux enseignes bancaires, bpost banque⁴ et AXA banque. La clientèle de la première (environ un million de personnes) a été transférée chez BNP Paribas Fortis tandis que la clientèle de la seconde (environ 840 000 personnes) a rejoint celle de Crelan.

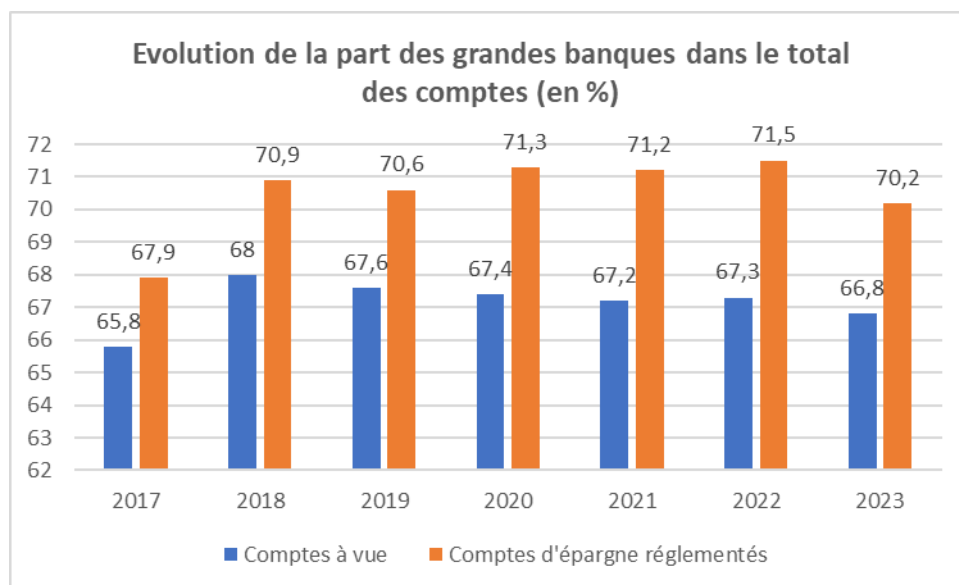
Dans un avis rendu le 31 octobre 2023⁵, l'Autorité belge de la concurrence (ABC) faisait déjà état d'un marché belge de la banque de détail présentant un haut degré de concentration. Cette situation préexistait à la crise financière de 2008, avec un secteur bancaire principalement entre les mains de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

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

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

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

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



Source : Febelfin

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

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

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

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

Le taux de mobilité bancaire reste en effet faible en comparaison du nombre de comptes à vue et de comptes d'épargne : pas plus de 119 517 personnes ont changé de banque grâce à la

procédure de mobilité bancaire en 2023⁷ alors que les particuliers détenaient un peu plus de 39 millions de comptes à vue et de comptes d'épargne. Ce chiffre est toutefois en légère augmentation par rapport à 2022 avec 93 167 changements de banque et par rapport à 2021 avec 107 462 changements de compte.

Au cours du premier semestre 2024, ce sont 74 495 personnes qui ont utilisé la procédure de mobilité bancaire : un tiers porte sur les comptes d'épargne avec 24 763 comptes d'épargne transférés contre 15 829 comptes les six premiers mois de 2023 et 34 981 comptes d'épargne pour toute l'année 2023.

Quelques initiatives ont été prises dans le but de permettre à la clientèle bancaire de davantage faire jouer la concurrence. La loi du 5 novembre 2023 portant diverses dispositions d'ordre économique⁸ vise ainsi à limiter le lien entre crédit hypothécaire et assurances qui de facto contraignent les personnes concernées à rester fidèles à leur banque durant toute la durée du prêt, soit le plus souvent une bonne vingtaine d'années. Par ailleurs, en matière de comptes d'épargne, un comparateur des comptes d'épargne a été développé par la FSMA et quelques règles visant à simplifier l'offre et faciliter l'information sur ces comptes ont fait l'objet d'un accord entre le gouvernement fédéral et le secteur financier⁹

1.1.1.2. De moins en moins d'agences bancaires

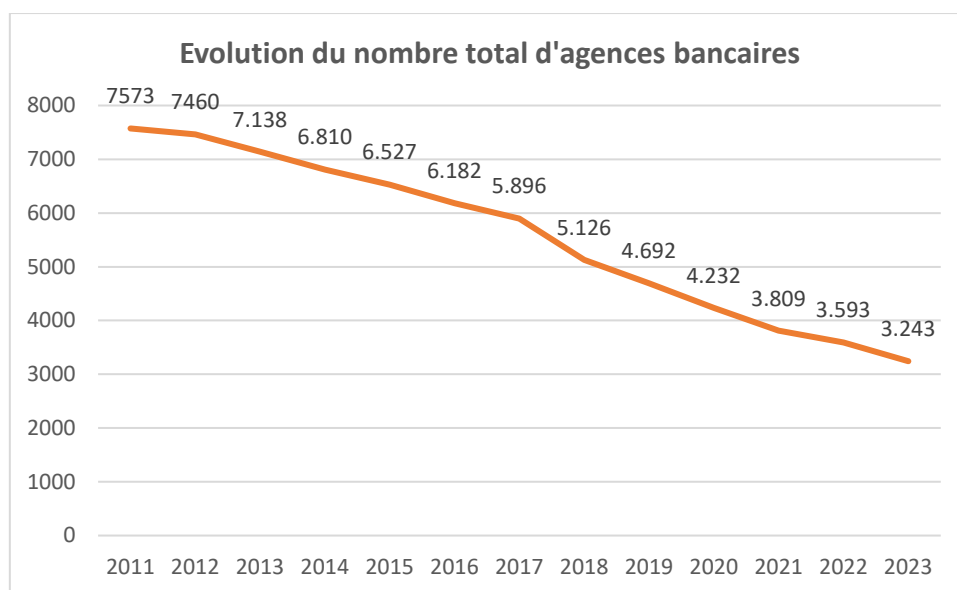
Chaque année, nous constatons une nouvelle diminution du nombre d'agences sans que l'on sache quand cette chute s'arrêtera. Trois-quarts des agences ont disparu, essentiellement ces dix dernières années. En l'an 2000, le pays comptait plus de 12 751 agences bancaires. Fin 2023, il ne restait plus que 3 243 agences (-9,74 % en un an), soit quasiment une fermeture par jour¹⁰. Plusieurs banques ont à nouveau fermé des agences en 2024.

⁷ Febelfin, *En 2023, le service de mobilité interbancaire a reçu 119.517 demandes*, 18/01/2024, <https://febelfin.be/fr/presse/numerisation-et-innovation/en-2023-le-service-de-mobilite-interbancaire-a-recu-119-517-demandes>

⁸ Disposition intégrée dans le Code de droit économique sous l'article VII.147 CDE

⁹ Pour plus de détails, voir le second tome du rapport sur l'inclusion financière 2024 (épargne et assurances)

¹⁰ Febelfin, *Structure du secteur bancaire* (banques membres de Febelfin), <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2023>



Source : Febelfin

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

C'est chez ING que la réduction du nombre d'agences a été la plus spectaculaire ces dernières années : -77,62 % entre la fin 2011 et la mi-2024. La banque avait annoncé en 2022 vouloir réduire de moitié son réseau d'indépendants pour n'en garder qu'entre 100 et 150 à terme¹¹. Elle s'en rapproche à grands pas. Fin juillet 2024, ING ne comptait plus que 173 agences en Belgique.

La réduction du nombre d'agences est pratiquement aussi importante chez BNP Paribas Fortis. Avec 291 agences à l'enseigne BNP Paribas Fortis en juillet 2024, le réseau a perdu 70,40 % d'agences depuis 2011. L'objectif de la banque est de descendre à 220 agences en 2025¹². Mais depuis le 1^{er} janvier 2024, les clients BNP Paribas Fortis, y compris les ceux et celles qui étaient auparavant chez bpost banque, peuvent effectuer leurs opérations courantes dans les 656 bureaux de poste, ce qui permet à BNP Paribas Fortis de proposer 947 points de vente.

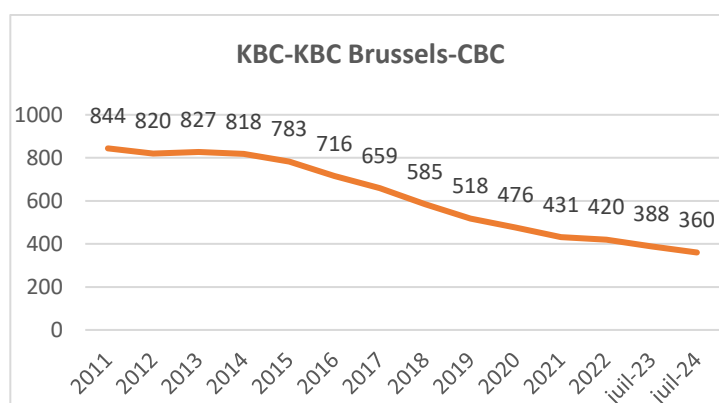
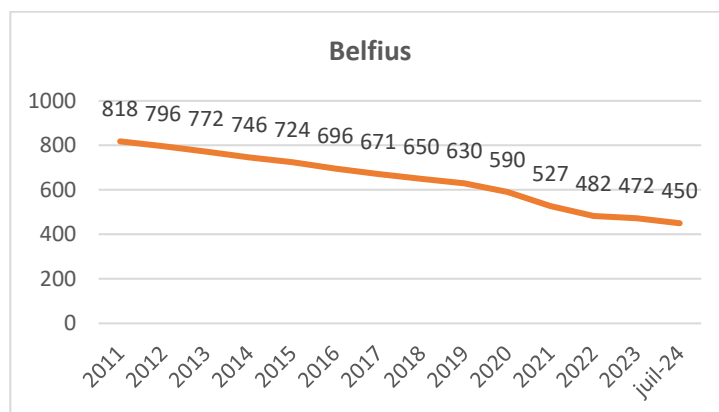
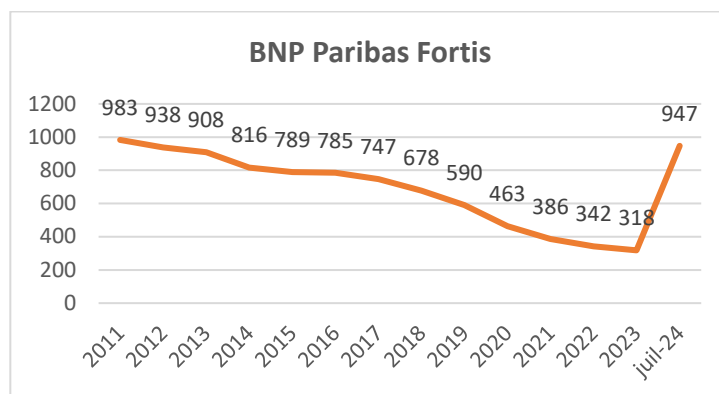
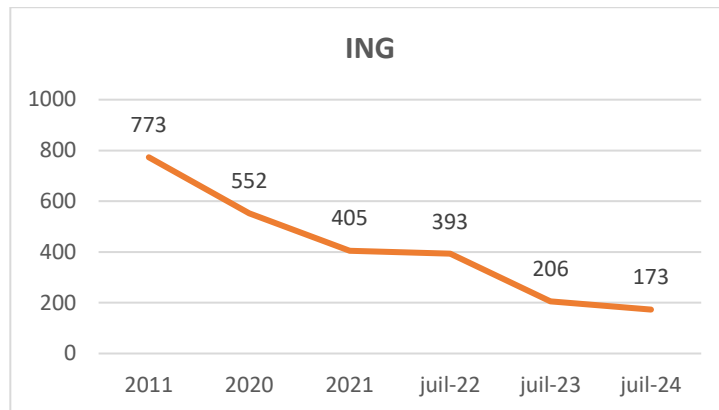
Si la baisse est un peu moins forte chez Belfius, la banque est cependant passée de 818 agences en 2011 à 450 en juillet 2024 (- 44,98 %).

Du côté du réseau KBC (agences KBC en Flandre, agences KBC Brussels et agences CBC en Wallonie), le nombre d'agences a baissé de 57,35 % entre 2011 et juillet 2024.

¹¹ 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/>

¹² 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/>

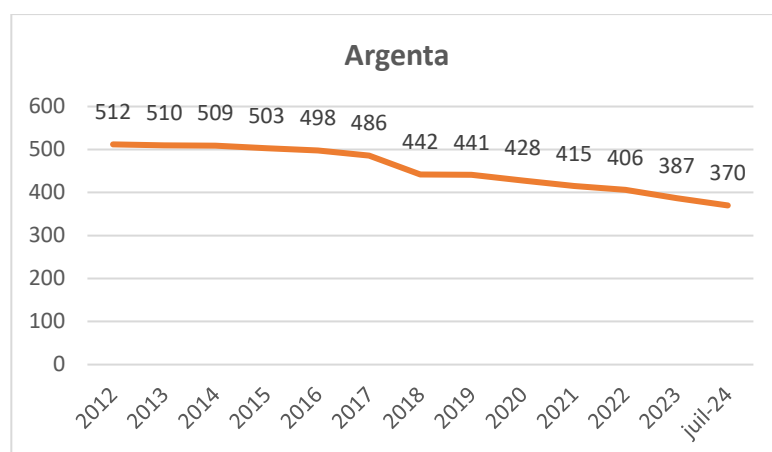
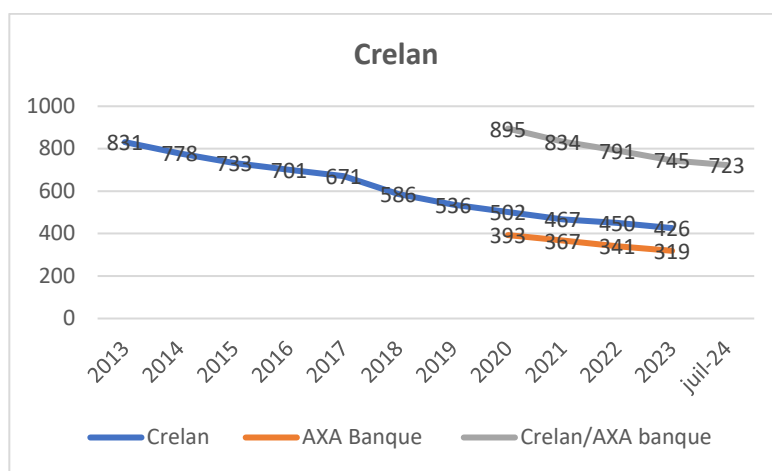
Evolution du nombre d'agences dans grandes banques



En ce qui concerne les banques de taille moyenne, la réduction du réseau d'agences est aussi en marche. C'est notamment le cas de Crelan. En juin 2024, l'enseigne AXA banque a disparu, toutes la agences opèrent dorénavant sous l'enseigne Crelan. Aux 426 agences Crelan fin 2023, il faut donc dorénavant ajouter les 319 agences d'AXA banque, soit 745 agences. En juillet 2024, le nombre total d'agences était descendu à 723. Il est encore appelé à diminuer car Crelan a annoncé la suppression de 290 à 370 agences d'ici 2027¹³.

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

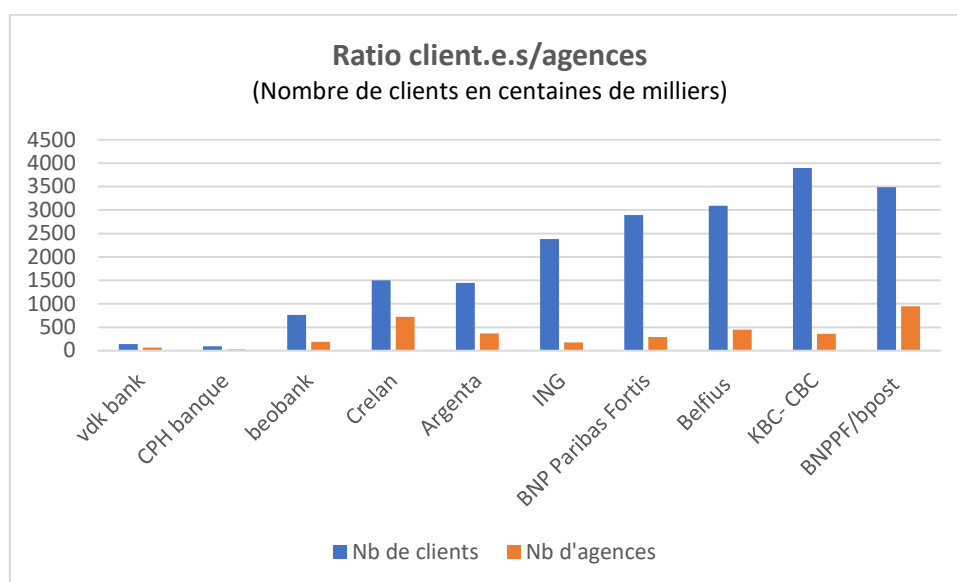
Evolution du nombre d'agences dans les banques de moyenne taille



¹³ Quoistiaux G, Crelan va supprimer entre 290 et 370 agences d'ici à 2027, 06.03/2023, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/crelan-va-supprimer-entre-290-et-370-agences-d-ici-a-2027/10451735.html>

En ce qui concerne les petites banques, Beobank comptait 187 agences à la mi-2024 contre 194 agences un an plus tôt. La banque CPH n'a pas connu de changement, elle a conservé ses 28 agences. Seule la petite banque d'origine gantoise, vdk bank a à nouveau étendu son réseau en passant de 60 agences en 2023 à 64 à la mi-2024 dont une à Bruxelles.

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



Sources : rapports d'activité 2023¹⁴ / réponses aux enquêtes de Financité

1.1.1.3. Une inégale répartition géographique des agences

Les agences bancaires ne sont pas réparties de manière équilibrée sur le territoire. La région flamande est en effet davantage dotée en agences que les deux autres régions en proportion de leur population respective. Le déséquilibre s'est à nouveau accentué en 2023, 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 avec 15,05 % des agences pour 10,43 % de la population et la Flandre occidentale qui compte 18,19 % du total des agences bancaires alors qu'elle ne représente que 13,36 % de la population.

C'est surtout la Région Bruxelles-Capitale qui est la moins bien servie avec 5,70 % des agences alors qu'elle représente 10,62 % de la population. La Wallonie qui représente 31,39 % de la population n'a accès qu'à 24,36 % des agences bancaires. Ce sont surtout dans les provinces de Hainaut (11,56 % de la population et 7,96 % des agences) et de Liège (9,51 % de la population et 6,93 % des agences) que la situation s'est davantage dégradée en 2023.

¹⁴ Selon les banques, les données disponibles datent de fin 2023 ou mi-2024. Les rapports d'activité des banques ne permettent pas toujours d'identifier la part des clients particuliers dans l'ensemble de la clientèle

Province	Nb total d'agences 2023	Nb d'habitants 2023	% population 2023	% agences en 2023	% agences en 2022	% agences en 2021
Bruxelles-Capitale	185	1.249.597	10,62%	5,70%	5,71%	6,01%
Région flamande	2.268	6.821.770	58,00%	69,93%	69,28%	68,78%
- Anvers	586	1.926.522	16,38%	18,07%	17,80%	17,80%
- Brabant flamand	354	1.196.773	10,42%	10,92%	10,64%	10,55%
- Flandre occidentale	488	1.226.375	10,43%	15,05%	15,29%	14,99%
- Flandre orientale	590	1.572.002	13,36%	18,19%	18,02%	17,93%
- Limbourg	250	900.098	7,65%	7,70%	7,52%	7,51%
Région wallonne	790	3.692.283	31,39%	24,36%	25,01%	25,20%
- Brabant wallon	112	414.130	3,52%	3,45%	3,45%	3,31%
- Hainaut	258	1.360.074	11,56%	7,96%	8,30%	8,43%
- Liège	225	1.119.038	9,51%	6,93%	7,21%	7,32%
- Luxembourg	75	295.146	2,51%	2,31%	2,42%	2,34%
- Namur	120	503.895	4,28%	3,70%	3,62%	3,81%
Total	3.243	11.697.557	100%	100%	100%	100%

Sources : Febelfin¹⁵ & Statbel¹⁶

¹⁵ Febelfin, *Structure du secteur bancaire* (banques membres de Febelfin), 2023, <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2023>

¹⁶ Statbel, *structure de la population*, 04/06/2024, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population>

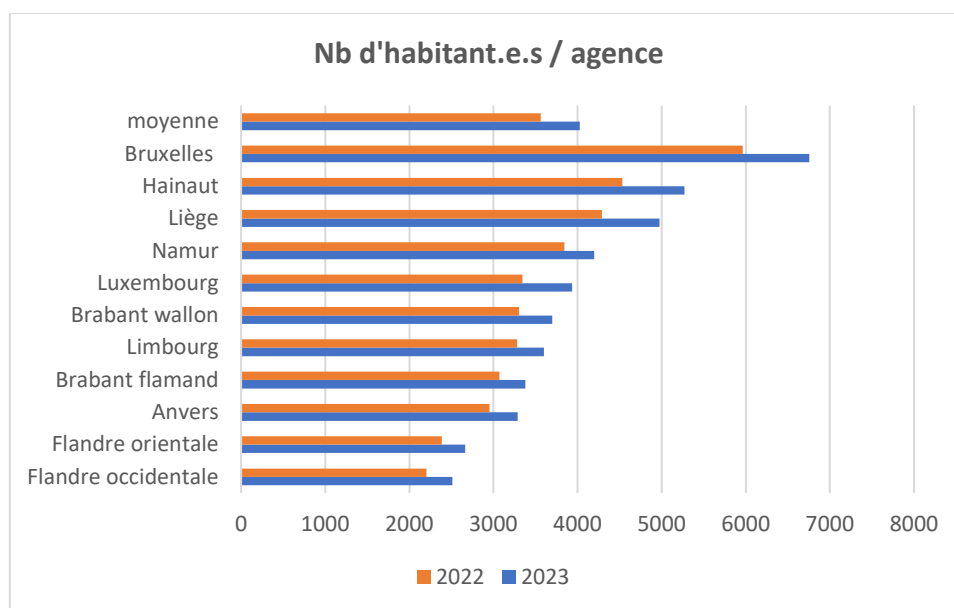
Si l'on regarde le nombre de fermetures d'agences par province, c'est en région bruxelloise et dans les provinces de Hainaut et de Liège qu'il est le plus élevé, avec une perte d'au moins 19% des agences ces deux dernières années.

Province	Nb total d'agences 2021	Nb total d'agences 2022	Nb total d'agences 2023	Evolution 2022/2023	Evolution 2021/2023
Bruxelles-Capitale	229	205	185	-9,76%	-19,21%
Région flamande	2.620	2.487	2.268	-8,80%	-13,44%
- Anvers	678	639	586	-8,30%	-13,60%
- Brabant flamand	402	382	354	-7,33%	-11,94%
- Flandre occidentale	571	549	488	-11,11%	-14,54%
- Flandre orientale	683	647	590	-8,81%	-13,62%
- Limbourg	286	270	250	-7,40%	-12,59%
Région wallonne	960	898	790	-12,03%	-17,71%
- Brabant wallon	126	124	112	-9,68%	-11,11%
- Hainaut	321	298	258	-13,42%	-19,63%
- Liège	279	259	225	-13,13%	-19,36%
- Luxembourg	89	87	75	-13,80%	-15,73%
- Namur	145	130	120	-7,70%	-17,24%
Total	3.809	3.590	3.243	-9,67%	-14,86%

Source : Febelfin

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 moyenne est passée à 4 025 h/agence en 2023 contre 3 041 h/agence en 2021.

Cette moyenne ne se vérifie cependant pas dans toutes les provinces, même si la situation s'est dégradée dans tout le pays. Pour être bien servi, il est préférable d'habiter en Flandre occidentale (2 513 h/agence contre 1 515 h en 2020) ou en Flandre orientale (2 664 h/agence contre 1 698 h en 2020) qu'en région bruxelloise (6 755 h/agence contre 3 588 h en 2020) ou dans le Hainaut (5 272 h/agence contre 2 958 h en 2020).



Sources : Febelfin et Statbel, calculs Financité, 2024

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

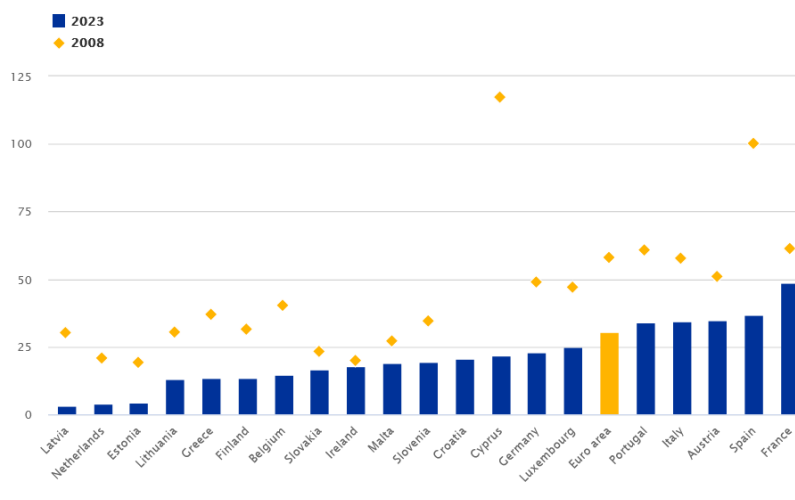
Province	2022/2021	2023/2022
Flandre occidentale	+ 85	+ 311
Flandre orientale	+ 126	+ 278
Anvers	+ 169	+ 336
Brabant flamand	+ 153	+ 309
Limbourg	+ 183	+ 319
Brabant Wallon	+ 53	+ 393
Luxembourg	+ 75	+ 589
Namur	+ 397	+ 357
Liège	+ 308	+ 684
Hainaut	+ 325	+ 738
Bruxelles	+ 625	+ 791

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Financité, 2024

Selon la Banque centrale européenne (BCE), le nombre d'agences dans notre pays était en 2023 inférieur à la moyenne de la zone euro qui comptait 30,3 agences bancaires pour 100 000 habitant.e.s quand la Belgique n'en comptait plus que 14,8.

Bank offices in the euro area by country

(number of bank offices per 100,000 inhabitants)



Source: ECB calculations.

Notes: No data available for Croatia in 2008.

Source : BCE

Si l'on intègre les agences gérées par des agents délégués, la moyenne belge était de 27,48 agences pour 100 000 habitants en 2023, ce qui reste inférieur à la moyenne de la zone euro.

1.1.1.4. Le retour dans les grandes banques des agences ouvertes sans rendez-vous

À la fin de la crise sanitaire, à la différence des petites et moyennes banques qui ont rouvert leurs portes, les grandes banques ont décidé de réserver l'accès de leurs agences aux seules personnes qui avaient préalablement pris rendez-vous et à la condition que la demande porte 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.

La clientèle était invitée à prendre rendez-vous via le site internet de la banque, solution qui ne répondait pas aux attentes de la clientèle en difficulté avec le numérique, ou par téléphone en passant par un centre d'appel automatisé avec souvent de longues périodes d'attente avant d'arriver à joindre un interlocuteur. Pour les opérations courantes, la clientèle était priée de se rendre sur le site web de la banque ou de contacter le centre d'appel pour traiter sa demande ou régler son problème.

La pratique de la banque sur rendez-vous, bien que très critiquée par une partie de la clientèle qui souhaitait se rendre au guichet pour avoir un contact en face à face avec le personnel bancaire pour toutes ses opérations bancaires, y compris courantes, a malgré tout perduré jusqu'en 2023. Il semblerait que les grands réseaux bancaires ont compris qu'il n'était plus possible de ne travailler que sur rendez-vous.

Chez ING, les agences sont dorénavant accessibles sans rendez-vous le matin du lundi ou jeudi. Chez Belfius, qui a même convoqué la presse pour annoncer la réouverture de ses

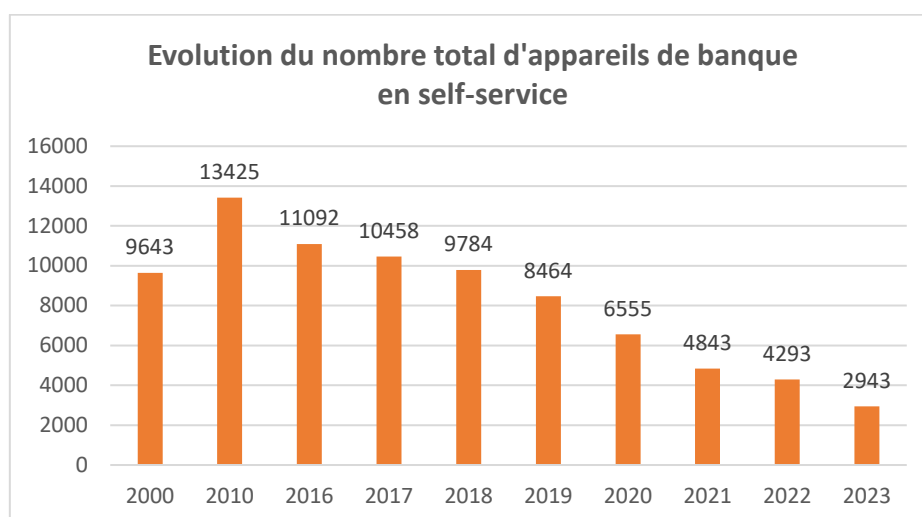
agences¹⁷, la réouverture se fait en deux phases : depuis le 2 septembre 2024, les agences situées en ville sont accessibles sur rendez-vous tous les jours ouvrables et, à compter du 1^{er} janvier 2025, les autres agences seront ouvertes sans rendez-vous deux jours par semaine. Dans le réseau KBC, 118 agences sont ouvertes toute la journée et 177 seulement en matinée. Les agences à l'enseigne BNP Paribas Fortis restent accessibles uniquement sur rendez-vous, mais les clients peuvent se rendre dans un bureau bpost pour effectuer leurs opérations bancaires courantes.

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

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

La diminution du nombre d'agences bancaires a conduit à la disparition des appareils de self-banking, même si certains d'entre eux sont encore restés 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 âgées¹⁸.

Après avoir compté jusqu'à 13 425 appareils de ce type en 2010, le pays n'en comptait plus que 2 943 en 2023 (-78 %). En un an, leur nombre a chuté de 31,45 %.



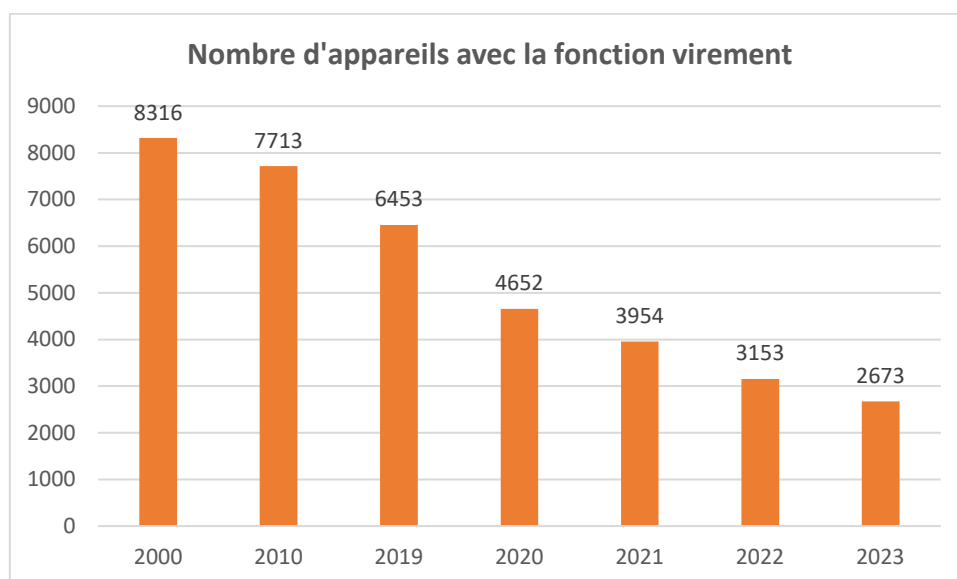
Source Febelfin¹⁹

¹⁷ Boever E., *Les guichets de banque accessibles sans rendez-vous, ça reprend*, RTBF, 03/09/2024, <https://www.rtb.be/article/les-guichets-de-banque-accessibles-sans-rendez-vous-ca-reprend-11428339>

¹⁸ Fily A. Bero A. *Rapport sur l'inclusion financière 2019*, Financité, <https://www.financite.be/fr/reference/rapport-sur-linclusion-financiere-2019>

¹⁹ Febelfin, *Structure du secteur bancaire 2022*, <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2022>

En ce qui concerne plus particulièrement les appareils permettant d'effectuer des virements, leur nombre a fortement chuté ces dernières années (- 65, 34 % depuis 2010) et - 15,22 % entre 2022 et 2023.



Source Febelfin

Par ailleurs, il n'y a plus que chez Belfius et vdk bank que l'on trouve encore des machines à disposition de la clientèle permettant d'imprimer sans frais des extraits de compte sous forme papier²⁰. Ces appareils ont disparu des bureaux de bpost en janvier 2024 lors de la reprise de bpost banque par BNP Paribas Fortis. Ils avaient été peu à peu supprimés des autres banques ces dernières années. Les personnes qui grâce à ces machines pouvaient facilement et aussi souvent que nécessaire imprimer leurs extraits de compte n'ont le plus souvent plus d'autre choix que de les recevoir par la poste. Cette solution est loin d'être satisfaisante car elle est payante dans la plupart des banques. 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.

²⁰ Site de Belfius, self-service banking, <https://www.belfius.be/retail/fr/banque-par-vous-meme/telephone-automates/self-service-banking/index.aspx>

Au 31/07/2024	Appareils permettant d'effectuer des virements	Appareils avec fonction imprimante	Opérations par téléphone (non-app mobiles)	Opérations au guichet
Argenta	0	0		*oui ^{21*}
BNP Paribas Fortis	0	0	oui	
Belfius	559	599	oui	
Beobank	194	**22		
CPH	0	0		oui
Crelan	435	0		
ING	227	0		
KBC-CBC	585	0		
vdk bank	0	60		oui

Source : réponses au questionnaire de Financité (juillet 2024) / sites des banques

1.1.2. Accès et usage d'un compte à vue

Posséder un compte à vue est indispensable pour procéder aux opérations financières quotidiennes. Sans compte à vue, il est très difficile de percevoir un revenu (salaire, pension, revenu de remplacement), payer un loyer, des achats et des factures d'un montant supérieur à 3 000 euros²³ 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 2023²⁴, 91,7 % des comptes à vue ouverts dans les banques étaient détenus par les ménages, soit environ 18,769 millions de comptes.

Selon les derniers résultats de l'enquête sur le comportement financier et de consommation des ménages²⁵, 98 % des ménages possédaient un compte bancaire (comprenant à la fois les comptes à vue et les comptes d'épargne) en 2022²⁶. 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.

²¹ *Argenta : comptes Silver et Gold uniquement

²² ** les 144 guichets automatiques de Beobank délivrent des reçus (aperçu des transactions et solde du compte)

²³ Plafond des montants qu'un consommateur peut effectuer un paiement en espèces auprès d'un commerçant ou d'un prestataire de services

²⁴ Febelfin, *Chiffres, Bancarisation 2023*, <https://febelfin.be/fr/chiffres/year:2023>

²⁵ 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>

²⁶ Les résultats de la 5^{ème} vague de l'enquête réalisée en 2023 ne sont pas encore connus

1.1.2.1. Service bancaire de base : une forte augmentation du nombre de comptes et une extension du profil des bénéficiaires

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

L'accès au SBB a été étendu en 2024 à tous les personnes de nationalité belge résidant en dehors d'un Etat membre de l'Union européenne qui ont été radiées du registre de la population belge depuis moins de dix ans²⁷ : le critère de la nationalité belge est désormais retenu à la place de celui de la résidence en Belgique, lequel conduisait à des fermetures abusives de comptes ou à des refus d'ouverture au nom d'une interprétation trop restrictive par les banques des règles en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Ces nouvelles dispositions ne s'appliquent malheureusement pas aux non-Belges qui ont longtemps séjourné légalement en Belgique avant de s'installer dans un pays non-membre de l'UE alors qu'ils peuvent avoir conservé des attaches ou des intérêts en Belgique.

La demande d'ouverture d'un service bancaire de base a aussi fait l'objet de quelques adaptations. Le formulaire de demande d'un SBB doit ainsi être disponible sous forme électronique sur le site internet de la banque à tout moment et être aisément accessible à toutes les personnes qui ne sont pas clientes. La demande d'ouverture se fait par transmission de ce formulaire sur support durable à la banque. Si la banque dispose de bureaux physiques, le formulaire est également fourni dans les locaux de la banque, aux heures d'ouverture, à toutes les personnes qui le demandent, sans besoin de prendre rendez-vous. Le formulaire est fourni gratuitement sur support papier ou tout autre support durable.

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

Un rapide tour des sites des principales banques début septembre 2024 montre que la loi n'a pas encore été mise en œuvre, à l'exception d'Argenta qui a mis sur son site un formulaire qui intègre les nouvelles dispositions légales et mentionne une adresse email de contact²⁸. Chez Crelan²⁹, un formulaire de demande est bien disponible, mais il faut toujours prendre rendez-vous en agence « pour en parler ». A la Banque CPH, il semble possible d'ouvrir un compte en ligne, mais aucun formulaire de demande d'ouverture d'un SBB n'est mis à

²⁷ Art. 8 et suivants de la loi du 3 mai 2024 portant dispositions diverses en matière d'économie, publiée le 31/05/2024 et entrée en vigueur le 10/06/2024

https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/article.pl?language=fr&lg_txt=f&cn_search=2024050321

²⁸ <https://www.argenta.be/content/dam/argenta/documents/payer/service-bancaire-de-base/demande-de-service-bancaire-de-base.pdf>, page visitée le 03/09/2024

²⁹ <https://www.crelan.be/fr/particuliers/produit/service-bancaire-de-base>, page visitée le 03/09/2024

disposition. Les autres banques n'ont pas (encore) changé leurs pratiques : aucun formulaire de demande n'est disponible en ligne et il faut toujours prendre rendez-vous en agence. C'est le cas chez CBC et KBC³⁰, BNP Paribas Fortis³¹, Belfius³², ING³³, Keytrade Bank³⁴, vdk bank ou Beobank.

Une banque peut refuser l'ouverture d'un SBB si la personne qui en fait la demande a enfreint la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, si elle possède déjà un compte à vue et/ou si elle dispose de plus de 6 000 euros d'épargne ou a conclu un crédit pour au moins 6 000 euros. Ces montants sont portés à 10 000 euros au 1^{er} décembre 2024³⁵ et feront l'objet d'une révision chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation du mois de novembre³⁶. Les nouveaux plafonds seront publiés avant la mi-décembre au Moniteur belge pour une entrée en vigueur le 1^{er} janvier de l'année suivante.

Le montant maximal de solde créditeur cumulé moyen dont peut disposer un consommateur·rice pour accéder au service bancaire de base n'avait pas été revu depuis 2007. L'augmentation du montant a été adoptée afin, selon le gouvernement fédéral, d'assurer un droit d'accès effectif au service bancaire de base. La Belgique persiste néanmoins à limiter l'accès au SBB aux personnes disposant de peu d'épargne (ou d'un petit crédit) alors que la Directive relative au compte de paiement prévoit que l'accès au compte de paiement assorti de prestations de base doit être possible quelle que soit la situation financière de la personne qui en fait la demande, telle que son statut professionnel, son niveau de revenu, son historique de crédit ou sa faillite personnelle³⁷. Il n'y a donc pas lieu de maintenir une condition liée à une épargne maximale ou à un montant de crédit en cours. On peut être exclu·e bancaire sans vivre dans la précarité.

³⁰ <https://www.cbc.be/particuliers/fr/produits/paiements/comptes-a-vue/service-bancaire-de-base.html>, <https://www.kbc.be/particuliers/fr/produits/paiements/comptes-a-vue/service-bancaire-de-base.html>, pages visitées le 03/09/2024

³¹ <https://www.bnpparibasfortis.be/public/fr/public/particuliers/banque-au-quotidien/comptes-bancaires/compte-a-vue/service-bancaire-base>, page visitée le 03/09/2024

³² <https://www.belfius.be/retail/fr/produits/paiement/services/service-de-base/index.aspx>, page visitée le 03/09/2024

³³ <https://www.ing.be/fr/particuliers/gerer-le-quotidien/compte-service-bancaire-de-base>, page visitée le 03/09/2024

³⁴ <https://www.keytradebank.be/fr/aide/service-bancaire-de-base>, page visitée le 03/09/2024

³⁵ Arrêté royal du 17 juillet 2024 modifiant l'article 6 de l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base et modifiant l'article VII.59 du Code de droit économique, https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_wet/article.pl?language=fr&sum_date=&pd_search=2024-08-30&numac_search=2024008328&page=1&lg_txt=F&caller=list&2024008328=1&trier=promulgation&dt=ARRETE+ROYAL&fr=f&text1=service+bancaire+de+base&choix1=et&choix2=et

³⁶ Le nouveau montant sera égal au montant de 10.000 euros, multiplié par le nouvel indice et divisé par l'indice du mois de novembre 2024 (base 1996 = 100). Le résultat est arrondi à deux chiffres après la virgule.

³⁷ Fily A. *Service bancaire de base : des leçons de nos voisins européens*, Financité, 25/08/2021, <https://www.financite.be/fr/reference/service-bancaire-de-base-des-lecons-de-nos-voisins-europeens>

Le SBB est un compte à vue avec une carte de débit permettant d'effectuer les transactions suivantes : dépôts, retraits d'argent, virements, ordres permanents, domiciliations et exécution d'opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire³⁸.

Depuis le 1^{er} janvier 2024, le SBB ne peut pas être facturé plus de 19,24 euros par an. 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 (en 2021³⁹) et Argenta en 2024. Aucune banque n'a adopté le tarif maximum. Chez Keytrade, banque en ligne, le SBB est annoncé comme étant sans frais comme l'est son compte courant classique. Il ne répond pas tout à fait aux prescriptions légales car ses détenteurs ne peuvent pas déposer d'espèces sur leur compte. Pour ouvrir un SBB dans cette banque, il faut prendre rendez-vous à l'agence de Bruxelles⁴⁰.

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). En 2024, Argenta a augmenté son tarif en facturant un euro l'envoi en plus des frais de port. Belfius a aussi changé sa tarification en facturant 1,50 euro l'envoi en plus des frais de port remplaçant la précédente facturation forfaitaire à 2,50 euros.

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

³⁸ <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base>

³⁹ BNP Paribas Fortis a annoncé une hausse du tarif du SBB pour 2025 qui passera à 19,60 euros

⁴⁰ Keytrade, *Qu'est-ce que le service bancaire de base*, <https://www.keytradebank.be/fr/aide/service-bancaire-de-base>

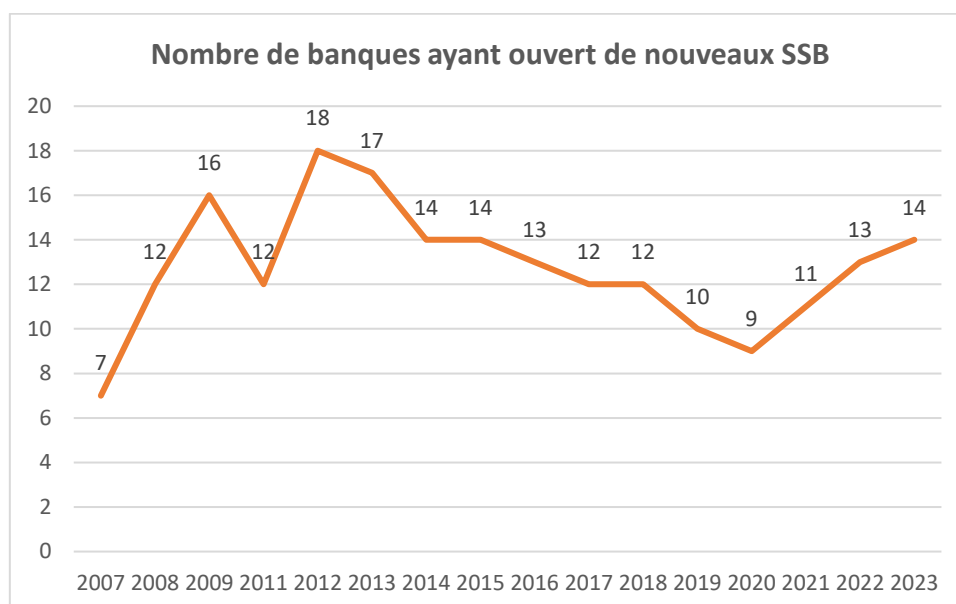
Tarifs du service bancaire de base

	Coût annuel (2020)	Coût annuel (2021)	Coût annuel (2022)	Coût annuel (2023)	Coût annuel (2024)	Extraits de compte (2024)
Argenta	SBB non proposé	16,20 euros	16,20 euros	16,20 euros	19,20 euros (01/04/2024)	- inclus dans le tarif, par voie électronique ou mis à disposition à l'agence (nombre non mentionné) - envoi par la poste : frais de port + 1 euro
Belfius	13,56 euros	16,20 euros	16,20 euros	16,20 euros	16,20 euros (01/2024)	- imprimé sur automate (SBB) : gratuit - envoi par la poste : 1,5 euro+ frais de port par enveloppe (2023)
Beobank	15,36 euros	15,36 euros	15,36euros	15,36 euros	15,36 euros (17/07/2024)	inclus dans tarif par voie électronique ou papier
BNP Paribas Fortis	12 euros	16,20 euros	16,20 euros	16,20 euros	16,20 euros (27/09/2023)	inclus dans tarifs, via Easy banking Web ou par voie postale (<u>nombre non précisé</u>)
CBC	15 euros	15 euros	15 euros	15 euros	15 euros (01/04/2022)	- inclus dans tarif par voie électronique (Impression via Touch) - non inclus si envoi postal mensuel : 2, 50 euros/mois
CPH	12 euros	12 euros	12 euros	12 euros	12 euros (01/10/2020)	inclus dans tarif par voie électronique ou envoi par la poste
Crelan	15 euros	15 euros	15 euros	15 euros	15 euros (01/2024)	inclus dans tarif via myCrelan (internet-banking) ou envoyés par la poste sous forme papier (une fois par semaine)
ING	15,17 euros	15,17 euros	15,17 euros	15,17 euros	15,17 euros (01/2024)	- inclus dans tarif pour envoi par voie postale - à disposition dans l'agence pour non-résidents (c/o guichet/boîte aux lettres : 50,00 euros/an.
KBC	15 euros	15 euros	15 euros	15 euros	15 euros (01/07/2024)	- inclus dans tarif si impression dans Touch - non inclus si envoi postal mensuel : 2, 50 euros/mois
Keytrade	0 euro	0 euro	0 euro	0 euro	0 euro	- gratuit par voie électronique - envoi postal : 1,50 euro/envoi ⁴¹
vdK bank				17,26 euros	17, 26 euros (25/02/2024)	- inclus dans tarif si via kiosque vdk banque - tarifs bpost pour un extrait papier mensuel (facturation chaque trimestre)

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

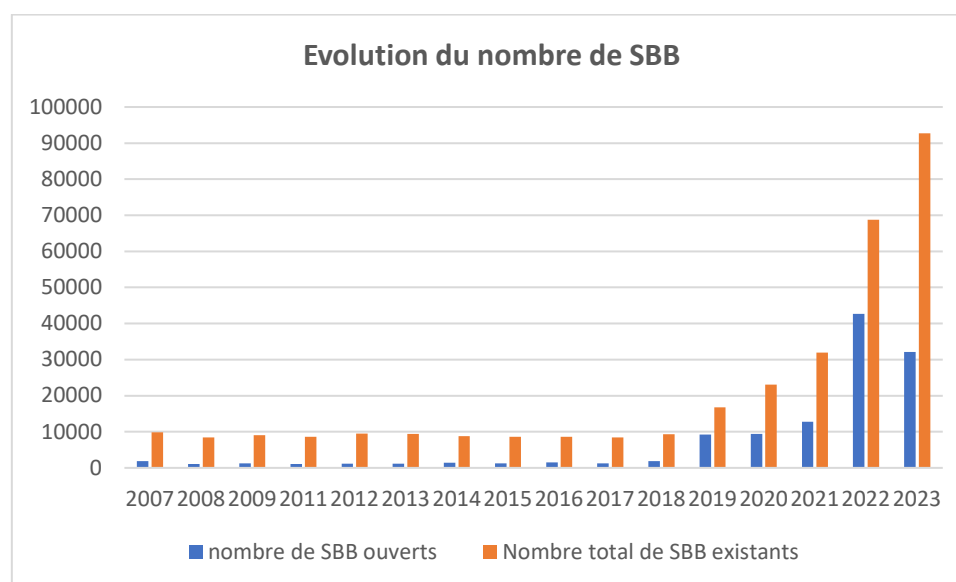
⁴¹ Tarif mentionné dans le document d'information tarifaire « compte à vue ». https://www.keytradebank.be/files/documentcenter/DocInformationTarifaire_fr.pdf
Pas de document d'information tarifaire spécifique sur le site consulté le 27/08/2024

Le nombre de banques qui avaient ouvert des SBB ne cessait de diminuer chaque année pour n'en concerner plus que neuf en 2020. En 2023, quatorze banques ont ouvert de nouveaux SBB.



Source : rapports annuels d'Ombudsfin ⁴²

Le nombre total de SBB à la fin 2023 est passé à 92 706 comptes ce qui constitue un record. C'est essentiellement en 2022 que le nombre de nouveaux SBB a le plus augmenté (42 672 contre 32 083 en 2023) pour atteindre un total de 68 753 SBB actifs à la fin 2022.



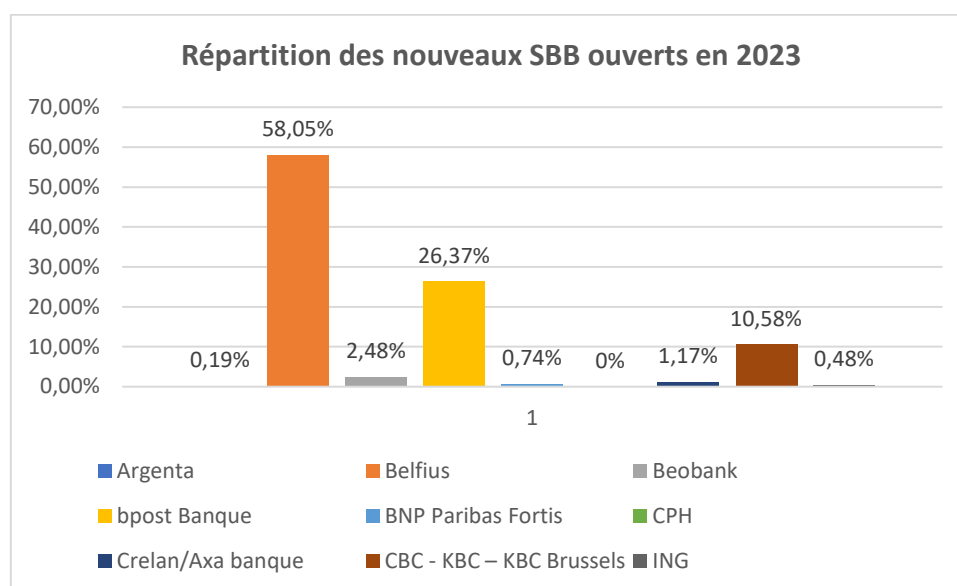
Source : rapports annuels d'Ombudsfin

⁴² 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.

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

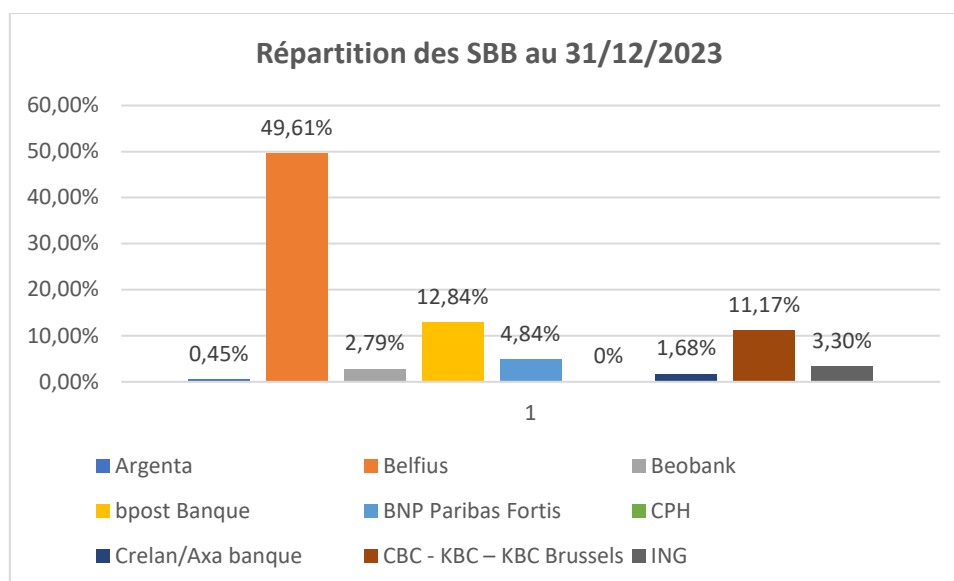
Ombudsfin ne fournit pas d'informations sur la répartition des ouvertures de SBB entre banques dans son rapport annuel alors que l'on sait que cette répartition est très inégale.

En 2023, l'essentiel des ouvertures a été, comme les années précédentes, le fait de Belfius qui a ouvert 58,05 % des nouveaux SBB (46 % en 2022) et qui gère 49,61 % de l'ensemble des SBB existants (46 % en 2022).



Sources : réponses aux enquêtes de Financité⁴³ / rapport annuel d'Ombudsfin 2023

⁴³ vdk bank ne nous a pas communiqué de données chiffrées. La banque a juste indiqué qu'elle gèrait peu de SBB.



Sources : réponses aux enquêtes de Financité⁴⁴ / rapport annuel d'Ombudsfin 2023

Comme les années précédentes, bpost banque était en 2023 le deuxième pourvoyeur de SBB avec 8 460 nouveaux comptes ouverts (contre 9 446 en 2022). Toutefois, le nombre total de SBB à la fin de l'année 2023 était en nette diminution par rapport à 2022 (- 24, 62 %), ce qui laisse supposer que de nombreux SBB ont été clos en 2022. bpost banque ayant disparu, est-ce que le public qui s'adressait à cette banque parce qu'elle était réputée pour servir l'ensemble de la population, notamment les plus précarisés, va continuer à pousser les portes de bpost aux conditions posées par BNP Paribas Fortis ? Le profil des personnes susceptibles d'ouvrir un SBB ne fait pas partie des priorités de cette banque.

En 2023, Ombudsfin n'a enregistré aucun refus de SBB contre dix en 2022 et dix-sept en 2021. Les raisons mentionnées sont l'existence d'antécédents négatifs auprès de la banque ou la détention d'un compte à vue. 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. La possibilité d'effectuer dorénavant une demande de SBB en ligne devrait a priori limiter les cas où les personnes intéressées par un SBB sont découragées dans leur démarche quand elles s'adressent au guichet.

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

8 130 SBB ont été résiliés en 2023 contre 5 886 en 2022 selon le rapport annuel d'Ombudsfin. La principale raison d'une fermeture est la demande du titulaire (93, 29 %),

⁴⁴ vdk bank ne nous a pas communiqué de données chiffrées. La banque a juste indiqué qu'elle gérait peu de SBB.

suivie par la détention d'un compte courant dans une autre institution (1, 55 %), la détention d'autres produits non compatibles avec le service bancaire de base (4, 87 %), des antécédents négatifs à la banque (0, 27 %) ou des dépôts d'épargne et crédits à la consommation dont le montant cumulé est supérieur à 6 000 euros (0, 02 %).

Deux plaintes concernant le SBB ont été reçues par Ombudfin en 2023 (motifs non mentionnés dans son rapport annuel), chiffre qui ne semble pas représentatif des difficultés d'accès au SBB régulièrement rapportées auprès d'UNIA⁴⁵ ou de MYRIA⁴⁶ et qui concernent principalement des personnes qui viennent d'arriver en Belgique.

Pour la première fois depuis bien longtemps, l'Inspection économique, administration compétente pour le contrôle de l'application de la législation sur le SBB, a en 2023 effectué des visites dans les agences bancaires. L'inspection a réalisé une enquête informative (donc pas à vocation répressive) afin de vérifier le respect des dispositions relatives à la mise à disposition du SBB pour les particuliers⁴⁷. Elle n'a donc pas utilisé la méthode du client mystère qui constitue le moyen le plus efficace pour détecter les éventuels refus d'ouverture de compte qui sont le plus souvent effectués oralement ⁴⁸.

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

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

Chez Financité, nous n'avons pas fait les mêmes constats en 2019. Afin de vérifier si l'information sur le SBB était bien mise à la disposition de la clientèle sur support papier dans les locaux accessibles au public, nous nous sommes glissés dans la peau d'un-e

⁴⁵ 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>

⁴⁶ 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>

⁴⁷ Inspection économique, *Rapport annuel 2023*, <https://economie.fgov.be/fr/publications/rapport-annuel-2023-direction>

⁴⁸ Neven J-F, Ringelheim J, van der Plancke V. *Les tests de situation et la méthode du client-mystère comme outils de détection et de preuve des discriminations*, août 2022, Institute for Interdisciplinary Research in Legal sciences (JUR-I), Centre for Philosophy of Law (CPDR), UC Louvain, https://sites.uclouvain.be/cridho/documents/Working.Papers/CRIDHO-WP-2022-5_Neven-Ringelheim-vanderPlancke_Tests%20situation.pdf

consommateur·rice lambda en nous rendant dans différentes agences bancaires principalement situées sur les communes de Schaerbeek et de Saint-Josse : aucun prospectus concernant le SBB n'était présent, ni dans la zone réservée aux opérations de self-banking, ni dans la zone où le personnel est en contact direct avec la clientèle. En revanche, nous avons très souvent trouvé la liste détaillée des tarifs ainsi que divers prospectus faisant la promotion des applications bancaires (banque mobile), des services de self-banking ou des crédits hypothécaires. A notre connaissance, une seule banque faisait exception. Il s'agit de la banque CPH, banque non présente à Bruxelles : un dépliant sur le SBB, bien en vue dans l'agence de Charleroi, nous a été communiqué par l'un de nos membres.⁴⁹

Selon les renseignements recueillis par l'Inspection économique, l'obtention d'un SBB pour particuliers n'est pas fondamentalement différente de l'ouverture d'un autre compte de paiement commercial et que lorsque la personne qui souhaite ouvrir un SBB dispose des documents d'identité requis, elle tend plutôt à ouvrir un compte bancaire classique qui offre davantage de fonctionnalités et qui est souvent gratuit. Il convient de noter que seuls les comptes qui fonctionnent totalement en ligne sont gratuits, ce qui ne répond pas nécessairement aux besoins de toutes les personnes non bancarisées⁵⁰.

Étant donné qu'il n'a pas été possible pour l'Inspection économique de constater sur place le respect des exigences et délais légaux pour la demande et ou le refus d'un SBB, le rapport indique que les sièges principaux des banques visitées ont été contactés dans un second temps afin d'analyser les procédures internes. L'inspection a par ailleurs indiqué que le suivi des informations obtenues auprès des sièges principaux des banques aura lieu en 2024.

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.

Chaque année, la Fédération Roi Baudouin (FRB) publie un baromètre de l'inclusion numérique qui porte sur les personnes âgées de 16 à 74 ans, faute de données disponibles au moment de son étude sur les 75 ans et plus. Rappelons que cette catégorie d'âge représentait 1,065054 million personnes fin 2021 (633 889 femmes et 431 165 hommes)⁵¹ et qu'elle est la plus concernée par la fracture numérique.

Le baromètre 2024 de la FRB⁵² rappelle qu'une partie de la population n'utilise pas du tout internet : c'est le cas de 16 % des personnes de 65 à 74 ans, de 21 % pour les personnes qui vivent avec moins de 1 400 euros par mois, de 13 % des personnes dont le niveau de diplôme

⁴⁹ Bero A., Fily A. *Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019*, 13/12/2019 https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/rif_2019_-_pdf.pdf

⁵⁰ Argenta formule green, CPH compte internet, Belfius : Beats pulse, Beobank : compte go, CBC : compte pure online, Crelan basic, Hello bank, Keytrade, Europabank eco pack, Nagelmackers compte à vue

⁵¹ Dernières données Statbel disponibles (fin 2021)

⁵² Brotcorne P, Ponnet K, *Baromètre de l'inclusion numérique 2024*, Fondation Roi Baudouin, https://media.kbs-frb.be/nl/media/11919/Barom%C3%A8tre%20de%20l%27Inclusion%20Num%C3%A9rique%202024_Publication

ne dépasse pas le secondaire inférieur, de 10 % des demandeur·euse·s d'emploi, de 15 % des pensionné·e·s (jusqu'à 74 ans) et de 11 % des personnes isolées.

L'enquête de Statbel sur l'utilisation des **TIC** dans les ménages publiée fin 2024 a enfin pris en compte les personnes âgées de 75 à 89 ans⁵³ : un tiers de cette catégorie d'âge n'a jamais accédé à Internet : 31 % des hommes (soit 122 540 personnes) et 48 % des femmes (soit 261 108 personnes), Pour 5 % des utilisateur·rice·s, la dernière connexion date de plus de trois mois.

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

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

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

Selon le dernier baromètre de maturité numérique des citoyen·ne·s wallon·ne·s⁵⁴, enquête réalisée depuis près de 20 ans auprès d'un échantillon de la population résidant en Wallonie de 15 ans et plus (y compris les 75 ans et plus), le taux d'utilisation d'Internet chez les 65 ans et plus était de 82 % en 2023 comme en 2021. 6 % de la population wallonne n'a jamais utilisé Internet, principalement les plus de 75 ans. Le nombre de personnes qui ne font aucun usage du numérique augmente, passant de 5,5 % en 2021 à 6,5 % en 2023. 29 % des personnes habitant en Wallonie se disent éloignées du numérique.

Le niveau de diplôme demeure significatif en matière de vulnérabilité et de compétences numériques. Selon le baromètre de la FRB, 68 % des personnes détenant un diplôme de secondaire inférieur sont vulnérables face à un environnement numérisé, soit parce qu'elles

⁵³ Statbel, *Un tiers des plus de 74 ans n'a jamais été sur Internet*, 28/11/2024, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages> - Les 90 ans et plus, non compris dans l'enquête, représentent 125 790 personnes

⁵⁴ Digital Wallonia, *Baromètre de maturité numérique 2023 des citoyens wallons*, 09/11/2023, https://assets.ctfassets.net/myqv2p4gx62v/6kN44GYisA6wrFrIxpCYe4/1e65606903b9d069bc4bfdd39a84ee3c/B_arome_tre-DW-Maturite_-Numerique-Citoyens-2023-Complet.pdf - le prochain baromètre sera publié en 2025

n'utilisent pas internet (14 %), soit parce qu'elles disposent de faibles compétences numériques (54 %). Cette proportion est trois fois plus grande que parmi leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur (19 %).

52 % des jeunes peu diplômé·e·s détiennent de faibles compétences numériques, soit cinq fois plus que les plus diplômé·e·s. L'écart entre ces deux groupes a quasi doublé en deux ans passant de 22 % en 2021 à 42 % en 2023. Tandis que l'on constate une montée en compétence en moyenne des jeunes plus diplômé·e·s, c'est l'inverse qui se produit chez les jeunes peu diplômé·e·s. La FRB parle dans son rapport du mythe du « digital native ».

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

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

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

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

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

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

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

Tableau 1 — évolution du taux d'utilisation des services essentiels selon les régions et en Belgique, 2021-2023 pour l'e-banque, l'e-commerce, l'e-administration et l'e-santé (en % d'utilisateurs)												
	Bruxelles-Capitale			Flandre			Wallonie			Belgique		
	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ	2021	2023	Δ
e-banque	77	82	+5	83	85	+2	78	83	+5	81	84	+3
e-commerce	70	82	+12	73	83	+10	66	75	+9	71	81	+10
e-administration	81	81	+0	78	81	+3	75	69	-6	78	77	-1
e-santé	48	63	+15	49	68	+19	35	52	+17	45	62	+17

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

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

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

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

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

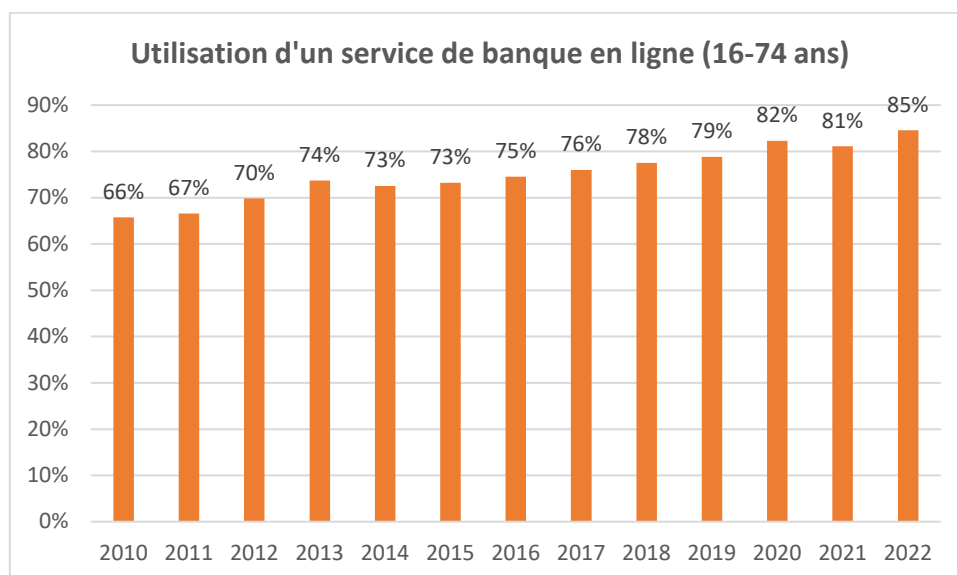
Comme la numérisation des activités est devenue la norme dans le secteur bancaire, il apparaît que le taux d'utilisation de ces services se trouve gonflé, sans que cela n'aille nécessairement de pair avec une adhésion des usager·ère·s à cette évolution. Ainsi, les études réalisées auprès de publics particulièrement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

Contrairement aux idées reçues, 39 % des jeunes internautes de 16 à 24 ans font appel à une aide extérieure pour effectuer une démarche en ligne en lien avec l'administration, la banque ou la santé, contre 23 % des 25 à 54 ans et 30 % des 55-74 ans. L'hyper-connexion et la sur utilisation d'internet par les jeunes ne les prédisposent pas pour autant à être autonome en ligne sur tous les plans. 42 % des personnes issues d'un pays hors UE sollicitent l'aide d'un

tiers pour effectuer ces démarches contre 27 % des Belges. 53 % des peu personnes peu diplômées déclarent avoir demandé de l'aide à un tiers contre 20 % des plus diplômées. Les enfants et les petits-enfants apparaissent généralement comme les principaux soutiens, aux côtés du conjoint, des voisin·e·s et des relais associatifs.

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

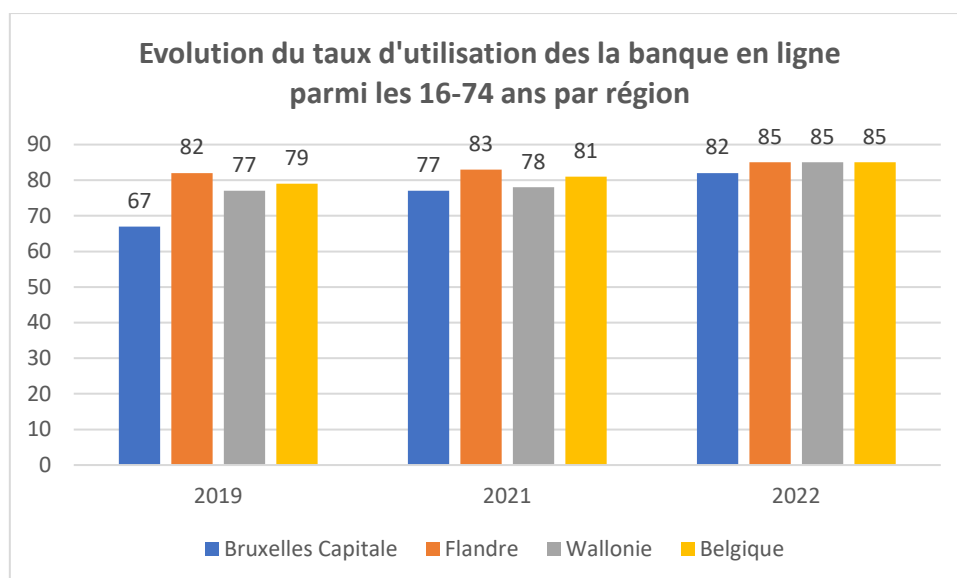
En ce qui concerne plus particulièrement le recours à la banque en ligne, selon l'enquête réalisée par Statbel en 2022⁵⁵, 85 % des 16-74 ans avaient utilisé l'Internet pour cet usage contre 81 % en 2021, soit une progression de 4 points. Les 15 % de personnes qui n'avaient pas utilisé la banque en ligne dans cette tranche d'âge représentent 1 289 060 personnes, un nombre loin d'être négligeable. Dans la tranche d'âge des 75-89 ans, ils ne sont que 45, 8 % à utiliser la banque en ligne, ce qui veut dire que 509 000 personnes de cette tranche d'âge n'en font pas usage.



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).

⁵⁵ Statbel, 5% des Belges ne sont pas en ligne, 21/11/2023, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#figures>



Source : Statbel

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

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

Si 92 % des personnes à haut niveau d'instruction ont recours à la banque en ligne, ce n'est le cas que de 71 % des personnes à faible niveau d'instruction⁵⁶. On retrouve un écart similaire entre les personnes qui appartiennent au 5^{ème} quintile de revenu (92 %) et celles appartenant au 1^{er} quintile de revenu (72 %).

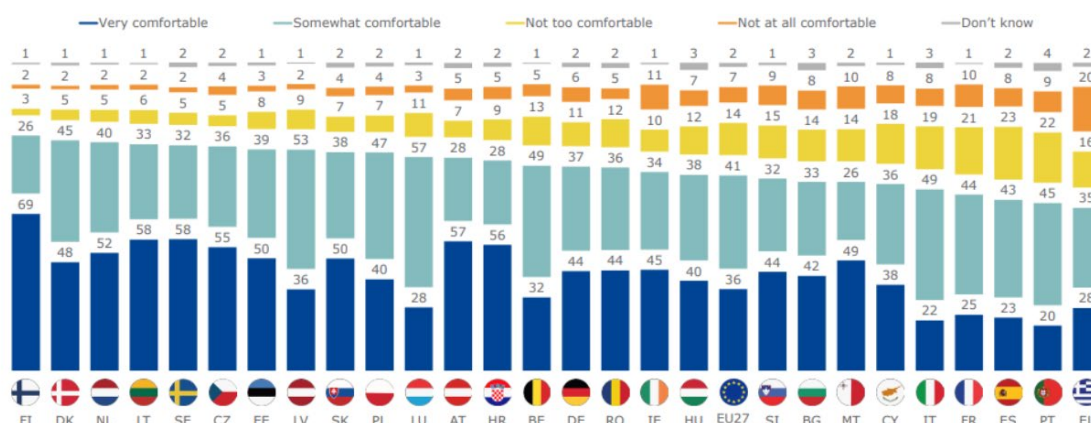
Quelques différences d'usage existent aussi entre hommes et femmes. Chez les 16-24 ans, 84 % des femmes ont eu recours à la banque en ligne contre 76 % des hommes du même âge. En revanche, c'est l'inverse chez les 55-74 ans avec 84 % d'hommes et 77 % de femmes.

Si 32 % des Belges déclarent se sentir très à l'aise avec la banque en ligne ou les paiements mobiles, 49 % se déclarent un peu à l'aise, 13 % pas très à l'aise et 5 % pas du tout à l'aise⁵⁷.

⁵⁶ Soit au mieux un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur

⁵⁷ European Commission, *Monitoring the level of financial literacy in the EU*, 18/07/2023, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2953>

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



Base: All respondents (n=26 139)

Source : Commission européenne

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

1.1.2.2.2. Fracture numérique et risque de discrimination

Dans un avis rendu sur l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés)⁵⁸ UNIA rappelle que la transformation numérique n'est pas sans conséquences sur l'accès aux services essentiels et aux droits des personnes incapables de suivre le rythme imposé.

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

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

⁵⁸ 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_servic es_\(publics_ou_priv%C3%A9s\).pdf](https://www.unia.be/files/Documenten/Artikels/avis_relatif_%C3%A0_l'impact_de_la_digitalisation_des_servic es_(publics_ou_priv%C3%A9s).pdf)

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

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

Dans son mémorandum pour les élections de 2024⁵⁹, UNIA demande de garantir sans surcoût et à des horaires appropriés une accessibilité physique à tous les services d'intérêt général en ce compris les services bancaires, de manière à ce qu'aucun service ne soit proposé de manière exclusivement numérique. UNIA demande par ailleurs que l'accessibilité et l'utilisation des outils numériques soient améliorées et que les personnes vulnérables puissent bénéficier d'une aide pour pouvoir les utiliser.

Plusieurs associations témoignent aussi des difficultés rencontrées par certains groupes de la population face au tout numérique. C'est par exemple le cas des personnes en difficulté avec l'écrit. L'ASBL Lire et Ecrire a ainsi lancé des campagnes sur les oubliés du numérique ainsi que toute une série d'actions en lien avec le sujet en mobilisant autour d'elle de nombreuses associations⁶⁰.

C'est aussi le cas du Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH)⁶¹ 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 toute les personnes et de mettre en place les aménagements nécessaires pour y parvenir concrètement (guichets humains). Si les banques et autres prestataires privés d'intérêt public refusent de le faire, il revient au législateur et au gouvernement d'y remédier ;
- d'augmenter le nombre de distributeurs de billets accessibles ;

⁵⁹ UNIA, *Elections 2024 : mémorandum*, <https://www.unia.be/fr/connaissances-recommandations/elections-2024-memorandum>

⁶⁰ <https://lire-et-ecrire.be/Campagnes> ; Lire et Ecrire est un mouvement associatif belge francophone pour le droit à l'alphabétisation pour tous

⁶¹ 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>

- 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 sociologie⁶² « *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 carte blanche signée par plusieurs universitaires appelait fin 2023 à un grand débat sur les effets du tout numérique sur nos sociétés⁶³.

1.1.2.2.3. Banque numérique et sécurité

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

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

⁶²Brotcorne 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>

⁶³ *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>

fraudes sont aussi constatées à l'occasion d'achat ou de vente via des plateformes de vente de seconde main, telles que Vinted, 2ememain.be ou Facebook Marketplace.

La plus grande partie des plaintes traitées par le médiateur financier, Ombudsfin, porte sur des cas de fraudes en matière de paiement, soit 1 074 plaintes sur les 2 149 plaintes jugées recevables en 2023⁶⁴. Ce nombre est en augmentation. En 2023, 861 plaintes concernaient des phishings, 149 plaintes concernaient des arnaques telles que des fraudes aux comptes à sécurité renforcée, aux sentiments, à la facture, tandis que 64 plaintes concernaient la contestation de transactions effectuées avec la carte de paiement physique, après sa perte ou son vol.

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

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

Ombudsfin a également constaté dans plusieurs dossiers que les systèmes de détection de fraude de la banque ont été défaillants. Dans ces dossiers, le fraudeur a réussi à confirmer de nombreuses transactions sans être remarqué par les systèmes de détection de fraude de la banque (ou remarqué trop tardivement). Malgré cela, le médiateur n'a pas réussi à faire plier la banque concernée. De manière générale, dans les dossiers jugés fondés par le médiateur, la médiation n'a abouti à une intervention de la banque que dans 32,7 %, ce qui n'est pas un bon résultat.

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

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

⁶⁴ Ombudsfin, *Rapport annuel 2023*, <https://www.ombudsfin.be/storage/app/uploads/public/663/39c/8aa/66339c8aae6fa883870353.pdf> ; voir aussi les rapports annuels 2022 et 2021 sur l'analyse juridique d'Ombudsfin dans les dossiers de fraude

Selon une enquête commanditée par Febelfin⁶⁵, bien que 75 % des virements frauduleux liés au phishing auraient été bloqués ou récupérés par les banques, environ 40 millions d'euros ont malgré tout pu être dérobés par ce biais en 2023, comme en 2022.

Selon le Centre pour la cybersécurité Belgique (CCB), près de dix millions de messages signalant de possibles fraudes ont été envoyés à l'adresse suspect@safeonweb.be en 2023, contre six millions l'année précédente. L'année 2023 a été marquée par la percée du quishing (hameçonnage via un code QR). En 2024 le CCB craint qu'avec les progrès des différentes applications liées à l'IA, les messages d'hameçonnage "deviennent de plus en plus crédibles". En octobre 2024, face à la circulation d'emails supposés provenir de grandes banques, le CCB a une nouvelle fois invité la population à prendre garde en rappelant notamment que jamais une banque ne contacte sa clientèle par ce canal pour vérifier leurs données bancaires⁶⁶. Malgré la pertinence de ces alertes, leur portée demeure inconnue : combien de Belges connaissent ce site et ont accès aux messages de mise en garde ?

Une proposition de règlement sur les services de paiement est actuellement en discussion au niveau européen⁶⁷. Ce texte vise notamment à mieux protéger les consommateurs qui sont exposés au risque de fraude. En première lecture⁶⁸, le Parlement européen a renforcé la responsabilité du prestataire de services de paiement en cas d'opérations de paiement non autorisées :

« Lorsqu'il a des motifs raisonnables de soupçonner que la fraude a été commise par le payeur, le prestataire de services de paiement du payeur, dans un délai de quatorze jours ouvrables après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé :

- a) soit devra rembourser au payeur le montant de l'opération de paiement non autorisée s'il a conclu, après enquête complémentaire, qu'aucune fraude n'a été commise par le payeur ;
- b) soit devra justifier son refus de remboursement auprès de l'autorité nationale compétente et du payeur. »

Les règles actuelles prévoient que le prestataire de services de paiement doit rembourser le payeur sauf en cas de négligence grave ou de fraude dans le chef du payeur. Le Conseil de l'UE n'a pas encore adopté sa position en première lecture.

Par ailleurs, le Règlement européen sur les virements instantanés qui entrera en vigueur le 9 octobre 2025, prévoit aussi de nouvelles règles de protection. Si ce texte impose à toutes les banques de proposer ce mode de paiement à leur clientèle, il prend aussi en compte que ce

⁶⁵ Febelfin, Chiffres 2023 : « Phishing et autres arnaques en vue », 20/06/2024, https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2024/phishing-en-andere-kapers-op-de-kust/caea8ad7ff-1718872012/storytelling_phishing_fr_final.pdf

⁶⁶ Safeonweb, *Prenez garde aux mails suspects provenant soi-disant de votre banque*, 03/10/2024, <https://safeonweb.be/fr/actualite/prenez-garde-aux-mails-suspects-provenant-soi-disant-de-votre-banque>

⁶⁷ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur et modifiant le règlement (UE) n° 1093/2010, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52023PC0367>

⁶⁸ Parlement européen, Services de paiement dans le marché intérieur, texte adopté, 23/04/2024, <https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/summary.do?id=1784188&t=e&l=fr> ; https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2024-0298_EN.pdf

mode de paiement présente un taux de fraude nettement supérieur à celui du virement traditionnel, notamment parce qu'il est impossible de le révoquer. Le texte prévoit que lors de l'introduction de l'ordre de virement instantané, la banque de la personne qui donne l'ordre de paiement vérifie auprès de la banque du ou de la bénéficiaire du paiement si le numéro de compte (IBAN) et le nom du bénéficiaire correspondent. Si ce n'est pas le cas, la banque le signale à la personne qui a donné l'ordre de paiement car cela peut faire soupçonner une fraude ou une escroquerie. A elle ensuite de confirmer ou pas l'ordre de virement.

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 promouvoir 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, Febelfin avait ainsi publié un document qui présente l'ensemble du matériel que l'organisation met à disposition⁶⁹. 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 2025⁷⁰. En Wallonie, en accord avec le gouvernement wallon, Febelfin a aussi relancé fin 2023 ses sessions d'information d'une durée de 2 h 30 programmées dans 35 EPN de la région, qui en compte 190, jusqu'à la fin 2024 avec pour ambition de former 500 à 750 personnes éloignées du numérique ⁷¹. En 2023, 86 sessions d'information ont été organisées dans les trois régions auxquelles ont participé 3 750 personnes. A ce jour, aucune évaluation d'impact de ces sessions n'a été effectuée. Le Service public régional en charge du dossier envisage toutefois de recontacter des participant.e.s dans les six mois afin de voir si elles sont passées au numérique bancaire.

En mars 2024, Febelfin a lancé un nouveau site appelé « banque accessible »⁷² qui présente les initiatives du secteur financier en matière d'accessibilité bancaire et d'inclusion numérique. On y retrouve notamment les dates des sessions d'information organisées dans les EPN dans tout le pays. Le 3 décembre 2024, elle organise une conférence intitulée « Journée d'inspiration Banque accessible » avec diverses parties prenantes qui s'efforcent de soutenir l'inclusion numérique.

Febelfin a par ailleurs signé en 2021 la Charte pour l'inclusion numérique en Belgique. DigitAll, devenue une ASBL en 2024, regroupe des entreprises, des organismes sociaux et gouvernementaux qui œuvrent ensemble à améliorer l'inclusion digitale en Belgique⁷³.

⁶⁹ Febelfin, Inclusion digitale, 2023, <https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2023/brochure-digitale-inclusie/0a1a10e601-1694763196/brochure-inclusion.pdf>

⁷⁰ Febelfin, <https://febelfin.be/fr/presse/numerisation-et-innovation/la-banque-en-ligne-pour-tous-les-bruxellois> ; ⁷¹ <https://emploi.wallonie.be/home/actualites/actualites/jadopte-la-banque-numerique--des-formations-au-sein-des-epn-de-wallonie.html>, 24/04/2024, exemple à Sombreffe le 02/09/2024 : <https://www.digitalwallonia.be/fr/agenda/j-adopte-la-banque-en-ligne-epn-de-sombreffe/>

⁷² Febelfin, <https://banqueaccessible.be/>

⁷³ <https://digitall.be/fr/>

DigitAll a notamment développé un index qui permet aux services qui conçoivent des produits, des applications et des sites Web de mesurer si ceux-ci sont effectivement accessibles sur la base de sept critères. En 2024, DigitAll a publié une lettre ouverte appelant la prochaine coalition gouvernementale à faire de l'inclusion numérique une vraie priorité.

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

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

Par ailleurs, Belfius Phone Banking⁷⁴, disponible 24h/24, tous les jours de la semaine, même à l'étranger, 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).

Le parc des automates disponibles en agence sera entièrement renouvelé d'ici 2025. Avec ces appareils, les client·e·s peuvent consulter le solde de leurs comptes, effectuer des virements, imprimer des extraits de compte, modifier leurs code PIN, mettre à jour la carte d'identité électronique via leur carte de bancaire. Les distributeurs de billets qui sont encore présents dans les agences disposent d'une assistance vocale.

BNP Paribas Fortis dispose aussi d'un service d'opérations par téléphone « Easy Banking Phone » qui permet aux client·e·s qui n'ont ni ordinateur, ni smartphone de réaliser des virements ou de consulter l'état de leurs comptes à tout moment à partir d'un téléphone à toute heure⁷⁵.

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

C'est aussi le cas chez **vdK bank**. Ses 62 agences (sur 64) sont accessibles sans rendez-vous. Toutes les opérations courantes peuvent être effectuées au guichet. Les agences disposent par ailleurs de 62 appareils permettant d'imprimer ses extraits de compte.

Chez **Crelan** les agences sont accessibles sans rendez-vous. 435 automates permettent d'effectuer des opérations (virements, mais pas l'impression des extraits) sont mis à disposition de la clientèle. Les actionnaires coopératifs de « CrelanCo » âgé·e·s de 70 ans et plus sans abonnement numérique reçoivent chaque trimestre les extraits de leur compte d'épargne sans frais.

⁷⁴ <https://www.belfius.be/retail/fr/banque-par-vous-meme/telephone-automates/belfius-phone-banking/index.aspx>

⁷⁵ <https://www.bnpparibasfortis.be/fr/public/particuliers/banque-au-quotidien/easy-banking-phone>

En avril 2022, **KBC** avait lancé une expérience en Flandre occidentale appelée « Belmobiel ». Les clients non mobiles et peu numériques peuvent accéder à une gamme de services de bancassurance grâce à une visite à domicile à la demande. Ce service a été déployé dans toute la Flandre le 1^{er} mars 2023. Depuis cette date, KBC a traité 9 948 appels qui ont donné lieu à 3 345 rendez-vous à domicile, les autres demandes ont pu être traitées à distance. Les collaborateurs KBC Belmobiel ne se rendent sur place qu'à la demande explicite du client et uniquement à l'heure du rendez-vous fixée lors de l'appel du client à « KBC Live ». Les principales demandes portent des opérations de transfert, le maniement de « KBC Touch » et « KBC Mobile » et l'octroi ou la modification de procurations. Deux voitures électriques ainsi qu'un vélo par province flamande sont dédiés à ce projet. KBC Brussels, la Belgique germanophone et CBC ne participent pas au projet.

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

En 2020, le Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH) avait listé les problèmes d'accessibilité auxquels sont confrontés les personnes handicapées, qu'il s'agisse de l'accès aux agences bancaires (absence de parking, horaires, portes inadaptées, présence d'escaliers, absence de sièges, espace de manœuvre insuffisant, hauteur du guichet ...), des distributeurs automatiques de billets (écran difficile à lire, écran trop haut pour les personnes en fauteuil, touches de clavier trop petites, présence d'écran tactile inutilisable pour les personnes malvoyantes, trop peu d'appareils à commande vocale, temps de décision trop court...), des sites web des banques et des applications bancaires (texte trop petit, manque de contraste, temps de traitement trop court, boutons, champs et images non étiquetés, trop de mises à jour, difficulté à remplir des formulaires, effectuer des transactions ou consulter des aperçus...) et des centres d'appel des banques (agence locale inaccessible par téléphone, temps d'attente trop long, pas de système adapté aux personnes malentendantes...) ⁷⁶.

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 sa 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 dite « European Accessibility Act (EAA) » qui s'applique notamment aux services bancaires aux particuliers. Cette directive a été transposée en droit belge par une loi du 5 novembre 2023⁷⁷.

Les produits dispositifs devront

⁷⁶ 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>

⁷⁷ Loi modifiant plusieurs livres du Code de droit économique et la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers en vue de la transposition partielle de la directive 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, pour ce qui concerne certains services (1), https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-05-novembre-2023_n2023046827.html ; Directive : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882>

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

Les services doivent :

- fournir des informations concernant le service, l'accessibilité à ses fonctionnalités et à ses installations ;
- rendre facilement accessible les sites Internet et les appareils mobiles ;
- proposer des services d'assistance, tels que les services d'assistance aux utilisateurs, les centres d'appel et les formations destinées à fournir des informations en matière d'accessibilité ;
- appliquer des pratiques, des politiques et des procédures afin de répondre aux besoins des personnes handicapées. Des règles spécifiques s'appliquent à différents services comme les services bancaires.

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

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

Le CSNPH considère que la mise en œuvre de la Directive EAA a été transposée en Belgique a minima.

En 2023, Febelfin a édité un guide de l'accueil des client·e·s en situation de handicap⁷⁸ 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**⁷⁹, le lecteur de carte « Talk Reader » qui combine des touches surdimensionnées et un écran LCD avec aide vocale a été conçu pour répondre aux besoins de personnes souffrant de facultés motrices réduites ou qui sont malvoyantes. L'Easy Banking Web peut être utilisé avec un programme de lecture d'écran tel que Jaws pour Windows qui permet d'agrandir l'affichage de l'écran. Les distributeurs de billets qui sont encore présents dans les agences disposent d'une assistance vocale (il faut brancher ses

⁷⁸ Febelfin, *Accueil des client·e·s en situation de handicap*, 2023, https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2023/klanten-met-een-beperking-ontvangen/8566d688c1-1694763196/brochure_accueil-des-client-e-s-en-situation-de-handicap.pdf

⁷⁹ BNP Paribas Fortis, <https://www.bnpparibasfortis.be/fr/public/particuliers/accessibilite-banque>

propres écouteurs sur l'appareil). Des extraits de compte en braille peuvent aussi être expédiés à domicile.

La banque commercialise aussi des smartphones Emporia Smart 5 conçus pour les seniors. Ils sont proposés avec une réduction de prix et équipés de l'application de la banque « Easy banking » préinstallée⁸⁰.

53% des agences sont formellement reconnues comme accessibles aux personnes à mobilité réduite (portes automatiques, larges couloirs et embrasures, espace abaissé au guichet, des rampes et places de stationnement pour personnes handicapées pour les agences disposant d'un parking d'au moins quatre places).

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

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

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 personnes malvoyantes peuvent disposer d'un lecteur de carte bancaire spécifique 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.

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

1.1.2.3. Service bancaire universel : un compte bancaire largement méconnu

Le gouvernement fédéral sortant avait mis la question de l'accès au service bancaire pour tous à son agenda (voir service bancaire de base). L'accord de gouvernement prévoyait 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

⁸⁰ <https://bnpparibasfortis.emporiashop.be/fr/>

services numériques. Cet accord définit les conditions de l'offre d'un service bancaire universel (SBU)⁸¹ 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 un euro ;
- des domiciliations et des ordres de paiement permanents ;
- l'impression gratuite des extraits de compte aux automates de sa banque, les retraits mensuels d'extraits au guichet (si proposés par la banque) ou leur envoi une fois par mois par la poste à un tarif raisonnable.

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

Ce pack ne peut être 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 ou de la cliente. 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.

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

⁸¹ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/service-bancaire-universel-charte-2021.pdf>

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

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

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

2024		Tarif du forfait	Tarif des extraits de compte	Coût total avec un extrait de compte mensuel par voie postale ⁸²
Argenta	Formule Silver	40, 2 euros par an (3, 35 euros par mois)	1 envoi postal mensuel inclus dans le tarif	40, 20 euros
Belfius	Compte Universel	60 euros par an (5 euros par mois)	Impression gratuite sur les machines en agence 1, 50 euro + frais de port par enveloppe	90 euros
Beobank	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
BNP Paribas Fortis	Compte Service Bancaire Universel	60 euros par an (5 euros par mois)	1 euro + frais de port par enveloppe	98, 88 euros
CBC	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
CPH	Service bancaire universel	60 euros par an (5 euros par mois)	Disponible gratuitement au guichet de la banque	86, 04 euros
Crelan	Crelan 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 euro par mois pour un envoi mensuel	90 euros
ING	Compte vert ING	54 euros par an (4, 50 euros par mois)	Forfait annuel de 5 euros (+ frais de port)	84, 68 euros
KBC et KBC Brussels	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
Vdk bank	Compte Giroplus	42 euros par ans (3, 50 euros par mois)	Impression gratuite sur les machines en agence	54, 84 euros

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

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 deux 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 apparaît 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

⁸² Calculs effectués à partir du comparateur de comptes à vue de Wikifin

plus de Beobank (66 euros/an) ou au compte plus chez CBC et KBC (75 euros). Chez Belfius, les clients de plus de 70 ans qui ont choisi un compte Beats New, Beats Star ou Belfius Comfort Platinum ne paient pas de frais supplémentaires pour l'envoi mensuel d'extraits de compte par la poste et l'utilisation de virements papier ou de virements manuels en agence. Cependant seul le compte Beats New propose un tarif inférieur à celui du SBU de Belfius.

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 ligne⁸³, 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 2021⁸⁴. C'est aussi le cas des banques signataires de la charte.

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

Peu de services bancaires universels ont d'ailleurs été ouverts par les banques qui ont créé un compte spécifique faute d'une offre existante répondant aux critères de la charte. Fin 2023, il n'y en avait que trois chez CPH, cinq chez CBC-KBC, 200 chez Belfius et 3 450 chez Beobank, BNP Paribas Fortis n'a pas souhaité communiquer ses chiffres.

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

- le compte Economy Plus Pack de Crelan. La banque fait état de 28 231 personnes relevant du SBU fin juin 2024 (y compris les clients venant d'AXA banque). La forte croissance tient à la manière différente dont ce service était rempli chez AXA Banque et chez Crelan et au fait que les comptes au nom de clients sans contrat digital sont automatiquement considérés comme un service bancaire universel.
- le compte GiroPlus de vdk bank : la banque fait état de 85 000 titulaires ;
- le compte Silver d'Argenta : la banque fait état de 806 titulaires ;
- le compte vert d'ING : la banque indique qu'il est détenu par 910 164 titulaires, sans faire de différence entre les clients relevant du SBU et les autres.

Sur la base des chiffres fournis par Febelfin, 1 051 027 comptes ou comptes conformes aux exigences du SBU étaient disponibles fin 2023. 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 1^{er} janvier 2022 des comptes ouverts précédemment afin de

⁸³ https://share.absoluutgetest.be/Universele_Bankdienst/

⁸⁴ 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

mesurer la portée réelle de la charte et l'engagement des banques à la mettre effectivement en œuvre.

Par rapport au nombre de personnes concernées par la fracture numérique, il apparaît 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 signalements⁸⁵. 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 :



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'accord de gouvernement avait aussi prévu de traiter de la question de l'accès aux services bancaires pour les personnes qui n'utilisent pas les services en ligne. 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. Aucune initiative n'a été prise par le gouvernement fédéral sortant pour résoudre ce problème.

Une proposition législative visant à inscrire les principes du service bancaire universel dans la loi bancaire avait été déposée à la Chambre des représentants. En juin 2023, la BNB a consulté la BCE sur cette proposition législative à la demande de la Chambre des

⁸⁵ Chambre des représentants, Commission Economie, Protection des consommateurs et Agenda numérique, session du 29/11/2023

représentants. Cette proposition a reçu un avis favorable de la BCE⁸⁶, mais elle n'a pas abouti.

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

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

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

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

Fin mars 2024, Febelfin a annoncé de manière unilatérale que le secteur bancaire entendait prolonger l'offre de SBU pour une durée indéterminée et sans qu'aucune évaluation du dispositif n'ait été réalisée⁸⁷.

En 2023, l'Inspection économique a contrôlé que les treize banques signataires de la charte sur le service bancaire universel informent correctement leurs client·e·s potentiel·le·s de leur offre et des frais liés à l'utilisation du compte, aux virements, aux extraits de comptes et autres. Dans son rapport annuel 2023, l'Inspection économique indique que le contrôle a confirmé le respect de la charte⁸⁸. On ne sait pas si l'Inspection économique a vérifié que les

⁸⁶ 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>

⁸⁷ Febelfin, *La banque accessible pour tous et toutes*, 29/03/2024, <https://febelfin.be/fr/presse/nouveautes-du-secteur/la-banque-accessible-pour-tous-et-toutes>

⁸⁸ Inspection économique, rapport annuel 2023, <https://economie.fgov.be/fr/publications/rapport-annuel-2023-direction>

agences bancaires mettent bien à disposition de la clientèle le tarif du SBU par le biais des documents d'information tarifaire comme précisé dans la charte sur le SBU ou si le contrôle a seulement porté sur le respect de la tarification telle que définie dans la charte et l'information sur les sites web des banques. Comme le SBU s'adresse à une clientèle peu à l'aise avec le numérique, c'est plutôt auprès des agences que les personnes intéressées iront chercher de l'information plutôt que sur les sites web des banques.

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

Venu de France où il a rencontré un important succès avec quatre millions de client.e.s, le compte Nickel avait été initialement développé en 2014 par une entreprise fintech qui l'a ensuite revendu à BNP Paribas⁸⁹. Ce compte est disponible en Espagne depuis 2021, au Portugal et en Belgique depuis 2022 et en Allemagne depuis 2023.

En août 2024, Nickel annonçait disposer de près de 700 points de vente dans tout le pays dont 423 déjà opérationnels⁹⁰. Si Nickel a démarré en Belgique en concluant des partenariats avec des librairies indépendantes⁹¹ (70% des points de vente actuels), d'autres points de vente sont aussi ciblés comme les night shops, les supérettes, les stations-services et les commerces multi-services avec de larges horaires d'ouverture.

L'objectif de Nickel est d'arriver à 1 200 points de vente en cinq ans (un point de vente pour 10 000 habitant.e.s), en s'implantant d'abord dans les grandes villes et ensuite dans toutes les provinces en fonction de la demande. A son arrivée en Belgique, Nickel misait d'abord sur la Wallonie plus en situation de désert bancaire que les deux autres Régions. Mais Nickel a finalement progressé à Bruxelles avec 30 % de ses points de vente et 50 % de sa clientèle (20 % de points de vente et 45 % de la clientèle en 2023). L'implantation en Flandre est relativement stable avec 25% des points de vente contre 26 % en 2023. Face à la difficulté d'accéder à l'argent liquide, des mandataires locaux sollicitent aussi Nickel pour qu'il installe des points de vente sur leurs territoires. Aujourd'hui, 20 % de la clientèle Nickel vit dans une commune rurale.

Ces partenaires sont rémunérés à la commission, les montants sont publiés sur le site de Nickel (voir ci-après). Un point de vente situé en zone rurale génère actuellement environ 100 euros de commissions par an alors qu'en région bruxelloise le chiffre d'affaires peut atteindre 6 000 - 7 000 euros⁹². La règle est de ne pas dépasser 30 % des revenus totaux du partenaire afin qu'il ne devienne pas dépendant de Nickel ; on en est encore loin !

⁸⁹ Le Bret H. *No bank*, Editions les Arènes, octobre 2013

⁹⁰ Les sites non encore opérationnels sont dans l'attente de leur agrément comme agent Nickel, procédure qui prend trois mois.

⁹¹ Partenariat avec ProdiPresse pour la fédération francophone du secteur et avec son équivalent en Flandre

⁹² En France, la moyenne est de 4 000-5 000 euros de commissions par an pouvant aller jusqu'à 40 000 euros en région parisienne

LES OPÉRATIONS À CONNAÎTRE PAR CŒUR



VENTE DE PACK

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



OUVERTURE DE COMPTE

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



NICKEL PREMIUM

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



REPLACEMENT DE CARTE

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



DÉPÔT D'ESPÈCES

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



RETRAIT D'ESPÈCES



ÉDITION D'IBAN



PAIEMENT PAR CARTE

Source : Nickel⁹³

Si Nickel Belgique annonce un nombre de client·e·s en progression de plus de 120 % sur un an, il ne communique pas encore sur son nombre total de client·e·s. L'objectif est d'atteindre les 300 000 client·e·s en 5 ans afin d'être rentable.

Le compte Nickel est un produit simple dans sa conception, facile d'accès, d'un usage peu compliqué et d'un prix raisonnable (25 euros/an pour le tarif de base depuis le 1^{er} juillet 2024 contre 20 euros précédemment)⁹⁴. Le découvert n'est pas autorisé. Le rejet d'un paiement coûte 10 euros par rejet et une saisie sur le compte coûte 25 euros par saisie. Les trois premiers retraits mensuels d'argent dans un point Nickel sont gratuits, puis tarifés 0,50 euro par retrait pour les opérations suivantes. Le retrait d'argent dans un distributeur dans la zone Euro coûte 1,50 euro par opération.

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

La souscription d'un compte est ouverte à de nombreuses nationalités (190 passeports sont acceptés)⁹⁵. En ce qui concerne les personnes nées aux Etats-Unis dont ne veulent plus la plupart des banques en raison des formalités requises par le Foreign Account Tax

⁹³ Site de Nickel, Commissions versées aux partenaires : https://nickel.eu/fr-be/tarifs?_gl=1*_u93o6i*_gcl_aw*R0NMLjE3MjQxNDNM2MTAuQ2p3S0NBandfWkMyQmhBUUVpd0FYU2dDbGdtRXdjOGZvMG1rNTVkJXQlKd1VsdldzQWNSczcz5X2R1ZEfmcFo1LU9JQm9KdTV2eEVGVmhmCb0NBd0lROXZEX0J3RO..*_gcl_au*MjE3MTO2NjE5LjE3MjQxNDMyODQ.

⁹⁴Fily 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)

⁹⁵Nickel, https://nickel.eu/sites/default/files/id-accepted-subscription_BE_fr.pdf. Nickel prévoit d'accepter les passeports américains et accomplir pour ces clients les formalités requises par la Foreign Account Tax Compliance Act.

Compliance Act signé par la Belgique, Nickel s'est engagé à les accueillir à partir de la fin 2024.

Les personnes intéressées par un compte Nickel doivent avoir leur résidence principale en Belgique (y compris via une ASBL, un centre d'accueil) et sa résidence fiscale en Europe (UE & AELE). Jusqu'à présent, les personnes intéressées par le compte Nickel devaient fournir un numéro de registre national au plus tard dans les 90 jours de l'ouverture du compte Nickel, faute de quoi leur compte était bloqué. Cette règle vient d'être assouplie : à compter de septembre 2024 les client.e.s ont douze mois pour se mettre en règle vis-à-vis de Nickel.

Il reste cependant difficile de toucher les personnes en demande d'asile⁹⁶ qui ne disposent que d'une attestation d'immatriculation valable trois mois pour quatre mois renouvelables (carte orange délivrée uniquement sous forme carton et donc aisément falsifiable). La solution pour les 30 000 personnes concernées par an serait que les autorités fournissent des cartes orange plastifiées. Ne sont actuellement acceptées par Nickel que les personnes qui disposent encore de leur passeport lors de l'ouverture du compte et au moment de la certification. Un groupe de travail interne à Nickel travaille sur un projet pilote visant à vérifier le niveau de risque avec un processus de modération manuelle.

Le profil type d'une personne qui a un compte Nickel en Belgique est comme en 2023 plutôt jeune, entre 25 et 40 ans. C'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. Si le site de Nickel Belgique est accessible en trois langues (FR, NL et EN), davantage de langues sont utilisées par le centre d'appel. 30 % des client.e.s sont sans emploi. Les retraité.e.s représentent 7 % de la clientèle, le plus grand nombre a le statut d'employé.e. La moyenne des revenus est de 1 500 euros par mois et le solde moyen sur le compte est de 350-400 euros comme l'an passé.

Le compte Nickel constitue le compte principal pour les deux tiers des client.e.s qui dans leur majorité sont confronté.e.s à des difficultés économiques et sociales. Ils n'étaient que 50 % en 2023. Les personnes qui ont choisi Nickel comme compte secondaire connaissent des conditions de vie que l'on pourrait qualifier de plus « normales ».

Les client.e.s effectuent en moyenne 20 opérations par mois (16-17 en 2023), ce qui est supérieur au nombre moyen d'opérations bancaires constaté dans les autres banques. Le montant des opérations est en augmentation par rapport à l'an passé. Le montant moyen par opération (dépôt, retrait, virement, domiciliation) est passé à 135 euros (120 euros en 2023). Le retrait moyen d'espèces est passé à 133 euros à un distributeur (105 euros en 2023) et à 111 euros dans les points de vente (90 euros en 2023). Le dépôt moyen d'espèces est passé à 155 euros (145 euros en 2023). Un.e client.e effectue en moyenne trois visites par mois dans les points de vente essentiellement pour déposer des espèces, en retirer et dans une moindre mesure pour remplacer sa carte de débit.

⁹⁶ Leurs papiers d'identité (passeport, carte d'identité), s'ils en avaient en arrivant en Belgique, ont été remis aux autorités belges

Afin de compléter son offre, Nickel travaille sur différentes pistes avec des filiales du groupe BNP Paribas qui vont d'abord être implantées en France. Il s'agit d'une offre de crédits de 1 000 euros maximum sans justificatif⁹⁷, d'une assurance habitation (locataires et propriétaires) qui est annoncée comme étant simple, inclusive avec des remboursements rapides⁹⁸ et des produits d'épargne avec un livret rémunéré et un compte appelé « pocket » qui permettra de répartir son argent en plusieurs sous-comptes.

1.1.2.6. La particularité des comptes sociaux de Belfius

Belfius a depuis plusieurs années mis en place une gamme de produits sociaux destinés aux institutions à finalité sociale qui viennent en aide aux populations précarisées⁹⁹. Fin septembre 2024, Belfius gère 167 759 comptes de ce type.

⁹⁷ En partenariat avec FLOA, qui pratique des paiements fractionnés et différés, devenue filiale de BNP Paribas

⁹⁸ En partenariat avec CARDIF-Lemonade (groupe BNP Paribas)

⁹⁹ Belfius, produits sociaux,

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

Nombre de comptes par an

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

Source : Belfius

L'un de ces produits est le compte d'aide sociale¹⁰⁰ 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 CPAS¹⁰¹. Belfius prend en charge une intervention commerciale de 50 % pour les CPAS qui lui sont fidèles.

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

¹⁰⁰ Fiche technique du compte d'aide sociale :

https://www.belfius.be/imagingservlet/GetDocument?src=mifid&id=EEPTECFBSBR_FR

¹⁰¹ Belfius :

- Le compte d'aide sociale, fiche technique :

https://www.belfius.be/imagingservlet/GetDocument?src=mifid&id=EEPTECFBSBR_FR

- Document d'information tarifaire (2019) :

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

Ce compte, ayant une vocation sociale, doit être fermé par le CPAS dès que la personne titulaire du compte ne dépend plus financièrement de celui-ci. Alors qu'en 2010, le nombre de personnes bénéficiant d'un compte d'aide sociale était de 41 102, il n'était plus que 6 966 à la mi-2023 avant de remonter à 9 147 en septembre 2024. Pour Belfius, la diminution peut s'expliquer par les actions régulières de nettoyage des comptes qui ne sont plus utilisés et le fait qu'il y aurait moins de personnes non bancarisées notamment grâce au SBB. Les SBB sont régulièrement ouverts par les CPAS, notamment pour les personnes réfugiées qui ne disposent pas encore d'un compte dans une institution bancaire belge.

Le compte d'aide sociale, bien que réservé aux personnes bénéficiant du CPAS, reste un bel exemple d'inclusion financière. En passant par une banque traditionnelle, les personnes bénéficiaires ne sont pas stigmatisées, ce qui constitue indéniablement un facteur important d'intégration. Elles peuvent bénéficier gratuitement de services compris dans des comptes classiques. Il est donc regrettable que son nombre soit en diminution.

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

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

En plus de ses produits sociaux, Belfius propose depuis 2007 un service de cartes prépayées. La carte prépayée 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 ensuite avalée par l'appareil. Cette carte permet au CPAS de diminuer l'usage des espèces en son sein, ce n'est donc pas à proprement parler un outil d'inclusion financière. 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 aux personnes qui la détiennent d'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 nos transactions de paiement. Si cela convient au plus grand nombre, ce n'est pas le cas des personnes qui sont très dépendantes de l'argent liquide, ni de celles qui souhaitent continuer à avoir le choix de leurs moyens de paiement.

1.2.1. Un accès au cash de plus en plus difficile

1.2.1.1. Des retraits au guichet limités

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

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

On note une tendance à la diminution du montant que l'on peut retirer au guichet. Par exemple, depuis le 16 septembre 2024, pour les retraits aux guichets de bpost effectués par la clientèle de BNP Paribas Fortis, le montant maximum que l'on peut retirer en une fois est limité à 600 euros si le bureau de poste est équipé d'un distributeur de billets. Pour retirer entre 600 et 3 000 euros, la demande doit être effectuée au moins trois jours ouvrables à l'avance. Au-delà, l'argent n'est disponible que sur rendez-vous dans une agence BNP Paribas Fortis disposant d'un guichet espèces.

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

Un nouveau paquet législatif visant à lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme a été adopté en mai 2024 au niveau européen et entrera en vigueur à la mi-

2027¹⁰². L'un des règlements prévoit notamment l'interdiction des paiements en espèces supérieurs à 10 000 euros, sauf entre particuliers qui n'agissent pas à titre professionnel.

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

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

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

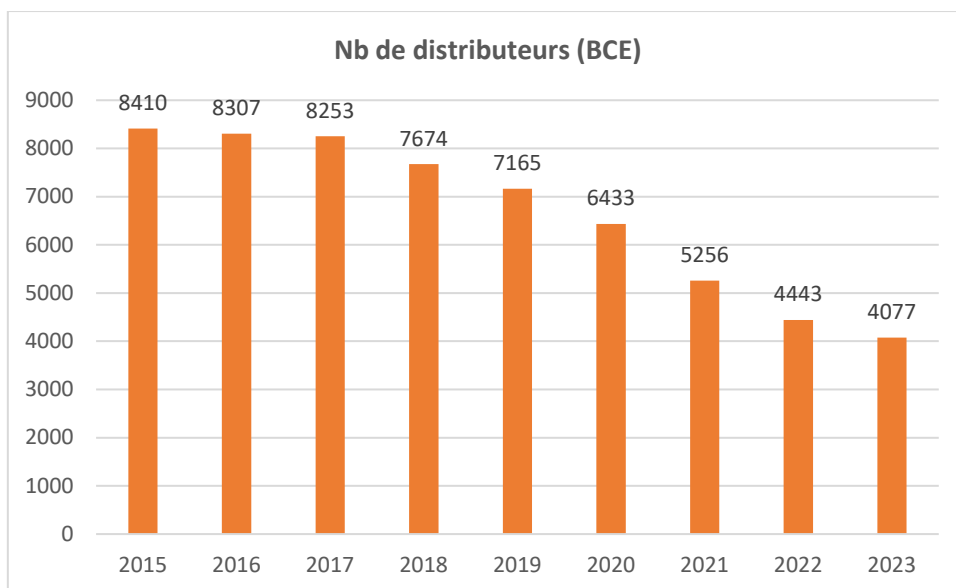
1.2.1.2. Une baisse continue du nombre de distributeurs de billets

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

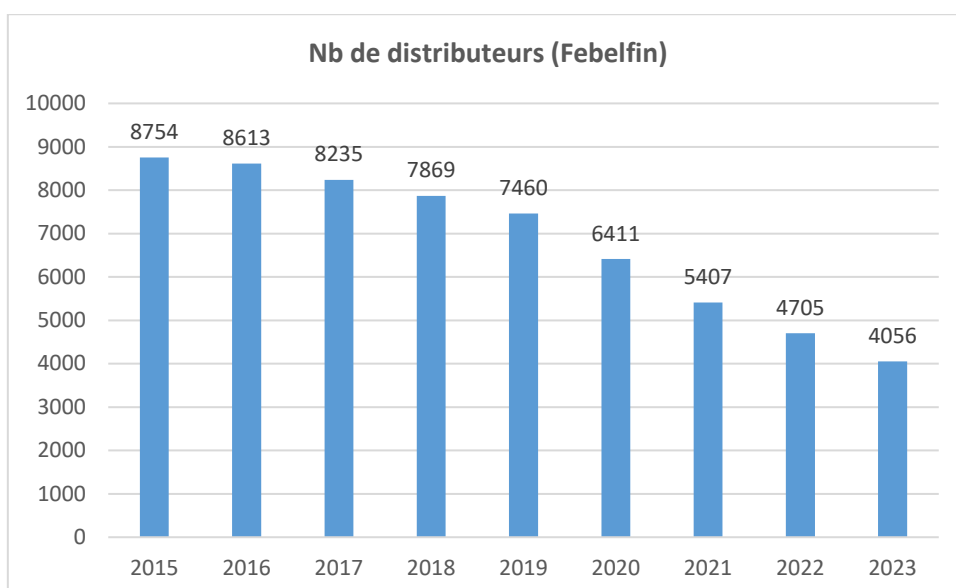
Après avoir atteint un pic entre 2013 et 2017 avec plus de 8 000 appareils, le nombre de distributeurs de billets mis à disposition par les banques en Belgique n'a cessé de diminuer depuis. Il n'est pas aisé de connaître le nombre exact de distributeurs car les données varient selon qu'elles proviennent du secteur financier (4 056 appareils fin 2023) ou de la BCE (4 077 appareils fin 2023) qui publie les données qui lui sont communiquées par les banques centrales nationales (BNB pour la Belgique)¹⁰³. Il est pour le moins curieux que le comptage du nombre de distributeurs de billets, qui est a priori une opération facile, soit différent entre le secteur bancaire et le superviseur bancaire.

¹⁰² Règlement (UE) 2024/1624 du Parlement européen et du Conseil du 31 mai 2024 relatif à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=OJ%3AL_202401624

¹⁰³ Les données sont collectées auprès des institutions de crédit, de institutions de paiement et des institutions de monnaie électronique



Source : BCE (BNB)



Source : Febelfin

Aux appareils mis à disposition par les banques, il faut ajouter ceux gérés par bpost. Depuis le contrat de gestion conclu entre l'Etat et bpost pour la période 2013-2015, bpost a l'obligation de mettre au moins 350 distributeurs à la disposition de la population. Cette obligation a été renouvelée lors des contrats de gestion suivants.

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

permettre un meilleur maillage du territoire et assurer à 95 % de la population la possibilité d'effectuer des retraits, et à 90 % de la population d'effectuer des dépôts, à une distance maximale de cinq kilomètres à vol d'oiseau.

Ce projet a suscité d'importantes réactions négatives. La pétition lancée par Financité, Okra et Testachats « SOS Cash » a recueilli un peu plus de 33 000 signatures¹⁰⁴. De nombreux collèges communaux se sont émus de la disparition des appareils et ont voté 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. Fin 2022, l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS) a, à la demande du Parlement wallon, publié un rapport sur les besoins en distributeurs de billets de la région¹⁰⁵. Après avoir fait le point sur l'évolution de l'équipement en distributeurs au sein de la région wallonne, l'IWEPS a mesuré l'accès des populations aux appareils par la route et non à vol d'oiseau (critère retenu par Batopin) et évalué le nombre d'habitants par appareil montrant ainsi de grandes disparités dans les taux de couverture et un besoin supplémentaire d'appareils par rapport au projet Batopin.

La question, qui relève du niveau fédéral, a aussi 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 plusieurs parlementaires. Si le ministre de l'Économie avait 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 de la protection des consommateurs, a dans les faits toujours privilégié la négociation d'un accord avec le secteur bancaire. En parallèle, le gouvernement fédéral avait chargé la BNB d'une analyse de l'état du parc des distributeurs, de l'impact du projet Batopin sur la disponibilité totale des distributeurs en 2024-2025 et d'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'avis de l'Autorité belge de la concurrence. Le temps consacré à ces études a été perçu par les élu.e.s impliqué.e.s comme une perte de temps alors que les distributeurs ne cessaient de disparaître. Les élu.e.s ont aussi pointé du doigt le manque de transparence dans le processus de négociation.

Le 31 mars 2023, un accord finalement été signé entre les trois ministres précités et Febelfin¹⁰⁶ a été présenté comme devant nettement améliorer l'accessibilité des distributeurs de billets. Le projet Batopin n'est pas remis en question, l'accord fixe seulement quelques limites à cette restructuration en prévoyant notamment d'ajouter 207 emplacements

¹⁰⁴ www.soscash.be

¹⁰⁵ Charlier J., Reginster I. *Assurer l'accès de la population wallonne aux distributeurs de billets – Éléments d'analyses géographiques*, IWEPS, Rapport de recherche n°49, novembre 2022, <https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2022/11/RR49-1.pdf>

¹⁰⁶ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/accord-atm.pdf> (version rendue publique sans ses annexes)

supplémentaires et stratégiques. 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 061¹⁰⁷ appareils installés sur 2 369 sites prévus à l'issue de cet accord devraient être répartis sur le territoire de manière plus équilibrée qu'en 2021. Cela se mesurera selon l'accord par une amélioration du taux de couverture de la population se trouvant à moins de deux kilomètres par la route d'un distributeur en zone urbaine, à moins de trois kilomètres en zone intermédiaire et à moins de cinq kilomètres en zone rurale. Dans les zones densément peuplées, notamment en région bruxelloise, 80 distributeurs seront maintenus ou implantés et ce afin d'éviter les files d'attente. Selon l'accord, il y aura au moins un emplacement de distributeur par commune. Auparavant, cette obligation n'incombait qu'à bpost.

Cet accord promet par ailleurs 24 retraits gratuits par an quel que soit l'appareil utilisé. Cet engagement ne constitue pas une avancée car très peu de comptes bancaires prévoient une facturation de frais de retrait et, dans de nombreux cas, un nombre illimité de retraits sans frais supplémentaire est même la règle.

Les gestionnaires de distributeurs s'engagent, le cas échéant, à assurer, si possible, l'accessibilité des locaux dans lesquels se trouvent les appareils, en tenant compte notamment des besoins des personnes handicapées et des personnes âgées, ce qui ne répond pas aux exigences de la directive dite « Accessibility Act » (voir supra).

La région bruxelloise, à la demande du Parlement bruxellois, a aussi fait réaliser une étude qui a été publiée début 2024, soit après la signature de l'accord. L'étude conduite par hub.brussels auprès des commerçant·e·s et des habitant·e·s¹⁰⁸ montre que le nombre de sites prévu par l'accord fédéral est jugé trop faible par une majorité de répondant·e·s. Cette insatisfaction se marque davantage dans les quartiers les moins bien desservis. Il ressort de cette étude qu'un distributeur de billets devrait être localisé de préférence dans un quartier commerçant et être accessible en moins de dix minutes à pied, soit une distance bien inférieure à celle fixée dans l'accord fédéral qui prévoit un distributeur à moins de deux kilomètres par la route en zone urbaine. Le rapport fait le constat de la place prépondérante de l'argent liquide dans la vie des Bruxellois, ce qui légitime le maintien d'un service de distributeurs de qualité.

L'accord conclu entre le gouvernement fédéral et Febelfin a été fort critiqué¹⁰⁹ car il entérine de fait la réduction du nombre de distributeurs initiée par les quatre grandes banques sur l'ensemble du territoire. Par ailleurs, les engagements sont flous : c'est ainsi que les taux de couverture à atteindre par zone dans chaque province n'ont pas été rendus publics.

¹⁰⁷ Chiffre fourni par Febelfin qui n'est pas mentionné dans l'accord lui-même :

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

¹⁰⁸ Vazquez Parras j. *Le réseau ATM en Région de Bruxelles-Capitale : Assurer un accès aux distributeurs de billets à la population et aux commerçants bruxellois*, hub.brussels, mars 2024, <https://hub.brussels/app/uploads/2024/04/Etude-ATM-hub-FR.pdf>

¹⁰⁹ Pour une analyse critique de l'accord : Fily A. *Accord sur l'accès aux distributeurs de billets : le compte n'y est pas*, Financité, 11/04/2023, <https://www.financite.be/fr/reference/accord-sur-lacces-aux-distributeurs-de-billets-le-compte-ny-est-pas>

Malgré un avis positif de la Commission d'accès et de réutilisation des documents administratifs¹¹⁰, le gouvernement fédéral a persisté à ne pas rendre publics la méthodologie de répartition des distributeurs, les taux de couverture ainsi que le nombre d'appareils par commune d'ici 2025 qu'il a négociés avec Febelfin. Financité et Testachats ont donc saisi le Conseil d'Etat pour que ces informations soient rendues publiques. Une analyse de l'accord au regard des règles de concurrence par l'Autorité Belge de la Concurrence est par ailleurs toujours en cours.

Selon le recensement effectué par la BNB¹¹¹, 5 199 appareils implantés sur 3 224 sites étaient disponibles fin 2022, tous opérateurs confondus. Au 31/10/2023, la BNB comptait un total de 4 599 appareils¹¹² (-11, 54 %) qui se répartissent comme suit : 4 076 pour le secteur bancaire, 519 chez bpost¹¹³ et 4 gérés par Loomis.

On se rapproche de l'objectif des 4 061 appareils prévu dans l'accord. En revanche, on ne connaît à ce jour ni le nombre d'emplacements, ni les taux de couverture par zone et par province. Aucune communication publique n'a été faite sur la mise en œuvre de l'accord.

Si le nombre de distributeurs baisse aussi dans la zone euro, c'est dans une proportion moindre qu'en Belgique. Selon la BCE, entre juin 2022 et juin 2023, le nombre total de distributeurs dans la zone euro a diminué de 3, 5 %. Entre décembre 2022 et décembre 2023, la diminution était de 0, 4 %¹¹⁴.

¹¹⁰ CADA, avis 2023-157, 04/10/2023,

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

¹¹¹ Dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord sur les distributeurs de billets, la BNB prend en compte les chiffres fournis par le secteur bancaire qui sont différents de ceux établis par son propre service statistique, lesquels sont communiqués à la BNB !

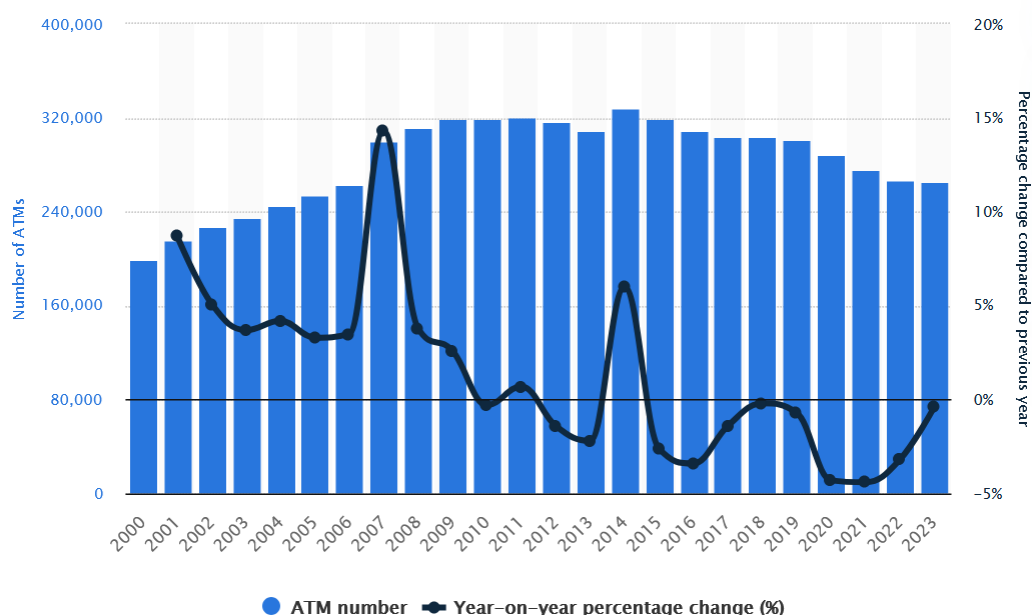
¹¹² Chiffres obtenus auprès de la BNB

¹¹³ Le contrat de gestion entre l'Etat et bpost pour la période 2013-2015 prévoyait que bpost mette 350 distributeurs à la disposition de la population d'ici la fin du contrat de gestion. Cette obligation a été renouvelée lors des contrats de gestion suivants.

¹¹⁴ ECB, Payments statistics:

- first half of 2023, 31/01/2024,
<https://www.ecb.europa.eu/press/stats/paysec/html/ecb.pis2023~b28d791ed8.en.html>
- second half of 2023, 25/07/2024,
https://www.ecb.europa.eu/press/stats/paysec/html/ecb.pis2023_1~10a5662f81.en.html

Nombre de distributeurs automatiques de billets fournis par des prestataires de services de paiement résidents dans la zone euro de 2000 à 2023



Source : Statista¹¹⁵

C'est d'ailleurs en Belgique que les particuliers se plaignent le plus des difficultés d'accès aux distributeurs de billets selon l'enquête de la BCE sur les moyens de paiements utilisés par les particuliers dans la zone Euro¹¹⁶.

En 2023, on comptait en moyenne un distributeur bancaire pour 1 312 habitant·e·s dans la zone euro, contre un appareil pour 2 886 habitant·e·s en Belgique (un appareil pour 2 557 habitant·e·s si l'on ajoute les distributeurs gérés par bpost et Loomis).

Le plus important gestionnaire de distributeurs de billets est dorénavant Batopin. En mars 2024, Batopin annonçait que son objectif était d'installer 970 « points cash » répartis dans 503 des 581 villes et communes que compte la Belgique¹¹⁷. Le 30 septembre 2024, Batopin annonçait cette fois l'ouverture de son 500^{ème} « point cash » et indiquait être à un peu plus de la moitié de son plan d'implantation qui devrait être terminé fin 2025.

Des distributeurs étaient encore présents dans certaines agences des quatre banques fin juillet 2024 : Belfius (411), BNPPF (400), KBC-CBC (361) et ING (287). Du côté des banques qui ne sont pas impliquées dans le projet Batopin et qui ont conservé des appareils dans leurs agences, le nombre de distributeurs de billets était à la fin juillet 2024 de 492 pour Crelan, 400 pour Argenta, 144 pour Beobank et 35 pour vdk bank¹¹⁸.

¹¹⁵ Statista, number of cash machines in the eurozone, <https://www.statista.com/statistics/444498/number-of-cash-machines-in-eurozone/>

¹¹⁶ 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

¹¹⁷ <https://cash.be/fr>

¹¹⁸ Données collectées par Financité auprès des banques

Le second plus important gestionnaire de distributeurs est bpost qui, dans le cadre de son actuel contrat de gestion pour les services d'intérêt économique général¹¹⁹, doit fournir au minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste. bpost doit par ailleurs assurer la présence d'un distributeur de billets dans le bureau de poste ou un lieu alternatif mis à disposition par la commune dans toute commune où ce service n'est pas offert, pour autant que la commune en fasse la demande¹²⁰. Le contrat de gestion vise l'installation dans les communes non pourvues d'un maximum de quinze distributeurs en 2022, quinze en 2023, dix en 2024, dix en 2025 et dix en 2026. Le contrat de gestion prévoit que mi-2024, bpost doit procéder à une évaluation du nombre de demandes de distributeurs de billets. Si le plafond du nombre des demandes de distributeurs est insuffisant, bpost doit en informer l'Etat qui pourra alors ajuster le plafond et fournir à bpost un financement adéquat pour l'installation d'appareils supplémentaires. Avant chaque installation, bpost doit contacter la commune demanderesse pour vérifier si une autre institution a prévu d'installer un distributeur de billets.

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

Selon les informations fournies par bpost à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications¹²¹, 519 distributeurs de billets étaient mis à disposition de la population fin 2022 ¹²²dont 85 % étaient accessibles sept jours par semaine entre six heures et vingt-deux heures. Ce nombre est en baisse par rapport à 2021 (- 2, 44 %). Le nombre d'emplacements n'est pas communiqué, un bureau de poste pouvant mettre à disposition plusieurs appareils. N'est pas non plus rendu public le nombre de communes équipées d'au moins un distributeur bpost.

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

¹²⁰ Cette obligation existe depuis 2013 : au 09/03/2023, 52 communes ont ainsi été équipées d'un distributeur par bpost (Chambre des Représentants - Question et réponse écrite n° 55-641 : Distributeurs de billets de bpost banque) ; https://www.bpost.be/site/fr/postgroup/aboutus/corporate_governance/legal/RD_May_29_2013_5th_Management_Agreement.pdf

¹²¹ IBPT, Communication du Conseil de l'IBPT du 5 décembre 2023 concernant le rapportage des systèmes de mesures de bpost pour l'année 2022 dans le cadre du contrat de gestion pour les services d'intérêt économique général, https://ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/14085a621f352a2acc2d55cdfcbbb7fdecedab5/communication_rapportage_systemes_mesure_bpost_2022.pdf

¹²² Données 2023 non encore publiées au 04/12/2023

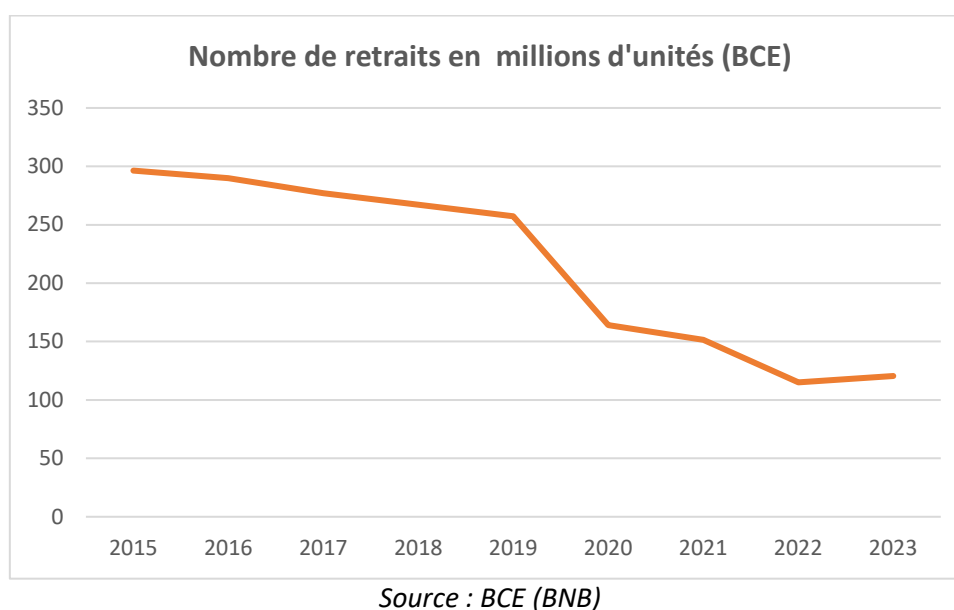
Réf.	Obligation	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Art. 10	Densité du réseau de détail : Au moins 350 distributeurs de billets (prioritairement pour les communes où ce service n'est pas offert)	525 appareils	532 appareils	519 appareils
Art. 11	Accessibilité des distributeurs de billets : 80 % accessibles 7 jours par semaine entre 6h et 22h	86 % accessibles	81 % accessibles	85% accessibles

A noter que la fourniture par bpost de services d'intérêt économique général journaliers comprend aussi la réception de dépôts en espèces et le paiement à domicile des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées.

Face à la suppression des distributeurs, plusieurs communes¹²³, mais aussi un grand hôpital¹²⁴ ont finalement décidé d'installer un appareil à leurs frais, pour un coût annuel pouvant aller jusqu'à 30 000 euros (commune de Rixensart), en faisant appel à des entreprises de transport de fonds comme Loomis.

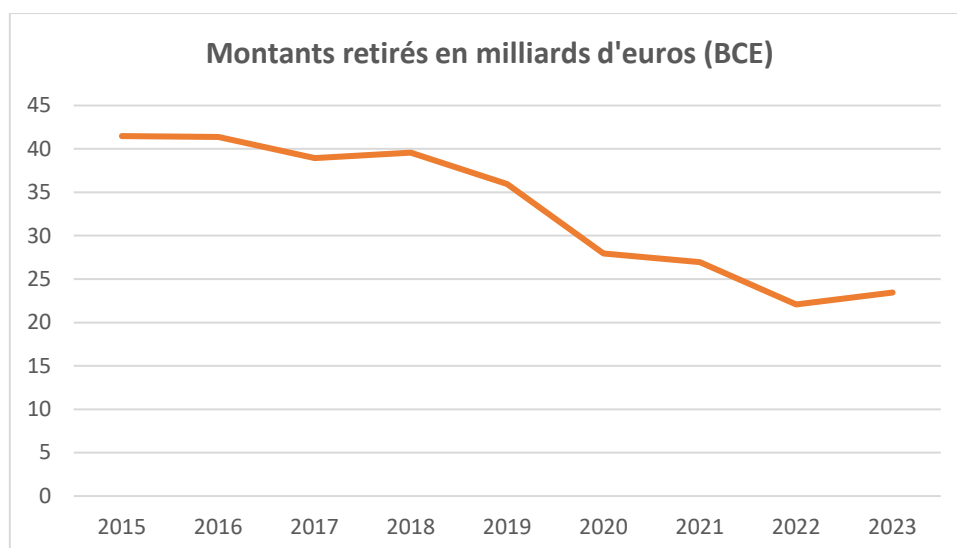
1.2.1.3. Une légère remontée des retraits aux distributeurs ?

Selon les données communiquées par la BNB à la BCE, 120, 56 millions de retraits dans les distributeurs de billets ont été effectués en 2023 contre 115, 08 millions en 2022 (+ 4, 76 %). Les montants retirés ont aussi augmenté passant de 22, 08 milliards d'euros en 2022 à 23, 44 milliards d'euros en 2023 (+ 6, 16 %).



¹²³ Corroenne O., *Des distributeurs de cash aux frais des habitants*, On n'est pas des pigeons, RTBF, 22/07/2024, <https://www.rtb.be/article/des-distributeurs-de-cash-aux-frais-des-habitants-11393994>

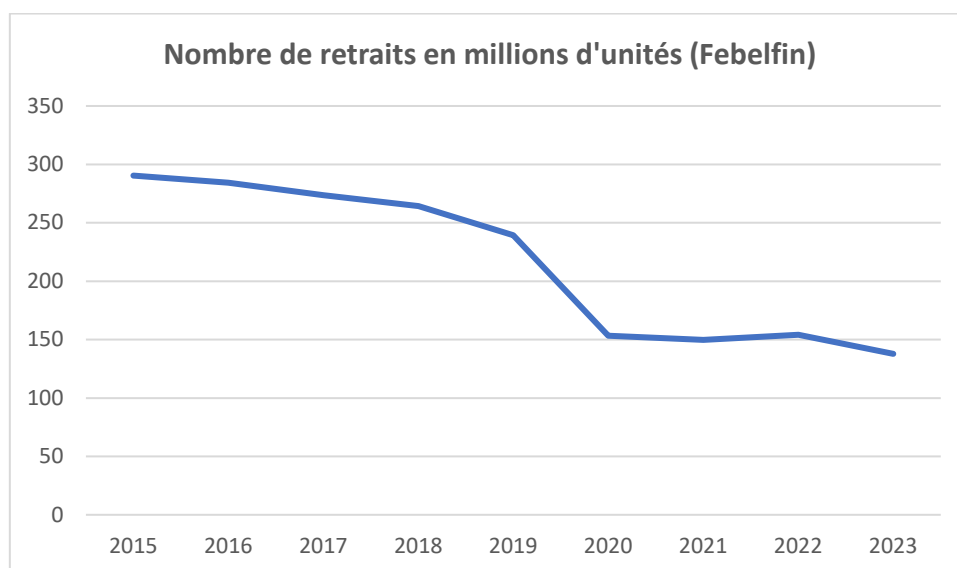
¹²⁴ *Un distributeur d'argent va être réinstallé dans le hall de la Citadelle*, 20/09/2024, <https://www.todayinliege.be/un-distributeur-dargent-va-faire-son-retour-dans-le-hall-de-la-citadelle/>



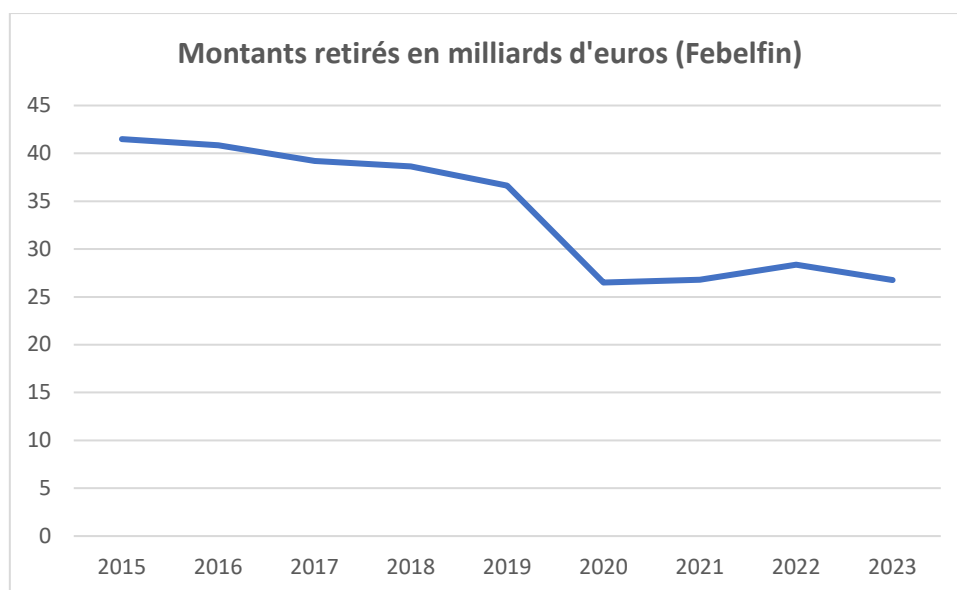
Source : BCE (BNB)

En revanche, selon Febelfin le nombre de retraits dans les distributeurs qui était légèrement remonté entre 2021 et 2022 est à nouveau en baisse en 2023 (-10, 64 %). Les montants retirés qui avaient aussi augmenté entre 2021 et 2022 sont aussi en baisse en 2023 passant de 28, 351 milliards d'euros à 26, 758 milliards d'euros (- 5, 20 %).

Si Febelfin comptabilise un peu moins de distributeurs que la BNB, il enregistre davantage de retraits effectués et des montants retirés sont plus élevés.



Source : Febelfin



Source : Febelfin

Le nombre moyen de retraits par distributeur bancaire est de 29 572 selon les données publiées par la BCE et de 33 974 pour les membres de Febelfin. En ce qui concerne les montants moyens retirés par distributeur, ils sont 5, 748 millions d’euros pour la BCE et de 6, 597 millions d’euros pour les membres de Febelfin.

Le seul point sur lequel il est possible de réconcilier les données collectées par la BNB et par Febelfin, c’est sur le montant moyen retiré à chaque passage au distributeur : il était de 195 euros par retrait en 2023 contre 177 euros en 2021 et 140 euros en 2019. On va donc moins souvent au distributeur de billets, ce qui s’explique notamment par la diminution du nombre d’appareils, mais on retire davantage d’argent.

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

Alors que les pièces et les billets ont cours légal dans toute la zone euro et ce en vertu de l’article 128 du traité de l’Union européenne, de plus en plus d’entreprises, mais aussi des services publics comme des cantines, piscines ou parcs à conteneurs, refusent les paiements en espèces. Depuis mai 2023, les paiements en espèces à bord des trains de la SNCB ne sont plus autorisés. C’était déjà le cas dans les bus De Lijn. Cette pratique a aussi été constatée dans quelques cliniques et hôpitaux¹²⁵, et si un refus n’était pas opposé, des frais supplémentaires pour paiements en espèces sont parfois demandés¹²⁶.

Certaines personnes préfèrent payer en espèces, comme les personnes âgées, les personnes qui ont de faibles revenus, celles qui ne maîtrisent pas les outils numériques ou celles qui n’ont pas de compte bancaire, comme les personnes en demande d’asile et les réfugiés. Mais c’est aussi le cas de personnes qui ne sont pas du tout en situation de vulnérabilité et qui

¹²⁵ 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>

¹²⁶ 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>

pour des raisons de protection de la vie privée ou bien de préférence pour un mode de paiement public plutôt que privé veulent avoir la liberté de choisir leurs modes de paiement.

Si les paiements en espèces sont effectivement en baisse, l'usage du liquide dans les points de vente reste cependant important. Selon l'enquête de la BCE sur les moyens de paiements utilisés par les particuliers en 2022 dans la zone euro, 59 % des paiements dans les points de vente physiques avaient été effectués en espèces (72 % en 2019). En Belgique, ce mode de paiement était encore utilisé dans 45 % des transactions dans les points de vente physiques (58 % en 2019)¹²⁷. 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 particuliers les utilisent. L'acceptation des commerces conditionne la façon dont les gens paient. 29 % des entreprises belges préfèrent être payées en espèces contre moins de 20 % en 2021.

En 2024, la BCE a publié les résultats d'une enquête réalisée cette fois auprès des commerces de détail, de l'Horeca et des entreprises de loisirs de la zone euro sur leur usage de l'argent liquide¹²⁸. 89 % des entreprises belges qui ont pour client·e·s des particuliers ont déclaré accepter les paiements en espèces, 91 % dans l'Horeca (100 % en 2021) et 88 % dans le commerce de détail. La principale raison pour laquelle les entreprises belges n'acceptent pas les paiements en espèces tient au fait que déposer et retirer de l'argent sont peu pratiques (plus haut score pour cette raison de toute la zone euro). 21 % des entreprises belges font des retraits d'espèces essentiellement au guichet de leur banque (69 %) plutôt qu'à un distributeur essentiellement pour disposer de petite monnaie (pièces et petits billets). 61 % des entreprises belges font des dépôts d'espèces, essentiellement aux distributeurs de billets (59 % des cas).

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

Alors que les entreprises qui ne proposent pas de moyen de paiement électronique aux particuliers sont sanctionnables depuis juillet 2022, rien dans la législation belge ne permettait jusqu'à présent de sanctionner le refus des paiements en espèces. Début 2022, un avant-projet de loi avait été mis sur la table, mais il avait fait l'objet de vives discussions, notamment au sein du Conseil central de l'Economie consulté pour avis. Si le projet était défendu par les organisations de consommateurs, ce ne fut 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 impose une

¹²⁷ Pour une analyse de cette enquête au niveau belge, voir Fily A., *Accès et usage du cash en Belgique, quelles évolutions récentes ?* Financité, 28/02/2023, https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/acces_et_usage_du_cash_en_belgique_-_af_-_fevrier_2023.pdf

¹²⁸ ECB, *Use of cash by companies in the euro area in 2024*, <https://www.ecb.europa.eu/press/use-of-cash/html/ecb.uccca202409.en.html>

restriction inacceptable à la liberté des entrepreneurs d'organiser leurs transactions. Cet avant-projet n'avait pas non plus fait l'unanimité au sein du gouvernement fédéral qui l'a finalement abandonné.

Cela a changé avec la loi du 9 février 2024 qui a finalement introduit de nouvelles dispositions dans le Code de droit économique¹²⁹ visant à formaliser l'obligation pour les entreprises d'accepter un paiement en billets de banques et pièces en euros si le consommateur le souhaite. Entrée en vigueur le 31 mars 2024, cette obligation ne s'applique qu'aux transactions qui ont lieu en présence physique et simultanée du client particulier et de l'entreprise. Cette nouvelle législation s'applique à toute personne physique ou morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris les associations¹³⁰. Cette définition inclut aussi les communes lorsqu'elles exercent une activité économique, comme la gestion d'une piscine, d'une bibliothèque ou d'un centre culturel¹³¹.

L'entreprise peut temporairement refuser les paiements en espèces pour des raisons de sécurité dûment justifiées. Elle doit en informer sa clientèle de manière claire, compréhensible et bien visible à l'entrée de son établissement commercial et à la caisse. L'entreprise peut par ailleurs limiter la valeur nominale des billets qu'elle accepte si la valeur nominale du billet de banque proposé est disproportionnée par rapport au montant dû par le consommateur. A la différence de la législation qui impose de proposer un moyen de paiement électronique, la sanction ne peut être prononcée que dans la mesure où les faits susceptibles de constituer une infraction ont été constatés à au moins deux reprises par les agents de l'Inspection économique et qu'aucune suite adéquate n'a été donnée à l'avertissement établi lors de la première constatation d'infraction.

117 contrôles réalisés en 2024 ont donné lieu à onze avertissements et à un procès-verbal¹³². Testachats a de son côté constaté cet été que huit festivals sur treize ne respectaient pas l'obligation d'accepter les paiements en espèces¹³³. Le Syndicat neutre des indépendants demande aussi des mesures plus strictes à l'encontre des entreprises qui refusent les paiements en espèces¹³⁴.

Au niveau européen, comme mentionné supra, un nouveau paquet législatif visant à lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme a été adopté en mai 2024.

¹²⁹ Loi du 9 février 2024 portant dispositions diverses en matière d'économie, https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-09-fevrier-2024_n2024002118.html

¹³⁰ Définition de l'entreprise pour l'application du Livre VI : art. I.8, 39° du Code de droit économique

¹³¹ UCVW, *Obligation d'accepter les paiements en espèces "en présentiel"*, 02/05/2024, <https://www.uvcw.be/finances/actus/art-8856>

¹³² Longrie T, *Des commerçants refusent le paiement... en cash : sur les 117 contrôles déjà réalisés en 2024 en Belgique, 11 avertissements et un procès-verbal dressés*, L'Avenir, 24/10/2024, <https://www.lavenir.net/actu/2024/10/24/des-commerçants-refusent-le-paiement-en-cash-sur-les-117-contrôles-réalisés-en-2024-en-belgique-11-avertissements-et-un-procès-verbal-dressés-EF5ABPS7PBDRLMSZY27HXX76LE/>

¹³³ Testachats porte plainte contre 10 festivals, 08/10/2024, <https://www.test-achats.be/famille-prive/droits-des-consommateurs/presse/testachats-porte-plainte-contre-10-festivals>

¹³⁴ La Libre, *Le Syndicat neutre des indépendants demande des mesures plus strictes à l'encontre des commerçants qui refusent le cash*, 03/10/2024, <https://www.lalibre.be/economie/2024/10/03/le-syndicat-neutre-des-independants-demande-des-mesures-plus-strictes-a-lencontre-des-commerçants-qui-refusent-le-cash-ECL4OZSVHJCF7HLVTUADQAYCF4/>

L'un des textes adoptés prévoit notamment l'interdiction des paiements en espèces supérieurs à 10 000 euros, sauf entre particuliers qui n'agissent pas à titre professionnel. Ce texte s'appliquera à compter de la mi-2027¹³⁵. Certains Etats membres de l'UE ne connaissaient pas de plafond en matière de transactions en espèces. Ce nouveau texte ne devrait pas changer les règles applicables en Belgique qui étaient déjà plus strictes en interdisant tout paiement en espèces supérieur à 3 000 euros en espèces entre un particulier et une entreprise¹³⁶.

Le statut de cours légal des pièces et des billets en euros est interprété différemment selon les Etats membres de l'UE. Afin de codifier et clarifier un arrêt rendu par la Cour de Justice de l'Union européenne en la matière, la Commission européenne a adopté en juin 2023 une proposition de règlement¹³⁷. En 2010, la Commission européenne avait adopté une recommandation concernant l'étendue et les effets du cours légal des billets de banque et pièces en euros¹³⁸. Mais cela n'avait pas empêché des interprétations différentes entre Etats membres. La proposition de règlement prévoit notamment que le principe de l'acceptation obligatoire des espèces ne soit pas remis en cause par une décision unilatérale d'entreprises d'imposer aux consommateurs des politiques « zéro espèces ». Le texte prévoit aussi d'imposer aux Etats membres de surveiller les niveaux d'acceptation et de refus des espèces, de les communiquer à la Commission européenne et à la BCE et de prendre des mesures si l'acceptation des espèces n'est pas assurée. Au besoin, la Commission européenne pourra exiger d'un Etat membre qu'il prenne des mesures en cas d'inaction ou d'action insuffisante de la part de ce dernier.

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

Ce projet de règlement, qui a fait l'objet d'un avis positif de la part de la BCE¹³⁹, est entre les mains du Parlement européen (Commission ECON) et du Conseil de l'UE. Quand le règlement entrera en vigueur, tous les Etats membres de la zone euro seront tenus de contrôler l'acceptation des espèces et l'accès à celles-ci sur leur territoire, de communiquer

¹³⁵ Règlement (UE) 2024/1624 du Parlement européen et du Conseil du 31 mai 2024 relatif à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=OJ%3AL_202401624

¹³⁶ SPF Economie, *Limitations légales des paiements en espèces*, <https://economie.fgov.be/fr/publications/limitations-legales-des>

¹³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023PC0364>

¹³⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010H0191&qid=1695865795233>

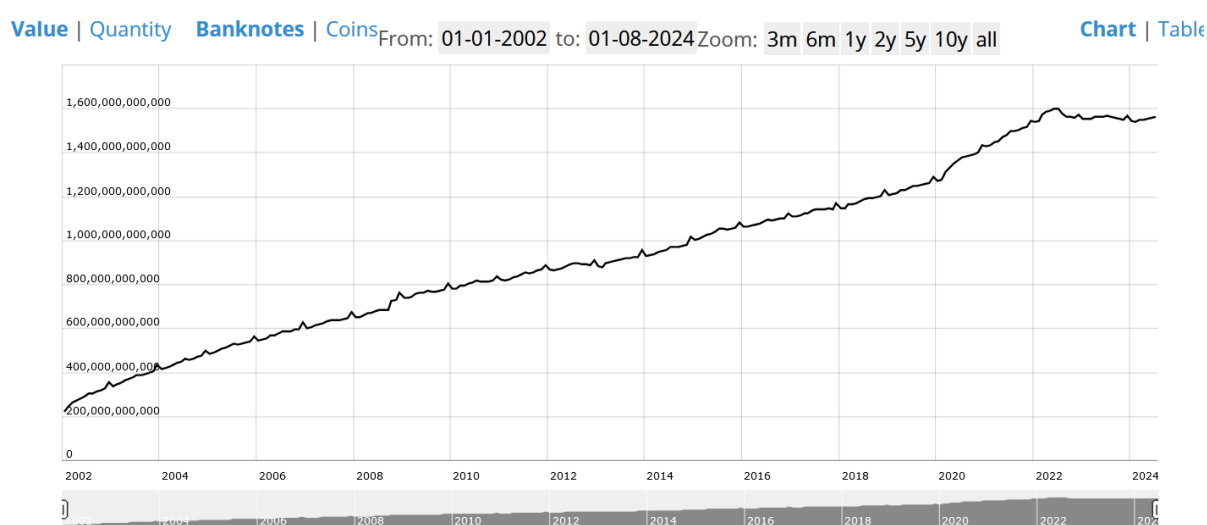
¹³⁹ ECB, *Opinion of the European Central Bank of 13 October 2023 on a proposal for a regulation on the legal tender of euro banknotes and coins* (CON/2023/31), https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/legal/ecb_leg_con_2023_31.en.pdf?d4dfb3c81ae6b7e01f846aa3f5d7c531

chaque année les résultats de leur évaluation à la Commission et à la BCE et de prendre des mesures correctives si nécessaire.

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

La demande en billets en euros n'a cessé d'augmenter depuis 2002, année où ils sont entrés dans le portefeuille des particuliers jusqu'à atteindre un pic en juillet 2022. A cette date, la valeur totale des billets en circulation était de 1 602 milliards d'euros. Ce montant a légèrement baissé depuis avec un total de 1 559 milliards d'euros en août 2024.

Augmentation du nombre de billets en circulation



Source : BCE (2024)¹⁴⁰

En août 2024, les billets en circulation se répartissaient comme suit :

- 50 euros : 735 milliards d'euros (progression continue).
- 100 euros : 397 milliards (légère augmentation depuis un an).
- 200 euros : 167 milliards d'euros. Avait connu un très fort pic entre 2019 et 2022 passant de 52 à 193 milliards d'euros.
- 500 euros : 124 milliards (en baisse constante). En 2015, il avait atteint un pic à 306 milliards. Ce billet n'est plus émis depuis avril 2019.
- 20 euros : 96 milliards d'euros (progression continue).
- 10 euros : 30 milliards d'euros (légère progression).
- cinq euros : 11 milliards d'euros (légère progression).

¹⁴⁰ BCE, Banknotes and coins in circulation, https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/banknotes+coins/circulation/html/index.en.html (page consultée le 20/08/2024)

En ce qui concerne les pièces en euros, la valeur totale des pièces en circulation ne cesse aussi d'augmenter passant de 33, 35 milliards d'euros en août 2023 à 34, 08 milliards d'euros un an plus tard.

En août 2024, les pièces en circulation se répartissaient comme suit :

- 2 euros : 15, 21 milliards d'euros.
- 1 euro : 8, 41 milliards d'euros.
- 50 centimes : 3, 64 milliards d'euros.
- 20 centimes : 2, 73 milliards d'euros.
- 10 centimes : 1, 72 milliard d'euros.
- 5 centimes : 1, 22 milliard d'euros.
- 2 centimes : 624 millions d'euros.
- 1 centime : 398 millions d'euros.

Même si la BNB n'émet plus de pièces d'un et deux centimes, ces pièces n'ont pas été retirées de la circulation. Comme le rappelle la BNB, ces pièces peuvent toujours être utilisées pour faire l'appoint et les commerçants peuvent en rendre¹⁴¹.

Conclusions

Alors que la question de l'exclusion bancaire semblait ne plus toucher que les primo-arrivant·e·s et les personnes en situation de grande précarité qui restent difficiles à dénombrer en l'absence de contrôle en agence via la procédure de mystery shopping 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 et ont un impact négatif sur l'autonomie des personnes concernées.

Cette évolution, fortement accentuée lors des phases de confinement de 2020 et 2021, continue à s'accélérer avec les nombreuses fermetures d'agences, la suppression des espaces de self-banking et des distributeurs de billets. Si le récent retour de l'accès aux agences des grandes banques sans rendez-vous est une bonne chose, encore faut-il pouvoir disposer d'une agence à proximité. L'augmentation du nombre de personnes qui effectuent leurs opérations bancaires en ligne ne doit pas masquer la réalité de l'exclusion bancaire des personnes les plus âgées, des personnes peu diplômées, des personnes à faible revenu et des personnes handicapées.

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

¹⁴¹ BNB, <https://www.nbb.be/fr/faq/les-pieces-de-1-et-2-centimes-ont-elles-perdu-leur-valeur-maintenant-que-les-paiements-en>

En définitive, le niveau d'accessibilité bancaire ne progresse plus, il aurait même tendance à régresser. Contrairement à ses engagements, le gouvernement fédéral sortant ne s'est pas vraiment attaqué à la question de l'accès aux services bancaires pour les plus vulnérables.

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

2. Les instruments de crédit

L'essentiel

- 63,2% de la population majeure a au moins un crédit en cours (81,3 % des 45-54 ans et 79,5 % des 35-54 ans). 32% de la population a au moins un crédit hypothécaire et 51,4 % a au moins un crédit à la consommation.
- La part de la population ayant un crédit hypothécaire est comme chaque année 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 140 000 en 2023 (+ 68 % en dix ans). La dette hypothécaire des ménages belges reste supérieure à la moyenne de celle des ménages de la zone euro et de l'Union européenne (5ème sur 26).
- 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 la crise sanitaire (+11, 59 % entre 2022 et 2023). 61% des ouvertures de crédit sont des découverts en compte.
- 18 % des consommateur·ice·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. 17 % des personnes qui y ont recours ne peuvent pas toujours faire face à leurs obligations de paiement, 17 % se sont déjà vu refuser l'utilisation du BNPL (« Buy now, pay later ») 26 % ne vérifient pas toujours leur situation financière avant de faire des achats, 38 % ont déjà dû payer des frais de rappel et 17 % ont eu affaire à une agence de recouvrement de dettes. Cette forme de crédit, qui pousse à la consommation, sera soumise à la législation sur le crédit à la consommation au plus tard en 2026.
- Les crédits sociaux ont permis en 2023 à des ménages à faible revenu ou connaissant une situation financière instable
 - de financer la constitution d'une garantie locative pour un montant moyen de 1 477 euros à Bruxelles (766 prêts) et de 1 283 euros en région wallonne (1 304 prêts), de financer des projets de vie ou des biens nécessaires grâce à du micro-crédit pour un montant moyen de 5 140 euros (593 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 (424 crédits à tempérament en

régions bruxelloise pour un montant moyen de 16 615 euros ; 8 675 prêts à tempérament en région wallonne répartis entre trois types de prêts pour des montants entre 10 000 et 60 000 euros).

- d'acquérir leur logement (781 crédits acquisitifs en 2023 avec ou sans travaux à Bruxelles avec une mensualité moyenne de 957 euros et 3 735 en Wallonie avec une mensualité moyenne de 765 euros pour les familles monoparentales et 953 euros pour les autres ménages) avec une quotité moyenne souvent supérieure à la valeur vénale du bien et une durée moyenne du prêt entre 28 et 30 ans. La durée constitue le principal paramètre qui permet aux ménages d'absorber le coût d'acquisition de leur logement en définissant une mensualité en phase avec leur capacité financière.
- La baisse du nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s s'est poursuivie en 2023 (2,6 %) de la population. C'est en Région Bruxelles-Capitale que le taux de défaut rapporté au nombre d'emprunteur·euse·s était le plus élevé (7,81 %) devant le Hainaut (6,45 %). Les taux de défaillance sont plus élevés pour les crédits sociaux.
- Alors que les ménages ont été confrontés à de fortes augmentations des prix, que les demandes d'aide alimentaire et d'aides sociales auprès des CPAS ont été soutenues, les services de médiation de dettes n'ont pas été davantage sollicités depuis deux ans. En revanche, ils voient arriver de nouveaux profils comme des salarié·e·s pauvres, des pensionné·e·s, des jeunes qui entrent dans la vie active.
- Les dettes d'énergie (26 %), les dettes fiscales (25 %) et les dettes de crédit (15 %) constituent dorénavant les types de dettes les plus fréquentes dans les dossiers en médiation amiable de dettes en Wallonie. En ce qui concerne le montant des dettes, l'énergie arrive en tête (93 %), les dettes fiscales (89 %) et les dettes de santé (62%).
- Depuis 2013, le nombre de nouvelles demandes de règlement collectif de dettes (RCD) était en baisse constante. Alors qu'il était de 17 678 cette année-là, il était tombé à 8 771 en 2022 avant de légèrement remonter en 2023 avec 8 867 nouvelles demandes. 40,1 % des personnes qui ont eu recours au RCD en 2023 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 taxes, 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 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, et non le réduire comme cela est prévu dans budget 2025 de la Région wallonne, afin de mieux couvrir les besoins des ménages à faible revenu qui n'ont pas accès au crédit bancaire.
- 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

- Mettre en place soit au niveau régional, soit au niveau fédéral, une collecte de données sur les ménages surendettés afin de mieux définir les politiques publiques en la matière.
- Revoir de manière générale le dispositif actuel de traitement du surendettement afin qu'il ne traite que de dossiers pour lesquels un plan de paiement est possible, que ce soit en médiation de dettes amiable ou judiciaire. La médiation n'a pas vocation à traiter la question de la pauvreté.
- Faire davantage connaître la procédure de médiation amiable, pas toujours connue du public qu'elle pourrait aider.
- Mettre en place une procédure d'annulation des dettes. On pourrait s'inspirer de la procédure dite de rétablissement personnel mise en place en France¹⁴² 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.

¹⁴² Surendettement : rétablissement personnel sans liquidation judiciaire, <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16978>

- Soutenir les groupes de parole visant à mieux comprendre les mécanismes financiers auxquels nous sommes confrontés au quotidien par de la formation et des échanges d'expérience.

2.1. L'endettement des ménages

2.1.1. Accès au crédit

Y aurait-il un droit au crédit comme il y a un droit au compte ? Cette question avait fait l'objet de débats il y a quelques années. Muhammad Yunus, détenteur d'un prix Nobel de la paix et Nobel d'économie, fondateur au Bangladesh d'une institution de micro-crédit à destination des plus pauvres, plaidait pour que l'accès à un crédit, à taux abordable, constitue un volet à part entière des droits humains. Il considérait que le micro-crédit pouvait non seulement permettre de sortir de la pauvreté mais aussi d'accéder à d'autres droits¹⁴³.

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 discriminatoire¹⁴⁴. Le prêteur a même l'obligation de refuser un prêt à toute personne qui serait incapable de faire face à ses obligations. En revanche, toute personne doit pouvoir prétendre à un crédit adapté, c'est à dire un crédit dont la structure et le coût total ne posent pas de difficultés d'accès et/ou d'utilisation. Un crédit adapté ne doit pas, sauf circonstances évidemment imprévisibles, conduire la personne qui emprunte à un défaut de paiement et ce durant toute la durée de remboursement du prêt. L'accès au crédit est d'autant plus essentiel que l'épargne s'avère insuffisante pour faire face aux aléas de l'existence.

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

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

Les résultats de la dernière enquête sur le comportement financier des ménages (données 2020-2021) 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 considérant qu'elle serait rejetée et ceux dont la demande a été refusée ou seulement partiellement acceptée, est passée de 3 à

¹⁴³ 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)

¹⁴⁴ 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>

5 % entre 2017 et 2020. Cela concerne surtout les personnes au chômage, les moins de 35 ans ou et les personnes appartenant au quintile de revenu le plus bas. Il n'y a malheureusement pas de données plus précises permettant de quantifier le phénomène.

Est-ce que l'âge peut constituer une cause de refus du crédit ? En 2023, les plus de 65 ans détenaient 22,5 % du total des contrats de crédit enregistrés à la Centrale des crédits aux particuliers (CCP)¹⁴⁵. 57 % de cette catégorie d'âge détenaient au moins un contrat de crédit (58,90 % en 2022) contre 63,2 % pour l'ensemble de la population (64,7 % en 2022). 9,4 % des contrats de crédit souscrits en 2023 l'ont été par les plus de 65 ans (8,4 % en 2022). Cette catégorie d'âge a souscrit 7,6 % des nouveaux crédits à la consommation (10,3 % en 2022) et 3,9 % des nouveaux crédits hypothécaires (2,4 % en 2022).

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

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

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

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

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

En pratique, la principale difficulté pour les seniors dans l'accès au crédit réside dans l'accès aux garanties supplémentaires exigées par les prêteurs, comme l'assurance solde restant dû dans le cas d'un crédit hypothécaire. Le montant de la prime tenant notamment compte de l'âge du souscripteur ou de la souscriptrice et de la durée du prêt, il peut s'avérer trop onéreux d'y souscrire, voire de ne pas l'obtenir.

¹⁴⁵ Centrale des crédits aux particuliers, *Rapport annuel 2023*, <https://www.nbb.be/fr/centrales-des-credits/centrale-des-credits-aux-particuliers-ccp/tout-savoir-sur-la-ccp/la-ccp-en-0>

De leur côté, la catégorie des 18-24 ans emprunte moins que le reste de la population, ce qui peut s'expliquer par le fait que nombre d'entre eux ne sont pas encore entrés sur le marché du travail et ne disposent donc pas encore de revenus. En 2023, 10,9 % de cette catégorie d'âge détenaient au moins un contrat de crédit et 17 % du total des contrats de crédit enregistrés à la CCP. En ce qui concerne le taux de défaillance, 1,1 % de la population des 18-24 ans avait au moins un contrat défaillant contre 2,6 % de l'ensemble de la population. Elle comptait pour 3,9 % de contrats défaillants inscrits à la CCP.

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

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

2.1.2. Evolution générale des crédits aux particuliers

La principale source d'information sur l'évolution des crédits aux ménages est la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) ¹⁴⁶ 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 particuliers comme suit :

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

¹⁴⁶ Centrale des crédits aux particuliers, NBB, *Rapport statistique 2020*, https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_ckpstat2020f_26012021.pdf ; *Chiffres-clés* : https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/kerneijfers_ckp_fr.pdf (octobre 2021)

respect de conditions autres que celles convenues initialement, alors ce prélèvement est considéré comme un nouveau contrat de crédit.

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

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

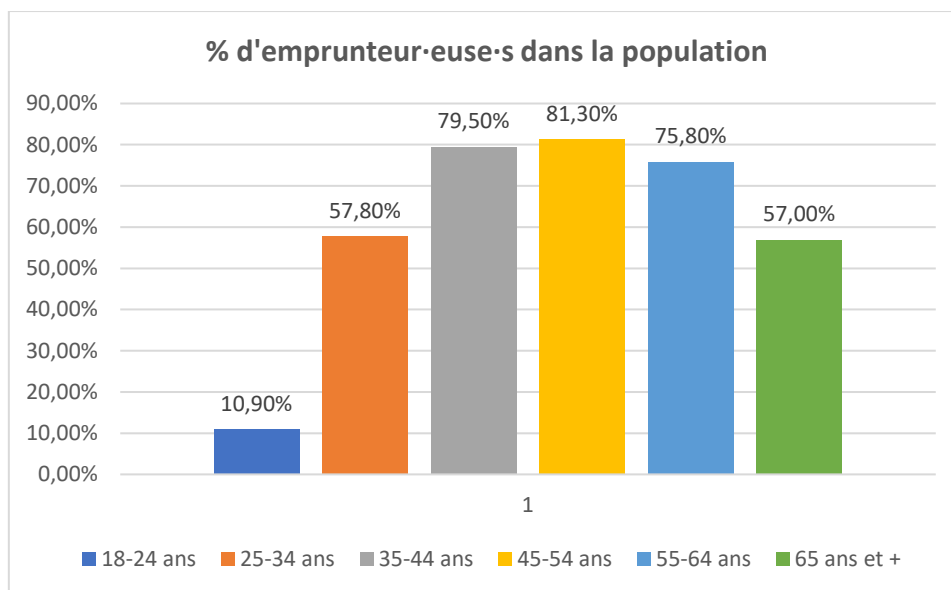
Prêt à tempérament : tout contrat de crédit, quelle que soit sa qualification ou sa forme, aux termes duquel une somme d'argent ou un autre moyen de paiement est mis à la disposition d'un particulier qui s'engage à rembourser le prêt par versements périodiques.

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

Depuis 2011, la Belgique compte un peu plus de 6 millions de personnes ayant au moins un crédit. Après un pic à 6,270 millions en 2018, leur nombre est descendu à 6,083 millions en fin 2023¹⁴⁷.

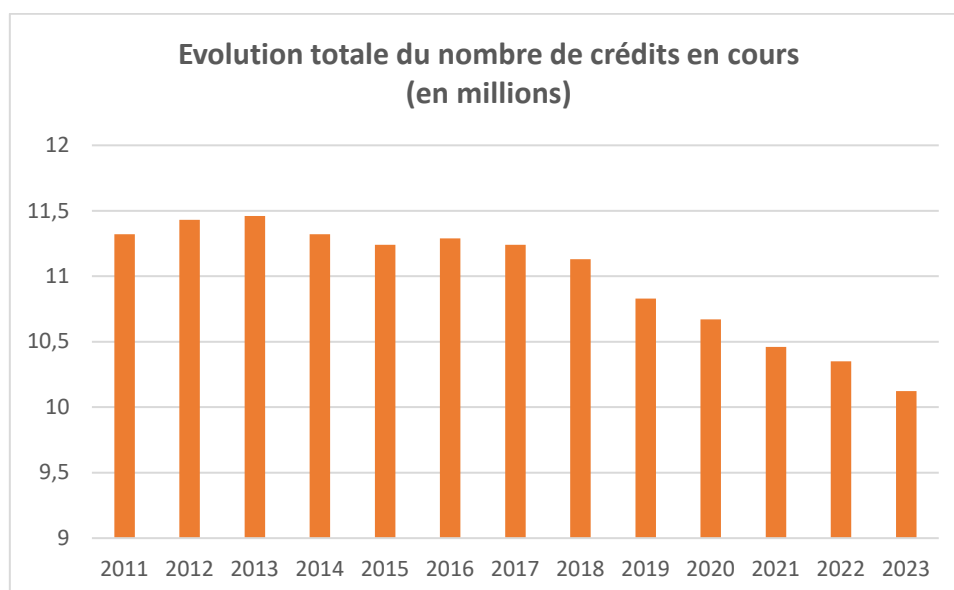
Si fin 2023, 63,2 % de la population majeure avait donc au moins un crédit en cours (64,7 % en 2022), c'est essentiellement chez les 35-64 ans que l'on trouve le pourcentage le plus élevé. Les chiffres sont toutefois en légère baisse dans toutes les catégories d'âge par rapport à 2022. Un quart de la population ne détient qu'un seul contrat tandis que 6,6 % de la population en détient cinq ou plus.

¹⁴⁷ Centrale des crédits aux particuliers,
https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_ckpstat2023f_23012024.pdf



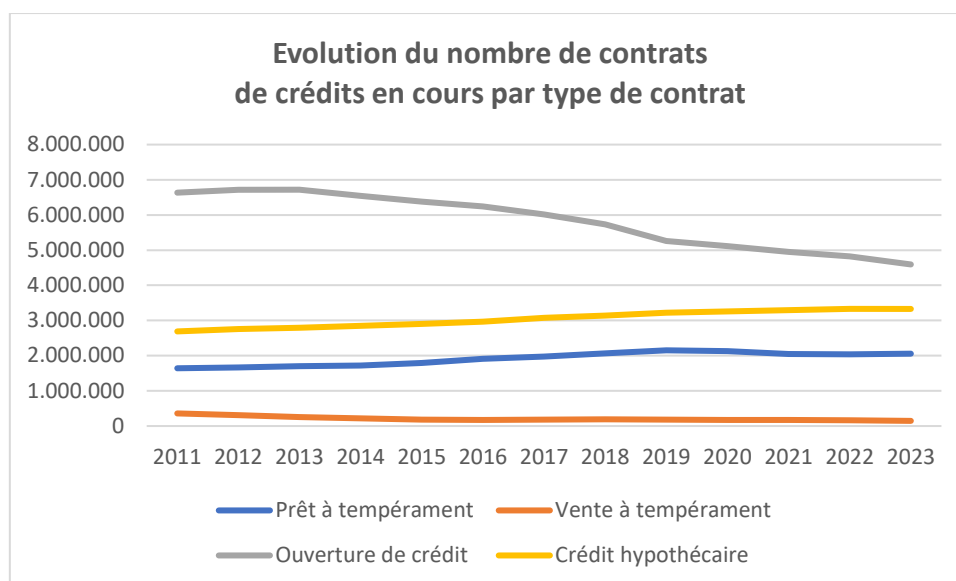
Source : CCP

Le nombre de contrats de crédit en cours est aussi en baisse depuis 2016. Fin 2023, la CCP enregistrait un total de 10 124 500 contrats en cours contre 11 460 000 il y a dix ans, soit une baisse de 11,65 %.



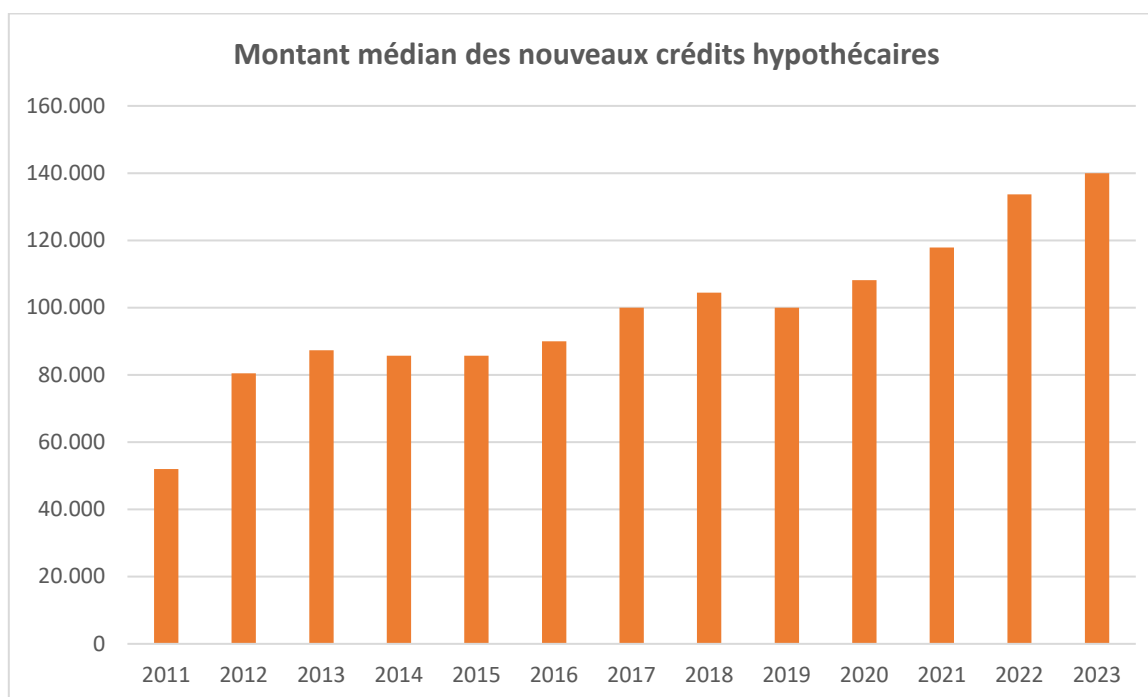
Source : CCP

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



Source : CCP

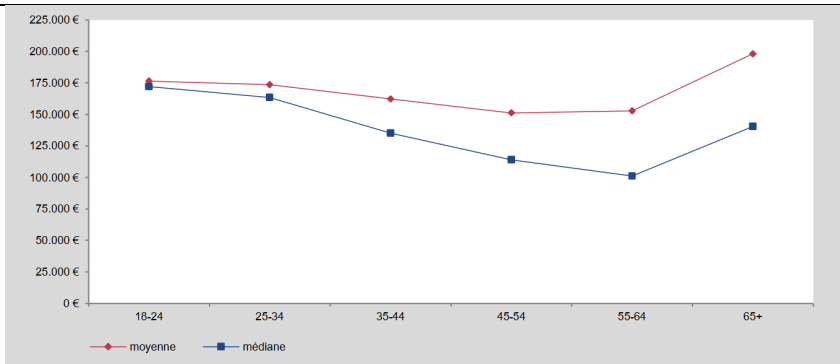
Si le nombre de personnes détentrices d'un crédit et le nombre de crédits en cours baissent, la dette des ménages belges continue à progresser de façon quasiment ininterrompue depuis le début des années 2000, essentiellement en raison de l'augmentation des montants empruntés dans le cadre d'un crédit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



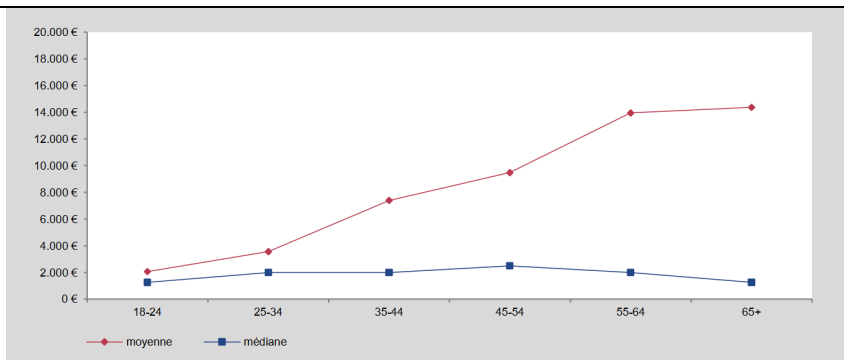
Source : CCP

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

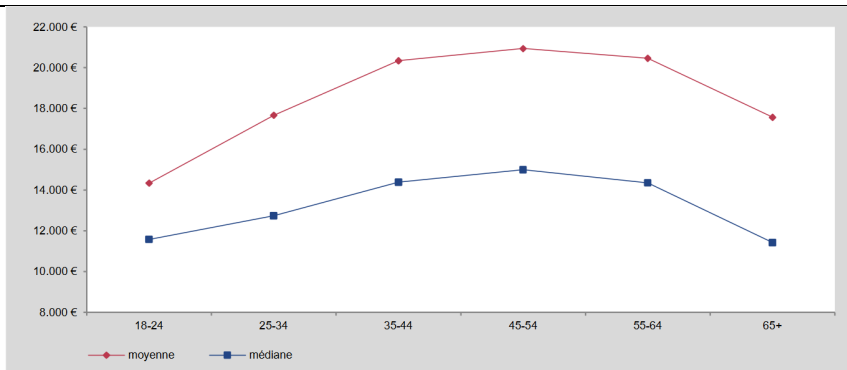
Crédits hypothécaires



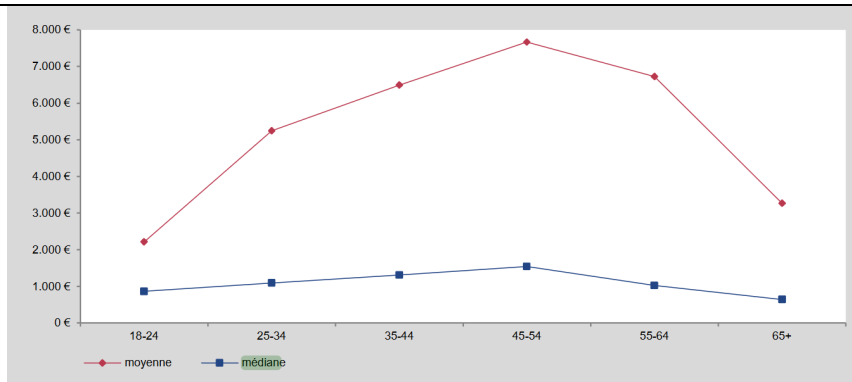
Ouvertures de crédit



Prêts à tempérament



Ventes à tempérament



Source : graphiques inclus dans le rapport 2023 de la CCP

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

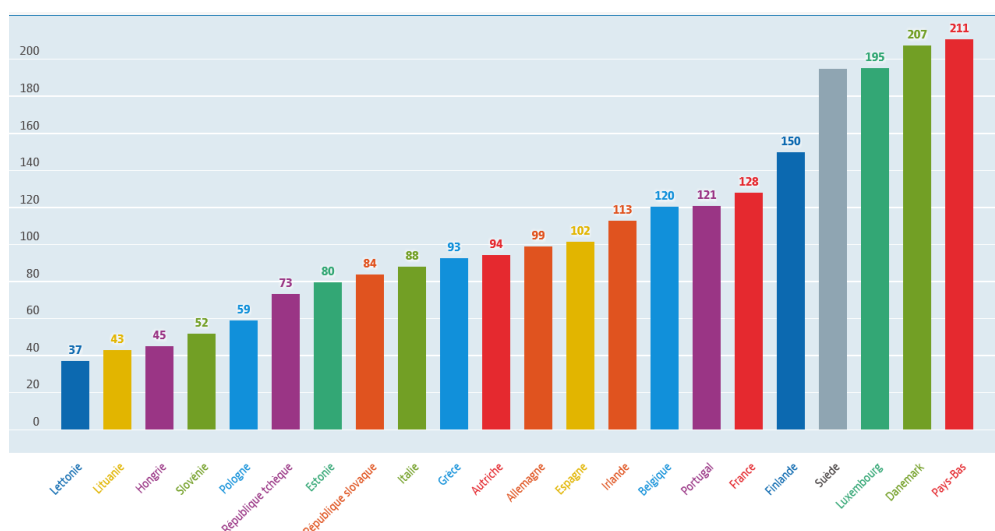
En ce qui concerne les ouvertures de crédit, le montant médian octroyé est d'environ 2 000 euros (contre 1 500 euros jusqu'en 2018). Si en 2023, le montant médian a légèrement baissé (-100 euros), il apparaît qu'un certain nombre de personnes, notamment les plus âgées, ont souscrit des montants dépassant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

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

Les Belges ne sont pas les ménages les plus endettés d'Europe, mais ils font partie de ceux présentant un rapport de dette par rapport au flux annuel de revenu disponible supérieur à 100 %, soit 120 %¹⁴⁸ en 2022 contre 115 % en 2019.

¹⁴⁸ 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%. Les données 2023 pour la Belgique n'étaient pas disponibles au 04/12/2024

Endettement des ménages dans l'Union européenne



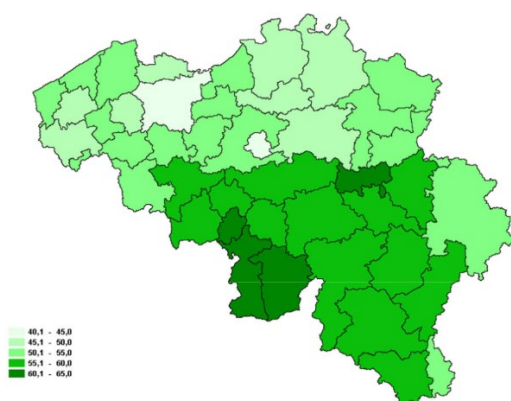
Source : OCDE

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

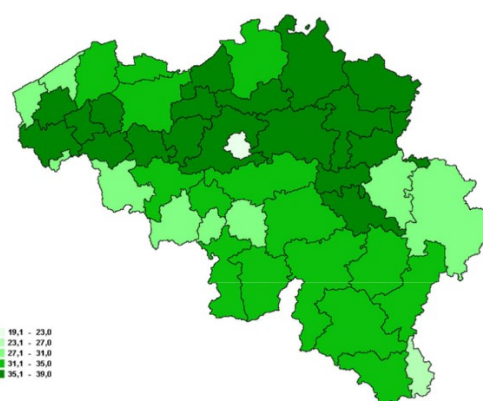
Comme cela se vérifie depuis plusieurs années, la part de la population ayant un crédit hypothécaire est plus élevée dans le nord du pays qu'en région wallonne, alors que c'est l'inverse pour les crédits à la consommation. C'est en région bruxelloise que les ménages recourent le moins au crédit hypothécaire (19,7 % de la population), tandis que 41,7 % d'entre eux (44 % en 2022) détiennent au moins un crédit à la consommation. C'est aussi dans cette région que le pourcentage de ménages vivant dans un logement dont ils sont propriétaires est le plus faible (38,1 %) ¹⁴⁹.

Part de la population

avec un crédit à la consommation



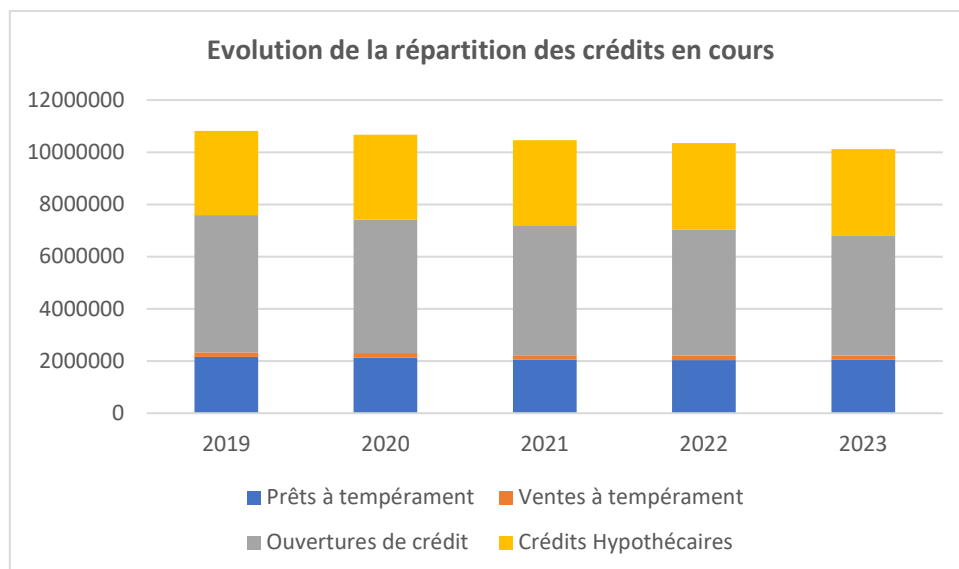
avec un crédit hypothécaire



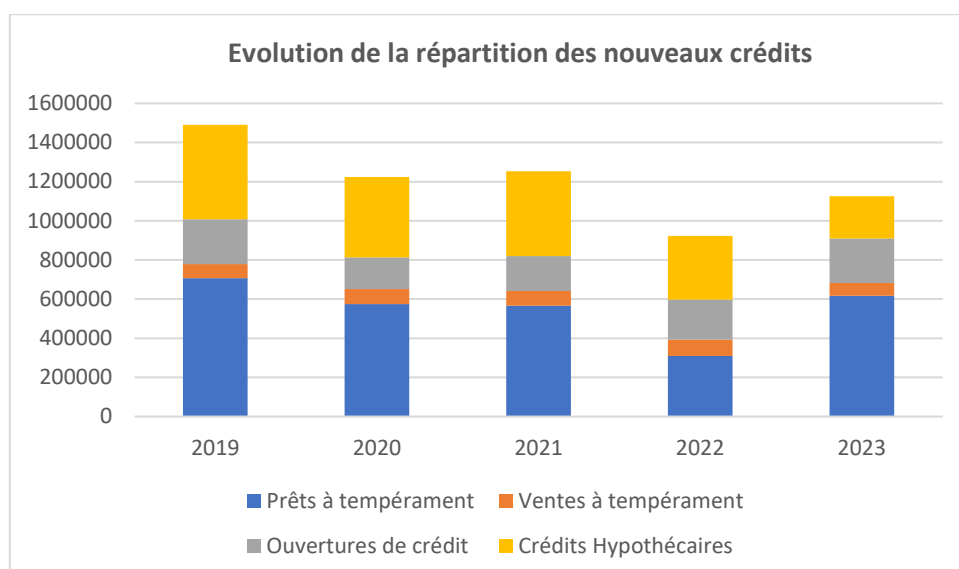
Source : CCP

¹⁴⁹ Statbel, *Deux tiers des logements sont occupés par leurs propriétaires*, 25/04/2024, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/census/logement/regime-de-propriete>

Les formes de crédit en cours les plus répandues sont les ouvertures de crédit (45,4 % de tous les contrats contre 46,6 % en 2022), suivies des crédits hypothécaires (32,9 %) et des prêts et ventes à tempérament avec une part respective de 20,3 % et 1,4 %.



En revanche, si l'on examine les 1 126 467 nouveaux crédits enregistrés en 2023, soit 96 277 contrats en moins par rapport à 2022, ce sont les prêts à tempérament qui ont été le plus souvent octroyés (54,8 %) devant les ouvertures de crédit (20,3 %) et les crédits hypothécaires (19,6 %).



Source : CCP

2.1.2. Les crédits à la consommation

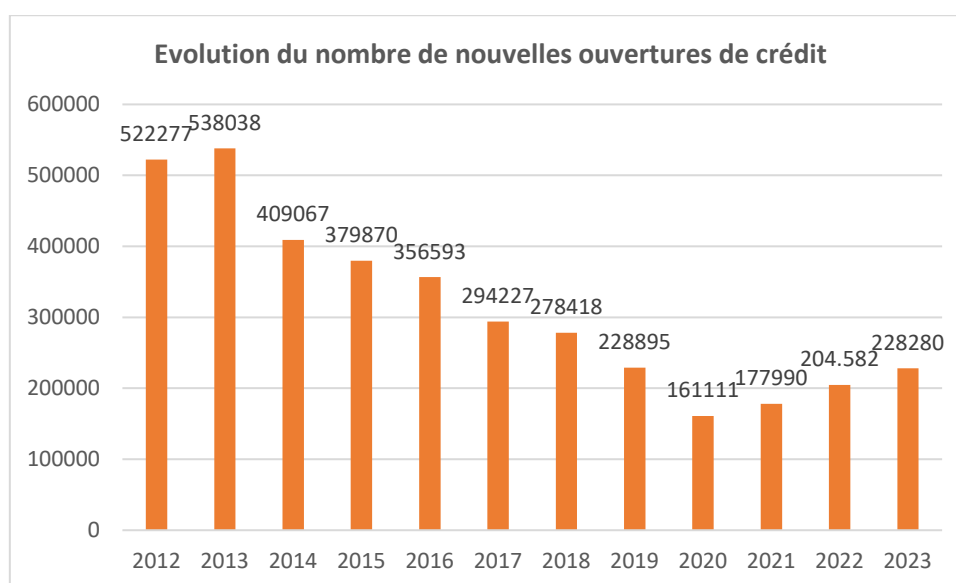
2.1.2.1. Objet des crédits à la consommation

Selon l'Union professionnelle du crédit¹⁵⁰, durant les six 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 contrats en 2013 à 161 110 en 2020 (- 70 %). Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit est reparti à la hausse depuis 2021 avec 228 280 nouveaux contrats conclus en 2023 (+ 11,59 % entre 2022 et 2023).



Source : CCP

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 faibles¹⁵¹. Selon une analyse des données sur le

¹⁵⁰ 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>

¹⁵¹ Testachats : Ouvertures de crédit : à tenir à distance, septembre 2020, <https://www.test-achats.be/argent/emprunter/dossier/ouverture-de-credit>

crédit à la consommation réalisée par la BNB¹⁵², les taux pratiqués sur les ouvertures de crédit sont très proches du maximum autorisé et les personnes concernées sont principalement des en situation de fragilité financière.

61 % des ouvertures de crédit prennent la forme de découvert en compte¹⁵³. Jusqu'à la fin 2023, toutes les facilités de découvert, tacites ou autorisées octroyées par les banques permettant à la clientèle concernée de prélever des fonds qui dépassent le solde disponible sur leur compte, n'étaient pas enregistrées dans le fichier des crédits car elles ne relevaient pas toutes de la législation sur le crédit. En revanche, les défauts de paiement étaient bien enregistrés auprès de la CCP.

Depuis l'entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024 de la loi du 31/07/2023¹⁵⁴, les facilités de découvert sur un compte dont le remboursement doit intervenir dans un délai d'un mois avec un montant du crédit supérieur à 1 250 euros sont dorénavant inscrites dans le volet positif de la CCP.

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

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

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

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

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

- le taux d'intérêt de retard maximum égal au T.A.E.G. pour une ouverture de crédit sans carte à la date du découvert ;
- les frais de rappel et de mise en demeure convenus (montant forfaitaire maximum de 7,50 euros augmenté des frais d'envoi) à concurrence d'un envoi par mois ;

¹⁵² 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

¹⁵³ Rapport 2023 de l'UPC

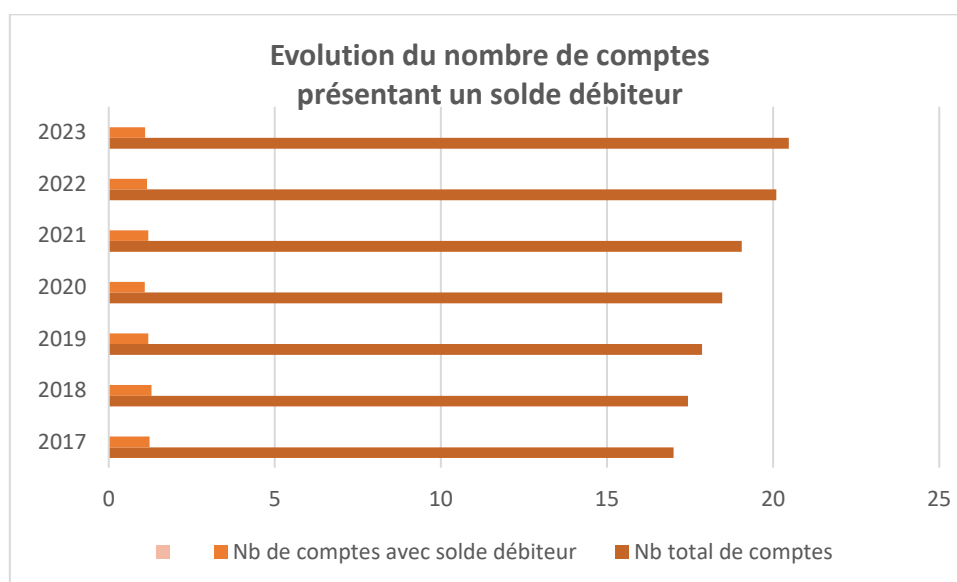
¹⁵⁴ Loi du 31 juillet 2023 qui modifie les articles VII.2, VII.3, VII.100, VII.148, VII.150, VII.153 et VII.154 du Code de droit économique

- une indemnité forfaitaire égale à 5 % du montant du dépassement si le consommateur n'a pas remboursé un mois après l'envoi de la mise en demeure.

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

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

Sur les 20,68 millions de comptes à vue ouverts en Belgique¹⁵⁵ fin 2023, en grande majorité détenus par les particuliers, 1,093 million de comptes présentait un solde débiteur, soit 5,4 % des comptes. Le nombre de comptes à vue affichant un solde négatif connaît une baisse depuis plusieurs années (7,38 % des comptes en 2018).



Source : Febelfin (chiffres annuels)

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

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

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

Dans notre rapport 2020 sur l'inclusion financière, nous avons pointé du doigt deux formes de crédit risquées destinées à financer l'achat d'un véhicule, le crédit ballon et le leasing privé qu'offrent notamment la plupart des constructeurs automobiles. Les cibles de ces

¹⁵⁵ 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

crédits, le plus souvent des jeunes, 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 transparence¹⁵⁶.

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

Nickel est aussi en train de se lancer aussi dans le paiement en plusieurs fois, d'abord en France¹⁵⁷ avant d'étendre cette offre à son réseau belge sans doute en 2026. Selon son responsable, cette offre sera responsable : « Nous n'autorisons pas les découverts et nous ne commercialisons pas de cartes de crédit. En vérifiant le profil du client et son historique de dépenses, on sera en mesure d'autoriser des paiements décalés et remboursables en trois fois pour un maximum de 1 000 euros. Pour dépanner, mais pas pour s'endetter. »

Selon une étude réalisée par l'Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs (AB-REOC)¹⁵⁸, 37 % des Belges connaissent les formules de paiement BNPL. 18 % en ont déjà fait usage et 33 % déclarent envisager d'y avoir recours. 5 % déclarent l'utiliser tous les mois. 28, 5% des personnes qui l'utilisent ont moins de 24 ans. 14 % des ménages comptant des enfants de moins de 18 ans indiquent que leurs enfants ont déjà eu recours au BNPL. 66% des personnes qui l'utilisent sont des femmes. 35 % des personnes qui y ont recours présentent un comportement d'achat compulsif.

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

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

Selon cette enquête, il apparaît que

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

¹⁵⁶ Febelfin, UPC, Code de conduite Private lease, https://www.febelfin.be/sites/default/files/2019-10/code_de_conduite_private_lease_site_web.pdf

¹⁵⁷ Nickel, *Paiement en plusieurs fois : tout ce que vous devez savoir*, <https://nickel.eu/fr/acceptabilite/paiement-en-plusieurs-fois>

¹⁵⁸ AB-REOC, *Les systèmes de post-paiement, la pente glissante vers le surendettement ?* 03/05/2024, <https://economie.fgov.be/fr/publications/les-systemes-de-post-paiement>

- 17 % ont eu affaire à une agence de recouvrement de dettes.

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

A première vue, cette formule de paiement différé a tout pour plaire tant à la clientèle qu'aux commerces qui pourtant supportent seuls les frais de fractionnement sous forme d'une commission payée à l'opérateur de paiement. Avec l'offre de BNPL, les commerces ont en effet vu leurs ventes augmenter. Selon une enquête réalisée par une plateforme de paiement¹⁵⁹ de nombreux détaillants souhaitent proposer le BNPL à leur clientèle, car cela génère une importante source de revenus. Avec cette formule de paiement, près d'un cinquième (17 %) de la clientèle belge effectue plus fréquemment des achats superflus. Pour 14 % de la clientèle, l'option BNPL ou le paiement échelonné est si importante qu'elle n'achète que dans les commerces qui la proposent. Cela n'est pas sans risque : 15 % des particuliers qui ont choisi cette option reportent le paiement de la facture le plus longtemps possible ou font plus souvent des achats qu'ils ne peuvent pas se permettre (11 %).

Les avantages du paiement a posteriori tels que la réception et la visualisation de la commande, la possibilité de la retourner facilement si elle ne 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 à la clientèle de repousser le paiement de ses achats avec le risque d'endettement, de perte de contrôle des dépenses et l'impossibilité de faire face aux conséquences d'un non-paiement ?

La législation belge actuelle sur le crédit à la consommation ne s'applique pas encore à cette forme de crédit. Les dispositions spécifiques de protection des personnes qui ont recours au crédit à la consommation (information précontractuelle, obligation faite au prêteur de consulter le fichier des incidents de paiement, droit de rétractation de l'emprunteur, etc.) ne sont donc pas applicables. Mais cela va changer avec la transposition de la directive relative au crédit à la consommation adoptée le 18 octobre 2023 qui fait rentrer cette pratique dans le champ d'application de la législation sur le crédit consommation¹⁶⁰. 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.

¹⁵⁹ 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>

¹⁶⁰ 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

2.1.2.2.2. Des offres de faux crédits

Régulièrement, la FSMA¹⁶¹ publie des mises en garde contre des prêteurs frauduleux proposant de faux crédits sur internet. Cette année, le gendarme financier en a identifié 14 contre 47 en 2022. Les particuliers sont approchés de façon non sollicitée par e-mail ou au travers des médias sociaux (Facebook, WhatsApp, ...) ou trouvent des publicités sur internet. La plupart du temps, les escrocs se font passer pour des entreprises qui sont réellement enregistrées auprès de la FSMA ou pour d'autres institutions pouvant légalement délivrer des crédits. Il n'est pas rare que les escrocs usurent également l'adresse postale de sociétés agréées.

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

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

Derrière les arnaques aux crédits sur internet qui se présentent comme des prêts entre particuliers, se cachent notamment des organisations criminelles dont la motivation n'est pas uniquement d'extorquer des fonds mais aussi de recueillir des données personnelles sur leurs victimes avec demande de copies de justificatifs d'identité, de domicile ou de revenus. Ces documents sont ensuite utilisés pour ouvrir des comptes bancaires en ligne au nom des victimes, des comptes qui vont ensuite servir à recevoir des fonds d'origine illégale¹⁶².

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

2.1.2.3.1. Le microcrédit personnel (Crédal)

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

La seule entité qui délivre des microcrédits aux particuliers en Belgique couvrant un large spectre de besoins est la coopérative Crédal¹⁶³.

¹⁶¹ FSMA, *Besoin d'un crédit rapidement ? Ne vous faites pas avoir !* 01/07/2024, <https://www.fsma.be/fr/warnings/besoin-dun-credit-rapidement-ne-vous-faites-pas-avoir>

¹⁶² Mignot V., *Qui se cache derrière les arnaques aux crédits sur internet ?*, Money Vox, 25/05/2022, <https://www.moneyvox.fr/credit/actualites/88233/qui-se-cache-derriere-les-arnaques-aux-credits-sur-internet>

¹⁶³ Crédal est une coopérative qui propose du crédit, du placement éthique, des parcours de formation et du conseil aux entreprises de l'économie sociale. Crédal reçoit des financements publics pour mettre en œuvre

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

Pour bénéficier de ce crédit, les revenus mensuels ne doivent pas dépasser 1 445 euros pour une personne isolée et 1 965 euros pour un ménage, après déduction du loyer ou de la mensualité hypothécaire et de 260 euros supplémentaires par enfant ou personne handicapée à charge. Lors de l'instruction de la demande de crédit, Crédal effectue une analyse détaillée du budget de la personne qui fait la demande. Cela englobe l'ensemble de ses revenus et dépenses, tâche qui n'est pas effectuée par les prêteurs traditionnels. Cette analyse est ensuite soumise à l'examen du comité d'octroi du crédit. Aucun prêt ne peut être octroyé aux personnes enregistrées à la CCP pour un défaut de paiement supérieur à 1 000 euros sauf si elles sont en règlement collectif de dettes à la condition d'avoir l'accord du tribunal du travail compétent¹⁶⁴.

Le taux effectif global du prêt (TAEG) est de 4 % en Wallonie, de 5 % en Région Bruxelles-Capitale pour les crédits jusqu'à 2 500 euros et de 7,5% pour les crédits compris entre 2 501 euros et 10 000 euros. 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 financer une voiture à partir de cinq places, un habitat léger (yourte, tiny house) et des travaux de rénovation autres que les travaux économiseurs d'énergie susceptibles de bénéficier d'aides publiques pour la partie couverte par celles-ci.

En 2023, Crédal a octroyé des micro-crédits à 593 particuliers pour un montant moyen de 5 140 euros (5 000 euros en 2022). L'encours des micro-crédits aux particuliers s'élève fin 2023 à 4 148 282 euros. 48 % des bénéficiaires sont des hommes et 52 % des femmes.

En 2023, Crédal a été choisie par la Région wallonne pour financer 100 permis de conduire à un taux de 0 %. Crédal n'a pas pu faire face à l'afflux de demandes, faute de financement. Cette offre est à nouveau disponible en 2024. Financer l'achat d'un véhicule d'occasion

une mission sociale d'analyse et d'accompagnement des demandeurs de crédit. Pour plus d'informations : <https://www.credal.be/>.

¹⁶⁴ 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

devient un vrai défi compte tenu de l'augmentation du prix des véhicules dans un contexte de paupérisation de la population alors que le besoin de voiture pour se rapprocher de l'emploi est crucial en Wallonie.

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

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

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

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

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

En région bruxelloise, les locataires peuvent s'adresser au Fonds du Logement. Cet organisme créé en 1989 est un opérateur économique autonome qui exerce des missions d'utilité publique, il n'est pas une administration publique¹⁶⁵. Dans le cadre de son contrat de région avec la Région Bruxelles-Capitale, le Fonds reçoit une dotation¹⁶⁶.

En fonction de la situation financière de chaque locataire¹⁶⁷, le Fonds accorde soit un crédit à la consommation, soit une aide via le fonds BRU-GAL. L'intervention du Fonds n'apparaît

¹⁶⁵ Fonds du logement, *Mémorandum 2024-2029*, https://fonds.brussels/sites/default/files/2024-06/2024-2029%20M%C3%A9morandum%20Fonds%20du%20Logement_FR.pdf

¹⁶⁶ *Contrat de gestion 2022-2026*, https://fonds.brussels/sites/default/files/2022-09/2022_09_06%20CONTRAT%20DE%20GESTION.pdf

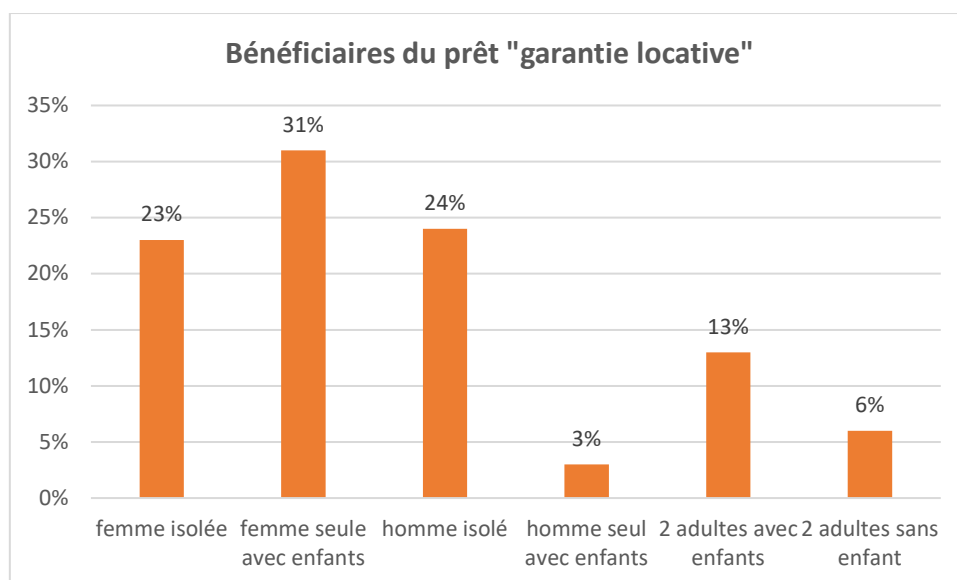
¹⁶⁷ Fonds du logement : barèmes de revenus qui varient en fonction de l'âge (< 35 ans ou pas) et du nombre de personnes à charge : <https://www.fonds.brussels/fr/garantie-locative#paragraph-id-552>

pas de sorte que le propriétaire ignore que la garantie a été constituée par le biais d'une aide du Fonds, quelle qu'en soit la forme.

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

Le nombre de bénéficiaires est en augmentation : en 2023, 766 ménages ont pu bénéficier de ce crédit. Ils étaient 652 en 2022, 526 en 2021 et 523 en 2020. Le montant moyen du crédit accordé a augmenté : il était de 1 477 euros en 2023 contre 1 346 euros en 2022 et 1 254 euros en 2021. Le montant moyen des avances BRU-GAL a aussi augmenté, il était de 1 432 euros en 2023 contre 1 406 euros en 2022 et 1 296 euros en 2021¹⁶⁸.

En 2023, le profil-type du ménage emprunteur est similaire à celui des années précédentes, à savoir principalement une personne seule qui bénéficie d'un revenu de remplacement et qui a pris en location un logement souvent subventionné avec un bail de longue durée. Les ménages monoparentaux sont aussi sur-représentés et constituent 72 % des ménages avec enfants avec une femme à sa tête dans 89 % des ménages monoparentaux. De manière plus générale, le fait qu'il y ait une forte représentation de femmes isolées ou seules avec charge de famille signifie que le dispositif d'aide parvient à apporter un soutien aux ménages les plus précarisés, qui rencontrent des difficultés sur le marché locatif. En effet, les femmes étant statistiquement plus pauvres que les hommes, l'accès au logement leur est plus difficile.



Source : Fonds du logement bruxellois

Si la personne qui loue n'est pas capable d'assumer un crédit, elle peut bénéficier de l'aide du fonds BRU-GAL. Elle doit alors verser une contribution mensuelle qui varie entre 5 euros et

¹⁶⁸ Fonds du logement, rapport annuel 2022, https://fonds.brussels/sites/default/files/2023-04/RAPPORT%20ANNUEL%202022%20INTERACTIF%20FR_0.pdf

33 euros en fonction de ses revenus. Lorsqu'elle quitte le logement, elle doit restituer l'aide perçue pour la garantie locative. Une fois l'aide restituée, elle récupère toutes les contributions mensuelles qu'elle a versées. Le nombre de bénéficiaires est en baisse : en 2023, 388 ménages ont pu bénéficier de cette aide alors qu'ils étaient 424 en 2022 comme en 2021.

Le revenu moyen mensuel net des ménages qui empruntent, allocations familiales comprises, s'élevait à 2 096 euros en 2023 (contre 1 864 euros en 2022 et 1 686 euros en 2021). Celui des ménages adhérents du fonds BRU-GAL, allocations familiales comprises, s'élevait à 1767 euros en 2023 (1 584 euros en 2022 contre 1 423 euros en 2021). Cette augmentation des revenus s'explique par une indexation des revenus de remplacement. Le revenu d'intégration qui avait été indexé de 10 % sur l'ensemble de l'année 2022, a été indexé de 6,7 % en 2023.

Le loyer moyen du nouveau logement s'élève à 736 euros (contre 669 euros en 2022 et 623 euros en 2021) et à 696 euros (2023). Le Fonds du logement a constaté une forte et rapide évolution du montant des loyers sur le marché locatif privé, notamment pour les petits logements (une ou deux chambres). Par exemple en 2023, 39 % des loyers pour des logements de deux chambres pris en location par les emprunteurs égalaient ou dépassaient le montant de 1 000 euros contre 10 % en 2021.

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 %¹⁶⁹. Pour y accéder le logement doit être situé en Wallonie (communauté germanophone exclue). Le bail doit avoir une durée minimale d'un an et être signé dans les deux mois de la signature du contrat de prêt. Les revenus imposables de la personne qui loue 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 deux 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 de la personne qui loue et de son âge, sans excéder 36 mois.

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

- des jeunes qui effectuent des études supérieures pour une durée maximale de 24 mois pour un bail d'une durée minimale de 10 mois ;
- des locataires occupant un logement à titre précaire en raison d'une calamité naturelle. Il s'agit des personnes dont le logement situé en région wallonne a été rendu inhabitable lors des inondations de 2021.

1 304 prêts de ce type ont été conclus en 2023 en majorité par des personnes de moins de 35 ans (56,5 %). Le montant moyen d'un prêt était de 1 283 euros.

¹⁶⁹ Société Wallonne pour le Crédit Social <https://www.swcs.be/louer/>

Depuis 2019, le Fonds flamand du logement¹⁷⁰ offre aussi des prêts de garantie locative sans intérêt, sous conditions de revenus, à rembourser dans les deux 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 trois mois de loyer.

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

En région bruxelloise, dans le cadre de la stratégie de rénovation durable du bâti bruxellois, le Fonds du logement a lancé en 2022 un prêt unique appelé « Ecoreno »¹⁷¹, résultat de la fusion du prêt portant sur les travaux de rénovation et du prêt vert précédemment distribué par Crédal.

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

Il peut prendre la forme d'un :

- crédit à la consommation lorsque le montant emprunté se situe entre 1 500 euros et 25 000 euros avec une durée maximale de dix ans. 90 contrats avaient été signés en 2022 au taux moyen de 0,26 % pour un montant moyen de crédit de 18 199 euros. En 2023, 424 crédits ont été octroyés au taux moyen de 0,77 % pour un montant moyen en baisse (16 615 euros). En février 2023, les taux des crédits Ecoreno à la consommation sont passés de 0 % et 1 % à respectivement 1,50 % et 2,50 %.
- crédit hypothécaire : le montant dépend de la capacité financière de l'emprunteur sans que pouvoir excéder 120 % de la valeur du bien. 594 crédits ont été octroyés en 2023 contre 409 en 2022. Après avoir déjà augmenté en 2022 (1,74 %), le taux débiteur moyen est passé à 2,8 % en 2023. Cette augmentation s'explique par les changements tarifaires introduits en 2022 et 2023 dans un contexte d'augmentation des taux et de forte croissance de la demande.

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

Trois formules sont actuellement proposées :

- Rénopack : prêt à taux zéro pour les travaux réalisés sur base d'un audit énergétique ;
- Rénopack SWCS : prêt à taux zéro pour les travaux de toiture ou d'électricité sans audit énergétique avec un régime de prime spécifique ;

¹⁷⁰ Vlaams Woningfonds : <https://www.vlaamswoningfonds.be/> https://etaamb.openjustice.be/fr/arrete-du-gouvernement-flamand-du-07-decembre-2018_n2018015158

¹⁷¹ 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>

- Rénoprêt : prêt à taux zéro pour les travaux sans audit énergétique et pour lesquels les personnes intéressées renoncent aux primes pour les travaux qui peuvent en bénéficier (ex. menuiseries extérieures) ou qui n'en bénéficient pas (ex. panneaux photovoltaïques).

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

Pour en bénéficier, il faut être propriétaire d'une habitation située en Wallonie et construite il y a plus de quinze ans en tant que logement et avoir maximum deux enfants à charge¹⁷²

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

Il faut par ailleurs ne pas disposer de revenus imposables supérieurs à 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 2023, la SWCS a conclu

- 2 054 Rénopack sous la forme de prêts à tempérament (contre 1 384 en 2022) pour un montant moyen de 45 579 euros (contre 44 399 euros en 2022 et 39 105 euros en 2021),
- 1 566 Rénopack SWCS (contre 763 en 2022) pour un montant moyen de 23 590 euros (contre 22 991 euros en 2022 et 20 464 euros en 2021) et
- 3 335 Rénoprêt (contre 2 113 en 2022) pour un montant moyen de 12 229 euros (contre 11 416 euros en 2022 et 11 351 euros en 2021).

Le succès du Rénoprêt en 2023 comme en 2022 est notamment lié à l'explosion des demandes pour l'installation de panneaux photovoltaïques.

Le financement de travaux de rénovation peut aussi prendre la forme de crédits hypothécaires. En 2023, ont été octroyés :

- 44 Rénopack pour un montant moyen de 50 378 euros
- 719 Rénopack SWCS pour un montant moyen de 19 013 euros et
- 232 Rénoprêt pour un montant moyen de 20 294 euros.

Du côté du Fonds du logement wallon qui s'adresse aux familles de trois enfants et plus, ce sont 1 721 packs « travaux » (Rénopack et Rénoprêt) qui ont été octroyés en 2023 à des propriétaires occupants contre 1 297 en 2022 et 1 108 en 2021, pour un montant moyen de

¹⁷² Si plus de 2 enfants à charge, c'est le fond du logement wallon qui est compétent : www.flw.be.

23 670 euros (2022 : 22 371 euros). 65 % des prêts ont pris la forme de prêts à tempérament et 35 % de prêts hypothécaires.

Les travaux financés portaient principalement sur l'isolation du toit, murs et sols (39,9 %), le remplacement des menuiseries extérieures (16,9 %), le chauffage (10 %) et l'installation électrique, essentiellement pour installer des panneaux solaires (24 %).

2.1.2.4. De nouvelles règles de protection des particuliers qui empruntent

La Directive relative au crédit à la consommation adoptée en 2023¹⁷³ étend son champ d'application aux prêts d'un montant inférieur à 200 euros et jusqu'à 100 000 euros, aux pratiques « Achetez maintenant, payez plus tard » (voir supra), aux facilités de découverts remboursables dans un délai d'un mois, aux crédits accordés sans frais et sans intérêts et aux crédits remboursables en moins de trois mois avec des frais négligeables. Quelques options sont laissées aux États membres lors de la transposition du texte.

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

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

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

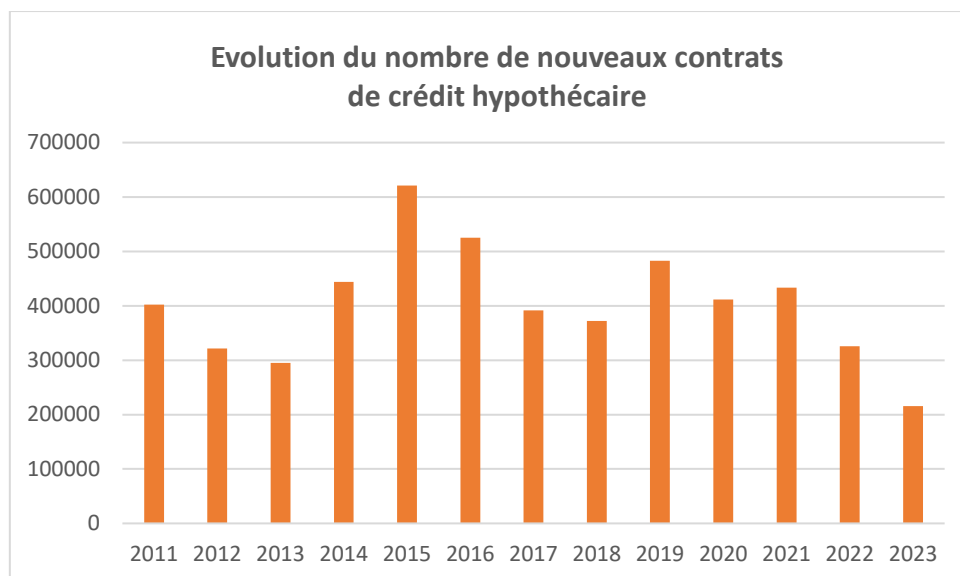
2.1.3. Le crédit hypothécaire

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 fin 2023, soit 215 755 contrats a connu une forte baisse pour la seconde année consécutive. On comptait 433 478 nouveaux contrats en 2022 et 325 795 en 2023.

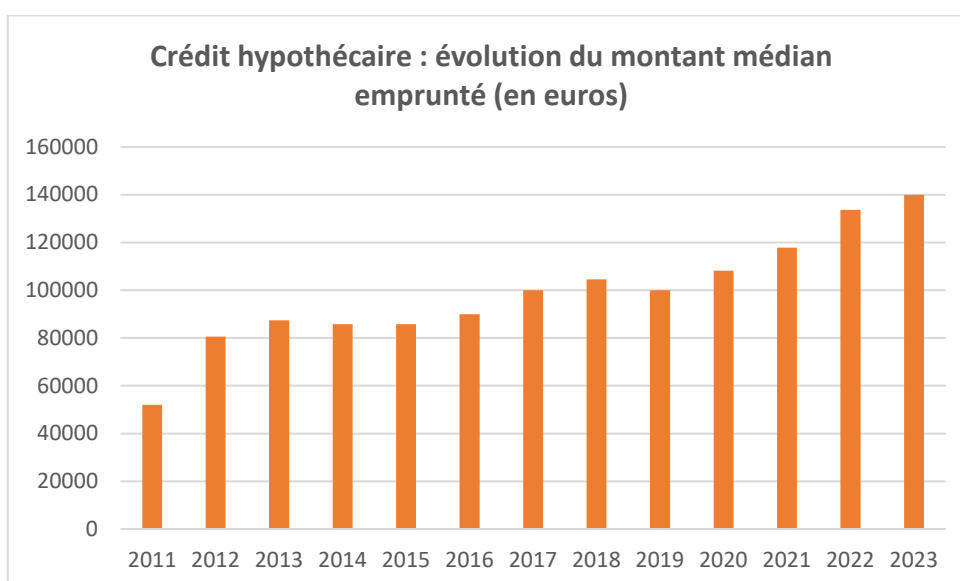
Une légère remontée du nombre de crédits semble se dessiner en 2024 : au cours des huit premiers mois de 2024, 144 358 nouveaux contrats ont été souscrits contre 143 863 sur la même période en 2023. L'Union professionnelle du crédit fait état d'une légère remontée du nombre de demandes de crédit au premier semestre 2024.

¹⁷³ Ibid.



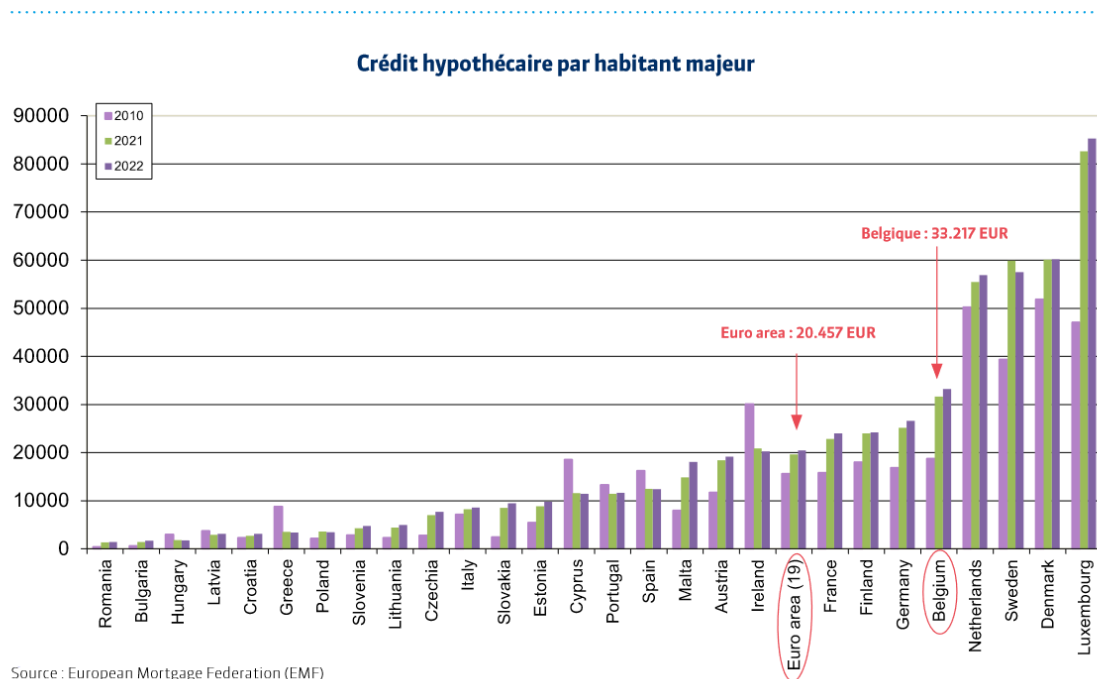
Source : CCP

Le **montant médian emprunté** était de 140 000 euros en 2023 contre 133 665 euros en 2022. En dix ans, le montant médian emprunté a augmenté de 68 %.



Source : CCP

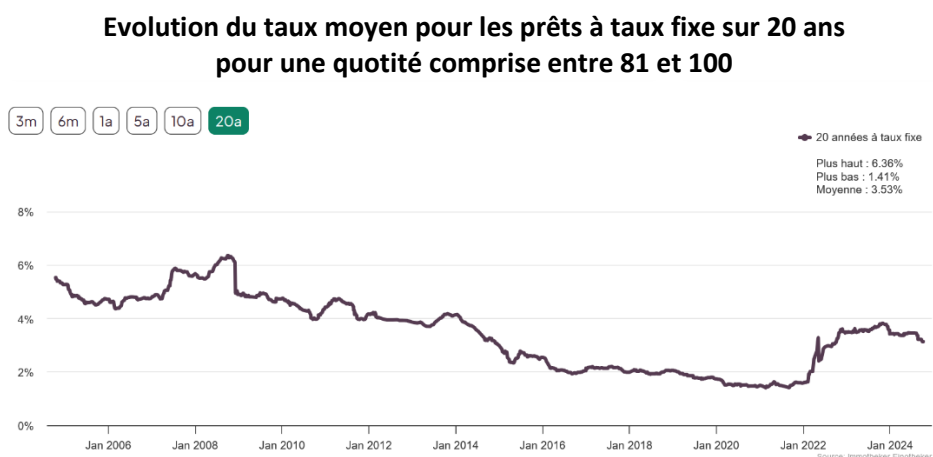
La Belgique reste le 5ème pays avec le montant de crédit hypothécaire par habitant le plus élevé de l'Union européenne, ce qui la place bien au-dessus de la moyenne de l'UE.



Source : UPC (rapport annuel 2023)

En 2023, plus de 90 % des crédits ont été souscrits à taux fixe, ce qui constitue un record. C'était le cas de 85 % des crédits en 2022 et de 65 % en 2018¹⁷⁴. Plus les revenus sont élevés, plus les ménages font le choix du taux fixe.

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. Les taux moyens sont légèrement repartis à la baisse en 2024 et tournent autour de 3,13 % en octobre 2024.

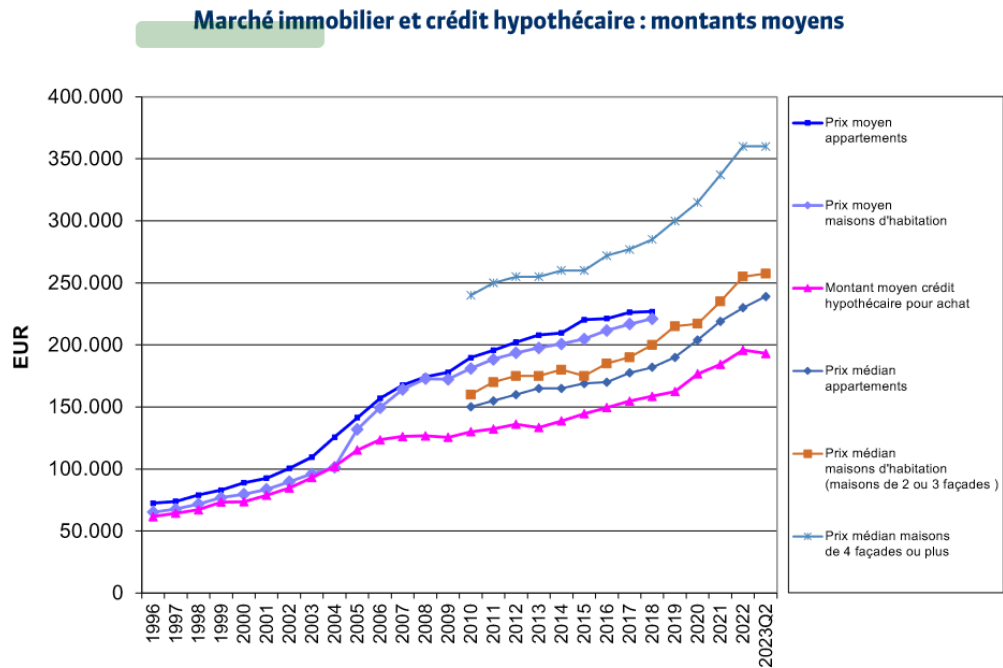


Source : Baromètre des taux d'Immotheke¹⁷⁵

¹⁷⁴ UPC, rapport annuel 2023, [https://www.upc-bvk.be/fr/press/annual-reports?view=frontlist&catid\[0\]=270](https://www.upc-bvk.be/fr/press/annual-reports?view=frontlist&catid[0]=270)

¹⁷⁵ « Baromètre des taux Immotheke Finotheker consulté le 09/10/2024, <https://www.immothekefinotheker.be/F/barometre-des-taux>

Selon le courtier Immothecker, un ménage qui emprunte aujourd’hui 200 000 euros au taux moyen de 3,13 % sur 20 ans, avec une quotité comprise entre 81-100, doit rembourser 130 euros de plus par mois qu’il y a cinq ans (taux de 1,37 %), soit une augmentation du coût total de son crédit de 31 141 euros. C’est néanmoins un peu moins qu’en 2022. Rappelons que le taux d’inflation prévu pour 2024 devrait tourner autour de 3,1 % alors qu’il était de 2,31 % il y a cinq ans.



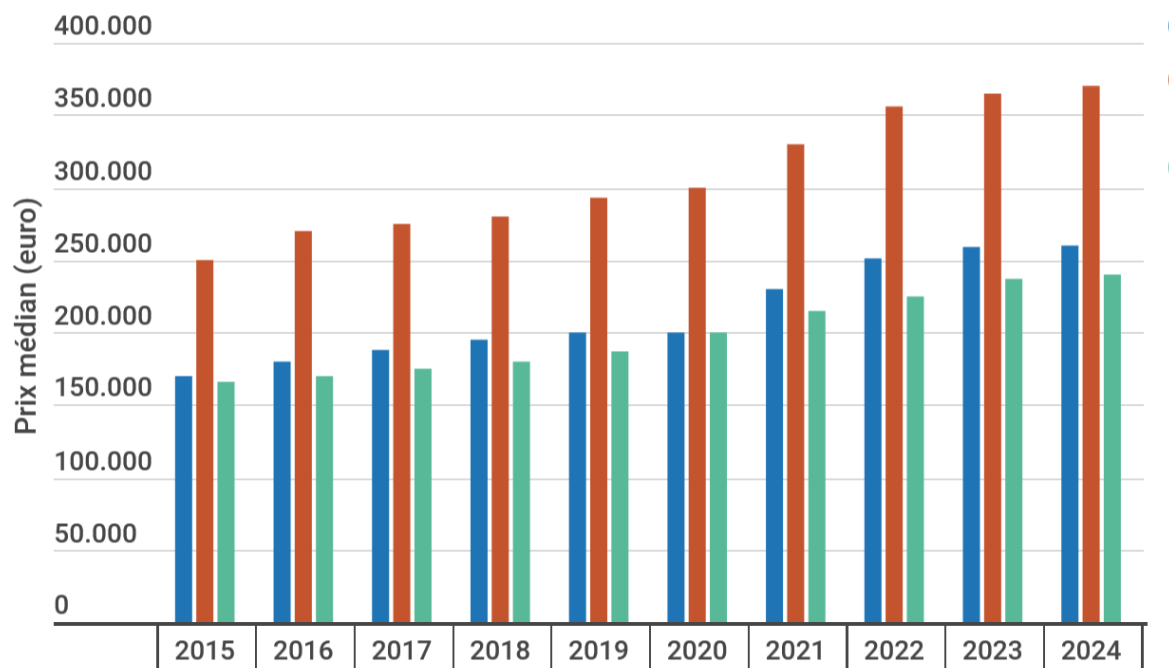
Source : UPC, Rapport annuel 2023

Le prix des logements a fait l’objet d’une forte augmentation ces dernières années, même si cette tendance semble un peu plus modérée depuis 2022. Le prix médian pour une maison de type fermé ou demi-fermé s’élevait à 260 000 euros au premier semestre 2024. Le prix d’une maison de type ouvert était de 370 000 euros. Les appartements coûtaient 240 000 euros :

BELGIQUE	2022	2023	2024	Évolution en %	Évolution en %
	(S1)	(S1)	(S1)	2023 (S1) / 2022 (S1)	2024 (S1) / 2023 (S1)
Maisons de 2 ou 3 façades (de type fermé + demi-fermé)	251.200	259.000	260.000	+3,1%	+0,4%
Maisons de 4 façades ou plus (de type ouvert)	356.000	365.000	370.000	+2,5%	+1,4%
Appartements	225.000	237.000	240.000	+5,3%	+1,3%

Prix médian (euro)

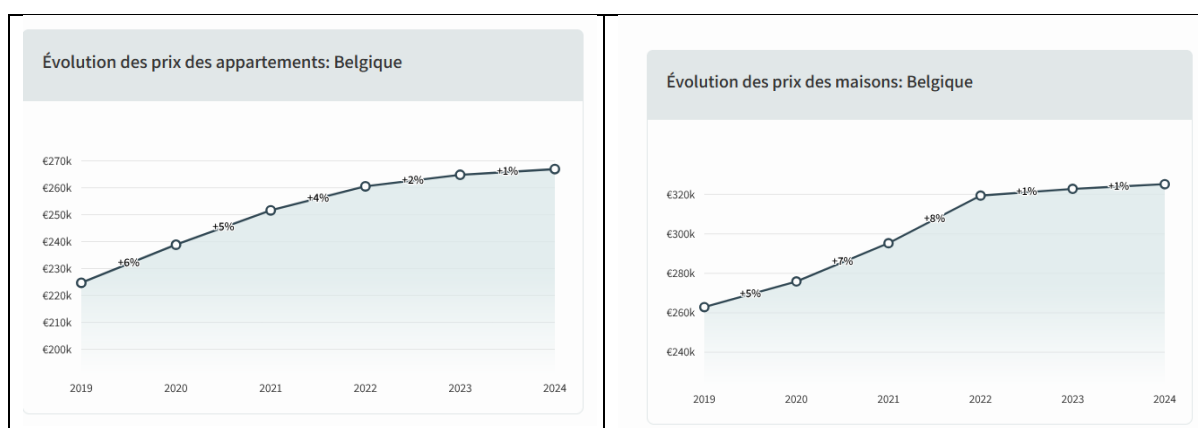
Evolution du prix médian des biens immobiliers



Source : Statbel¹⁷⁶

Le baromètre des notaires fait quant à lui état d'un prix de vente moyen en 2024 de 266 941 euros pour un appartement avec de fortes disparités entre les régions : 195 285 euros en Wallonie, 278 520 euros en Flandre et 284 775 euros en Région de Bruxelles-Capitale.

En ce qui concerne les maisons, le prix de vente moyen en 2024 est de 325 204 euros avec aussi ici de fortes disparités entre les régions : 236 265 euros en Wallonie, 362 647 euros en Flandre et 554 137 euros en Région de Bruxelles-Capitale.



Source : Baromètre des notaires¹⁷⁷

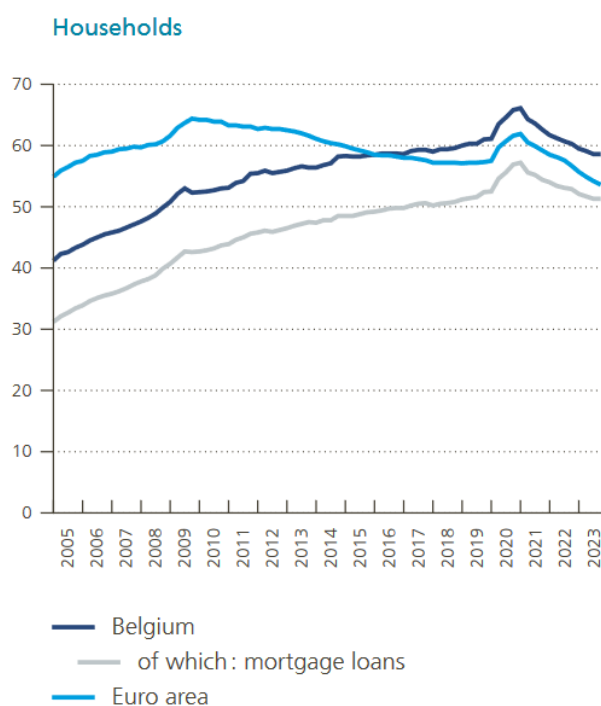
¹⁷⁶ Statbel, prix de l'immobilier, 1^{er} semestre de 2023, 26/09/2023 <https://statbel.fgov.be/fr/themes/construction-logement/prix-de-limmobilier>

¹⁷⁷ Pages consultées le 09/10/2024

Les ménages doivent donc soit emprunter plus s'ils le peuvent, soit revoir leurs prétentions à la baisse quant à la taille du logement ou son implantation, soit augmenter la durée du prêt.

La BNB a longtemps considéré que le prix sur le marché immobilier résidentiel était surévalué (différence entre les prix observés et la valeur fondamentale des biens). Selon le modèle développé par la BNB, le niveau de surévaluation était d'environ 10 % en 2022.

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



Source : BNB ¹⁷⁸

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 logement¹⁷⁹. 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'UE¹⁸⁰.

¹⁷⁸ BNB, Financial Stability Report 2024, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/fsr/fsr_2024_report.pdf

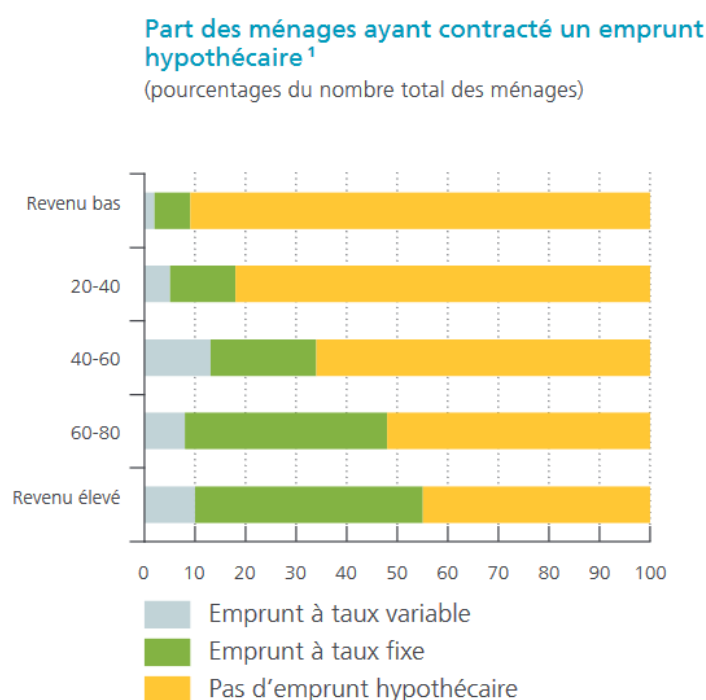
¹⁷⁹ Cette expression se serait généralisée après la Première Guerre mondiale à un moment où de nombreux ménages belges souhaitaient acquérir leur propre hébergement

¹⁸⁰ 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>

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 61 % des ménages sont locataires contre 33 % en Wallonie et 24 % en Flandre¹⁸¹.

Plus on dispose de gros revenus et de perspectives de revenus plus favorables, plus les chances de se voir octroyer un crédit et de pouvoir le rembourser sont grandes. En revanche, les ménages à faible revenu sont moins enclins à contracter un emprunt pour l'acquisition d'un logement. Il est donc assez rare qu'ils soient propriétaires de leur propre logement à un âge précoce. Leurs chances d'acquérir un logement augmentent avec l'âge, mais elles restent sensiblement plus minces que celles des ménages dont les revenus sont plus élevés.

Selon la BNB¹⁸², si peu de ménages appartenant aux premier et deuxième quintiles de revenus remboursent un crédit hypothécaire (respectivement 9 et 18 %), une part importante des personnes concernées (respectivement 50 et 25 %) y consacrent plus de 30 % de leurs revenus avant impôts. Les ménages situés dans les troisième et quatrième quintiles ont plus souvent recours à un crédit hypothécaire (respectivement 34 et 48 %), tandis qu'un peu moins de 10 % de ceux qui remboursent un prêt y consacrent également plus de 30 % de leurs revenus.



Source : BNB

¹⁸¹ Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, *Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2023*, 08/03/2024, <https://www.vivalis.brussels/fr/publication/barometre-social-2023>

¹⁸² BNB, Rapport 2022, 03/03/2023, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/nbbreport/2022/fr/t1/rapport2022_ti_complet.pdf

Fin 2019, de nouvelles mesures adoptées par la BNB¹⁸³ 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 1er janvier 2020¹⁸⁴, les prêteurs (banques et assurances) ne peuvent plus octroyer un prêt qui dépasse 90 % de la valeur du bien à financer à un acquéreur occupant, avec une marge de tolérance de 35 % du volume des prêts pour les ménages qui achètent pour la première fois et de 20 % pour les autres. Les prêteurs peuvent encore accorder un prêt à 100 %, mais ils doivent pouvoir motiver leur décision auprès de la BNB.

Alors que les crédits assortis d'une quotité de plus de 90 % représentaient 33 % des nouveaux prêts hypothécaires des banques belges en 2019, cette proportion est tombée à 19 % en 2020 et à 14 % en 2021. Elle s'est maintenue à ce niveau jusqu'au premier semestre de 2023¹⁸⁵.

Pour les ménages qui achètent pour la première fois et pour lesquels les préconisations de la BNB sont plus souples, la part des prêts pour lesquels les ménages ont emprunté plus de 90 % de la valeur du bien est passée de 45 % en 2019 à 32 % en 2020, 25 % en 2021 et 22 % en 2023.

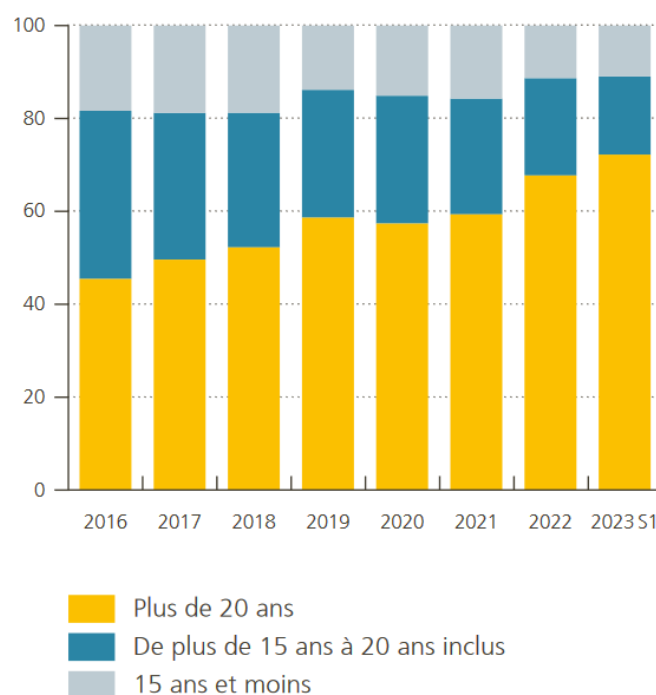
Afin d'alléger le montant des annuités, les prêteurs permettent davantage leur étalement dans le temps par le biais de maturités plus longues. Ainsi, la part des nouveaux prêts hypothécaires accordés aux primo-acquéreurs et assortis d'une maturité de plus de 20 ans se chiffrait à 72 % au premier semestre de 2023, contre 59 % en 2021.

¹⁸³ Zacharye M-D., BNB, *Caractéristiques de la dette hypothécaire des ménages en Belgique*, présentation faite au colloque mentionné note X

¹⁸⁴ Banque Nationale de Belgique, Circulaire du 23 octobre 2019, https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2019/20191023_nbb_2019_27.pdf

¹⁸⁵ Banque nationale de Belgique, Rapport 2023, Développements économiques et financiers, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/nbbreport/2023/fr/t1/rapport2023_tii.pdf

Durée des nouveaux prêts hypothécaires contractés par les primo-acquéreurs
(pourcentages, part du montant des nouveaux prêts)



D'autre part, la proportion de ces crédits hypothécaires pour lesquels la charge de remboursement excède 40 % du revenu des emprunteurs s'est progressivement élargie, passant de 27 % en 2021 à 33 % au premier semestre 2023.

Les données de la CCP montrent que la part des crédits accordés aux emprunteurs de moins de 35 ans dans le total des nouveaux crédits était restée stable au cours des dernières années autour de 35 % et a même augmenté en 2022 et 2023 (42,1 %).

2.1.3.3. Les crédits hypothécaires destinés aux ménages à faible revenu

Afin de permettre aux ménages qui n'ont pas accès au crédit bancaire d'acheter ou de financer la rénovation d'un logement, les trois régions ont mis en place des crédits hypothécaires sociaux à des conditions bien différentes de celles pratiquées par les prêteurs traditionnels.

Il y a quelques années, le crédit hypothécaire social permettait surtout aux ménages d'obtenir un crédit à un taux préférentiel et des durées de remboursement souvent plus longues que celles octroyées par les prêteurs bancaires. Avec les règles imposées par la BNB qui limitent fortement les possibilités de prêter sans apport ou avec un apport limité - règles qui ne s'appliquent pas au crédit hypothécaire social - le crédit hypothécaire social offre aussi la possibilité de prêter avec des quotités élevées par rapport à la valeur du bien financé, ce qui permet à des ménages à revenu modeste d'accéder à la propriété.

Ces crédits ne constituent cependant qu'une très faible part des crédits hypothécaires octroyés chaque année avec moins de 5 000 nouveaux contrats conclus entre les deux régions quand la CCP enregistrait un total de 215 755 nouveaux crédits hypothécaires en 2023.

En région bruxelloise, les ménages peuvent faire appel au Fonds du logement dont l'une des activités porte sur l'octroi de crédits immobiliers à taux réduits pour l'achat, la construction, la rénovation et l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments.

Pour y accéder, il ne faut pas dépasser un plafond de revenus (69 721 euros pour une personne seule à 89 721 euros pour une famille de quatre personnes). Il faut par ailleurs résider et de se domicilier dans l'habitation jusqu'à six mois après la conclusion du crédit¹⁸⁶.

En 2023, 781 crédits acquisitifs, avec ou sans crédit travaux, ont été conclus¹⁸⁷ pour financer un logement dont le prix d'achat moyen était de 215 909 euros. Un ménage emprunteur sur deux a acheté son logement dans les communes de Molenbeek-Saint-Jean, Anderlecht, Schaerbeek et Laeken.

La durée moyenne de remboursement des crédits était de 28 ans et 4 mois, avec une mensualité moyenne de 957 euros, soit un montant inférieur au loyer moyen dans la région. La mensualité représente 26 % du revenu mensuel moyen, allocations familiales comprises.

69,6 % des personnes qui ont emprunté disposent de revenus professionnels :

- 49 % sont employé·e·s (39,9 % en 2021),
- 21,4 % sont ouvrier·ère·s (22,8 % en 2021),
- 5,2 % sont indépendant·e·s (4,2 % en 2021).

30,4 % sont sans emploi comme en 2021.

Leurs ressources mensuelles nettes moyennes (allocations familiales éventuelles comprises) s'élevaient à 3 295 euros contre 2 846 euros en 2022, soit une augmentation de 14 %. 2 % des ménages disposaient de ressources nettes mensuelles moyennes (hors allocations familiales) inférieures à 1 500 euros (11 % en 2022). 84 % des ménages réunissaient les conditions d'accès au secteur du logement social en matière de revenus imposables, ils étaient 78 % en 2022.

Concernant la quotité empruntée, 41,7 % des crédits couvrent un montant supérieur à la valeur vénale de l'habitation, parmi lesquels 99 % n'excèdent pas 110 %.

Le taux débiteur moyen des crédits était de 3,08 % en 2023 contre 1,88 % en 2022. Cette augmentation s'explique par les changements tarifaires introduits en 2022 et 2023 dans un contexte d'augmentation des taux et de forte croissance de la demande. Les taux pratiqués en octobre 2024 ont encore augmenté allant de 3,25 % à 5 %.

¹⁸⁶ « Fonds du Logement | Prêt hypothécaire Bruxelles », <https://www.fondsdulogement.be/fr/credits-hypothecaires/conditions>.

¹⁸⁷ Fonds du Logement, Rapport annuel 2023, <https://fonds.brussels/sites/default/files/2024-04/RAPPORT%20ANNUEL%202023%20-%20FR-INTERACTIF.pdf>

L'âge moyen des personnes qui ont emprunté était de 36 ans et 1 mois, avec 64 % de moins de 40 ans (69 % en 2021). 43 % des contrats de crédit ont été signés par une femme. 56 % des ménages qui ont contracté un crédit ont un ou des enfants, et les ménages monoparentaux représentent 42 % de ces ménages.

En Wallonie, deux organismes délivrent des prêts hypothécaires sociaux à un public qui a des difficultés à obtenir un prêt auprès du secteur bancaire :

- Le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW) pour les familles comptant au moins trois enfants ou personnes à charge. Créé à l'initiative de la Ligue des Familles, le Fonds a le statut de coopérative et rend des services d'intérêt économique général. Ce n'est donc pas un organisme d'intérêt public. L'une de ses activités porte sur l'octroi de prêts en vue de l'achat, de la rénovation ou de la construction d'un premier logement ;
- La Société wallonne du crédit social (SWCS) s'adresse aux personnes isolées et aux ménages wallons n'ayant pas plus de deux enfants à charge. La SWCS est une société anonyme de droit public dont l'une des activités est le financement de la rénovation d'un bâtiment et/ou l'accès à une habitation.

Dans le cadre de leurs contrats de gestion respectifs avec la Région wallonne¹⁸⁸, ces deux organismes reçoivent une dotation de la région.

Dans sa déclaration de politique régionale, le nouveau gouvernement wallon a annoncé vouloir regrouper l'ensemble des acteurs du logement, dont la Société Wallonne du Crédit Social (SWCS) et le Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW), au sein d'une unique Agence de l'Habitation¹⁸⁹.

Pour l'achat ou la construction d'une habitation, les deux organismes proposent un prêt hypothécaire appelé Accesspack.

La SWCS dispose de 23 guichets de crédit social auprès desquels s'adresser pour obtenir le financement de l'achat, la construction ou la rénovation d'un premier logement. Le taux d'intérêt est fixé en fonction des revenus du ménage. Le montant du prêt peut couvrir jusqu'à 110 % de la valeur vénale du logement pour inclure les frais de notaire, les droits d'enregistrement, les travaux et/ou l'assurance-vie obligatoire.

Le logement choisi doit se trouver en Wallonie. La valeur du bien, déterminée par les experts de la SWCS, ne doit pas dépasser 295 000 euros, voire 398 250 euros dans les zones sous forte pression immobilière. La personne qui emprunte doit l'occuper personnellement. Le bien doit en majorité être utilisé à des fins privées et être couvert par une assurance solde restant dû et une assurance incendie. Les revenus imposables¹⁹⁰ ne peuvent pas dépasser 76 100 euros

¹⁸⁸ Contrats de gestion 2022-2025, <https://www.swcs.be/uploads/documents/Publications/contrat-de-gestion-2022-2025.pdf> ; <https://www.flw.be/wp-content/uploads/contrat-de-gestion-2023-2027-entre-la-rw-et-le-flw.pdf>

¹⁸⁹ Déclaration de politique régionale wallonne, législature 2024-2029, 11/07/2024, <https://mobilite.wallonie.be/files/politiques-mobilite/DPR2024-2029.pdf>

¹⁹⁰ 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.

(2024) et doivent être stables et suffisants pour pouvoir rembourser l'emprunt¹⁹¹. Le crédit doit être remboursé avant le 76^{ème} anniversaire.

En 2023¹⁹², 2 551 contrats de crédit hypothécaires permettant l'accès à la propriété ont été signés contre 2 972 en 2022 et 2 689 en 2021 au taux moyen de 2,59 % contre 1,71 % en 2022, tous à taux fixe. Les taux actuels varient entre 2,9% et 4,45 % en fonction des revenus imposables.

Le montant moyen prêté est en augmentation constante : 178 927 euros en 2023, 176 348 euros en 2022, 162 327 euros en 2021 et 143 789 euros en 2019. 69 % des prêts avaient une quotité supérieure à 100 %, la quotité moyenne étant de 94,2 %.

La mensualité moyenne était de 768,63 euros sur une durée de 348 mois. Elle était de 624 euros en 2022 pour une durée de 343 mois. Le taux d'endettement des personnes qui ont emprunté était de 28 %.

73,4 % des personnes qui ont emprunté avaient moins de 35 ans. Elles habitent principalement dans le Hainaut (44, 6 % des prêts octroyés) et la province de Liège (35,2 %).

Dans son rapport annuel 2023, la SWCS fait état d'un taux de contentieux de 2,8 % pour les crédits hypothécaires. Le maintien dans le logement pour les emprunteurs en règlement collectif de dettes est systématiquement autorisé pour autant que les arriérés de paiement n'augmentent pas durant la procédure.

Du côté du FLW, les revenus imposables ne peuvent actuellement pas dépasser 76 000 euros, avec une majoration de 5 000 euros par enfant à charge. Les prêts ont une durée maximale de 30 ans, le crédit devant être remboursé avant le 75^{ème} anniversaire. Les taux d'intérêts, sont dégressifs en fonction du nombre d'enfants.

En 2023¹⁹³, 1 184 crédits hypothécaires ont été octroyés contre 1 277 en 2022. La moyenne du montant prêté a continué à augmenter, passant de 174 000 euros en 2022 à 179 000 euros en 2023, soit une augmentation de 2,8 %. Cette hausse dépasse l'évolution observée des prix de l'immobilier au niveau régional (+ 1, 0 %).

Les familles monoparentales représentent 37 % des bénéficiaires, avec dans neuf cas sur dix une femme à la tête de la famille. Le Fonds constate une augmentation constante des opérations consacrées à un rachat de part consécutif à une séparation ou à un divorce. C'est ainsi qu'en 2023, 108 opérations de ce type ont été financées contre 88 en 2020, permettant à l'un des membres du couple de reprendre l'immeuble familial à son nom.

En moyenne, les crédits accordés représentent 101 % de la valeur vénale du bien après travaux et 94 % dans le cadre d'un achat.

¹⁹¹ Société Wallonne du Crédit Social (SWCS), <https://www.swcs.be/acheter/acheter-que-proposons-nous>

¹⁹² SWCS, *Rapport annuel 2023*, <https://www.swcs.be/uploads/documents/Rapport-annuel/RA-2023-complet.pdf>

¹⁹³ Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie, *Rapport annuel 2023*, <https://www.flw.be/wp-content/uploads/flw-rapport-annuel-2023.pdf>

Dans le cadre d'opérations d'accession à la propriété, le montant moyen du crédit était de 197 628 en 2023, contre 196 982 euros en 2022, 190 600 euros en 2021 et 178 000 euros en 2020.

Les revenus nets disponibles s'établissaient à 3 251 euros pour les familles monoparentales et à 4 421 euros pour les autres familles. La mensualité moyenne de remboursement des familles monoparentales était de 765 euros et de 953 euros pour les autres familles, soit 27 % de l'ensemble des revenus (y compris les allocations familiales et les pensions alimentaires) contre 22 % en 2022.

En ce qui concerne la durée des crédits, les contrats entre 25 à 30 ans représentent la majorité des crédits hypothécaires conclus en 2023 (81 %, contre 76 % en 2022). Sur les 1 184 crédits octroyés, 630 sont remboursables en 30 ans, contre 532 en 2022. La durée est l'un des rares paramètres sur lequel les familles peuvent jouer pour absorber le coût de l'acquisition d'un bien et dégager une mensualité en phase avec leur capacité financière.

L'âge moyen des demandeur·euse·s est de 39,5 ans. La part des emprunteur·euse·s âgé·e·s de moins de 40 ans représente 57 % et est stable par rapport à 2022. Seuls 4,8 % des emprunteur·euse·s ont plus de 51 ans.

Au niveau de la situation professionnelle des personnes qui empruntent :

- 9,2 % des familles bénéficient du revenu d'intégration sociale,
- 27,2 % de familles sont sans revenu professionnel,
- 72,8 % de familles disposent d'au moins un revenu professionnel,
- 24,7 % de familles disposent de deux revenus professionnels.

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 (droits d'enregistrement, honoraires du notaire, frais d'inscription hypothécaire, paiement de la commission de l'agence immobilière, ou la TVA en cas de construction). Le montant maximum est plafonné à 60 000 euros à rembourser en 30 ans maximum. En 2023, 239 prêts de ce type ont été octroyés pour un montant moyen de 20 039 euros contre 17 675 euros en 2021.

En 2023, 18 dossiers (23 en 2022) ont débouché sur un jugement d'admissibilité en règlement collectif de dettes, avec un total de 209 dossiers en règlement collectif de dettes. Sur ces 209 dossiers, 146 familles sont en situation d'arriérés alors que le compte de remboursement de 63 d'entre elles est à jour ou présente une avance. L'année 2023 a été marquée par la vente définitive de 61 logements appartenant à des ménages en situation contentieuse dont 58 ont fait l'objet d'une vente de gré à gré.

Une initiative intéressante de la Région wallonne, entrée en vigueur le 1^{er} mars 2019, mérite d'être rappelée. Il s'agit de l'offre d'une assurance gratuite contre la perte de revenus¹⁹⁴ souscrite par la Région auprès d'un organisme assureur. Peut la demander toute personne

¹⁹⁴ Région wallonne, http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/aides/aide?aide=apr

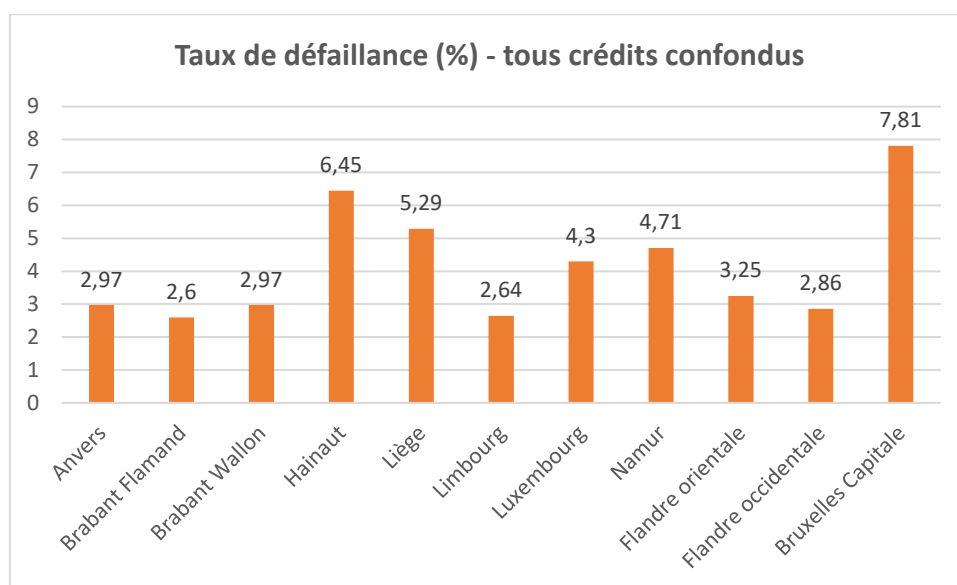
contractant un emprunt hypothécaire à condition de ne pas être déjà propriétaire ou usufruitier·ère d'un autre logement, ni de l'avoir été pendant les deux années qui précèdent la date de signature de l'acte de prêt hypothécaire (sauf s'il s'agit d'un logement non améliorable ou inhabitable). Cette assurance permet le remboursement partiel du prêt hypothécaire plafonné à 9 000 euros par année d'assurance et une intervention totale limitée à 27 000 euros, 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 Flandre¹⁹⁵, mais pas en Région Bruxelles-Capitale.

2.2. Les défauts de paiement

2.2.1. Des chiffres en baisse

Pour la septième année consécutive, le **nombre total de personnes en défaut de paiement** est en baisse avec 265 651 personnes avec au moins un crédit défaillant, soit 2,6 % de la population. Pour rappel, ce nombre n'avait cessé d'augmenter entre 2007 et 2016, passant de 279 429 à 370 701.

Le taux de défaut varie fortement d'une province à l'autre. En 2023, comme en 2022, c'est en Région-Bruxelles-Capitale que ce taux était le plus élevé, suivi du Hainaut.



Source : CCP

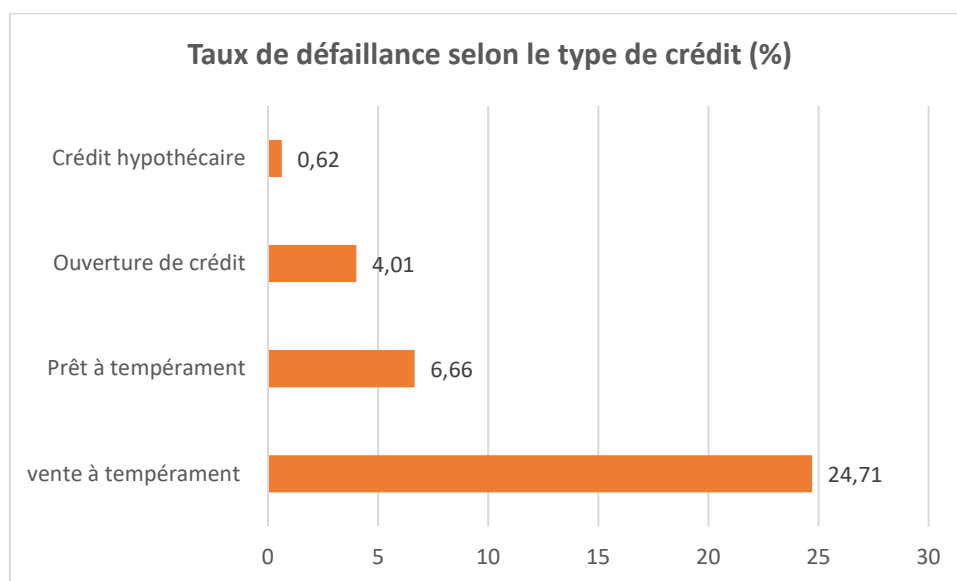
2.2.2. Défauts par type de crédit

Le taux de défaillance par type de crédit permet d'avoir une idée plus précise du caractère éventuellement dangereux pour les personnes qui empruntent de certains types de crédit.

Par rapport à 2022, le pourcentage de crédits défaillants était en 2023 en très légère baisse pour le crédit hypothécaire et les ouvertures de crédit et en légère augmentation pour les prêts à tempérament. Pour les ventes à tempérament, le taux de défaut a augmenté d'un point passant de 23,67 % à 24,71 %. Même si le nombre de ventes à tempérament ne constitue

¹⁹⁵ <https://www.vlaanderen.be/fr/demenager-et-se-loger/assurance-logement-garanti>

qu'une toute petite partie des prêts octroyés, le taux de défaut est particulièrement élevé pour cette forme de crédit.



Source : CCP

Jusqu'à présent, le taux de défaillance des ouvertures de crédit était sous-estimé car les données reprises dans la CCP ne faisaient pas la différence entre les ouvertures de crédit dormantes et actives. Le taux de défaillance paraissait par conséquent moindre qu'il ne l'est en réalité car il est calculé sur le nombre d'ouvertures de crédits souscrites et non sur le nombre d'ouvertures de crédit actives. Depuis le 1er mai 2024, la CCP indique dorénavant si une ouverture de crédit, qui n'est pas un découvert sur un compte à vue, a été prélevée entièrement, partiellement ou pas du tout.

Depuis le 1^{er} janvier 2024, le volet négatif de la CCP comprend aussi les défauts de paiement sur des facilités de découvert accordées sur un compte à vue dont le remboursement doit intervenir dans un délai d'un mois ainsi que les découverts sur comptes à vue non autorisés supérieurs à 100 euros auxquels aucun contrat de crédit n'est lié.

Fin 2019, selon une étude réalisée par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles¹⁹⁶, plus de la moitié (54 %) des ménages emprunteurs défaillants en Région bruxelloise l'étaient suite à une ouverture de crédit, 35 % suite à un prêt à tempérament, 6 % suite à une vente à tempérament et 6 % également suite à un crédit hypothécaire. En Flandre et en Wallonie, les personnes en défaut de paiement en raison d'une ouverture de crédit représentaient 45 % de l'ensemble des ménages emprunteurs défaillants. Au sein des dettes de crédit identifiées par les médiateurs de dettes en Région bruxelloise, pas moins de 82 % concernaient des ouvertures de crédit et 18 % des prêts/ventes à tempérament.

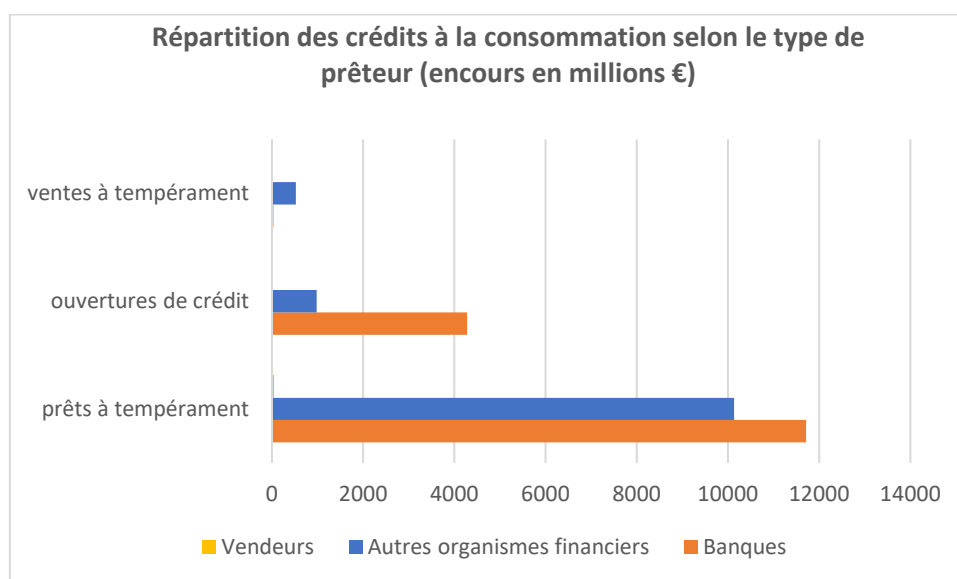
¹⁹⁶ Englert M. *La problématique du surendettement en région bruxelloise, conséquence et facteur aggravant de situations de pauvreté : présentation et analyse de données issues de quatre services de médiation de dettes et de la Centrale des crédits aux particuliers*, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2020, https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/dossiers/dossier_2021_brochure_surendettement_fr.pdf

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.

2.2.3. Défauts par type de prêteur

En Belgique, les prêts ne peuvent être octroyés que par des établissements agréés. Parmi ces établissements, on trouve les établissements de crédit, plus communément appelées banques. Ce sont des entreprises qui reçoivent des dépôts d'argent ou d'autres fonds remboursables auprès du public et octroient des crédits pour leur compte propre. L'exercice d'une activité d'établissement de crédit est soumis à l'obtention d'un agrément auprès de la Banque centrale européenne. D'autres entreprises peuvent aussi octroyer des prêts aux particuliers. C'est la FSMA qui est chargée de procéder à l'accès à la profession de ces organismes non bancaires ainsi qu'aux intermédiaires en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation¹⁹⁷.

En 2022¹⁹⁸, 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.



Source : Febelfin (crédits 2022)

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

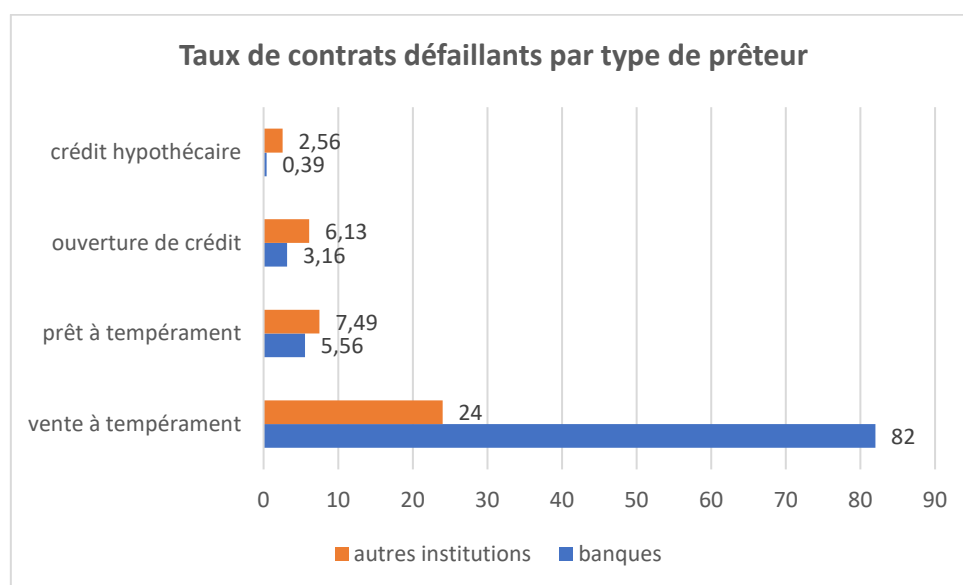
Selon l'étude menée par l'Observatoire de la Santé et du Social en Région bruxelloise (données collectées en 2019), la part des crédits octroyés par des organismes non bancaires

¹⁹⁷ FSMA, liste actualisée chaque semaine, <https://www.fsma.be/fr/preteurs>

¹⁹⁸ Dernières données disponibles sur le site de Febelfin au 04/12/2024

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 2023, 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 prêteur¹⁹⁹.

En 2023, le SPF Economie ²⁰⁰ avait indiqué avoir 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. Le SPF Economie a constaté que dans certains cas, la charge d'endettement des consommateurs pouvait atteindre jusqu'à 80 % de ses revenus. En cas d'accident de vie, il y a donc de grandes chances que cela conduise à un défaut de paiement. Pour le SPF Economie, il faudrait que le législateur prévoie un pourcentage maximum de charges de crédit pour octroyer un crédit.

¹⁹⁹ SPF Economie, *Guidelines concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation*, 04/07/2022
<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Guidelines-solvabilite-credit-a-la-consommation.pdf>

²⁰⁰ Intervention du SPF Economie lors du colloque organisé en 2023 par l'Observatoire du crédit et de l'endettement, <https://observatoire-credit.be/storage/3813/Actes-du-colloque-2023-FR.pdf>

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 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 17,5 % de l'encours des crédits accordés pour la constitution d'une garantie locative par le Fonds du logement bruxellois en 2023 contre 17,9 % en 2022 et 18,9 % en 2021. 2,48 % des crédits hypothécaires accordés par le Fonds étaient enregistrés à la CCP comme défaillants contre 0,63 % de l'ensemble des crédits hypothécaires.

Du côté de la Société wallonne du logement social, 2,6 % des crédits hypothécaires présentaient des arriérés de paiement contre 2,8 % en 2022 (trois échéances de retard). Le taux de défaut des prêts à tempérament était de 13,8 % pour les crédits relatifs au financement d'une garantie locative. Le maintien dans le logement pour les emprunteur·euse·s en règlement collectif de dettes est systématiquement autorisé pour autant que les arriérés de paiement n'augmentent pas durant la procédure.

En ce qui concerne le Fonds du logement pour les familles nombreuses, les arriérés de crédit en cours de remboursement ont représenté 0,349 % de l'encours total contre 0,367 % en 2022 et 0,40 % en 2021, tous crédits et avances confondus. Les difficultés financières rencontrées par une famille et la gestion des situations de retard de paiement occupent une place particulière dans la gestion post signature des crédits. En 2023, 18 dossiers (23 en 2022) ont débouché sur un jugement d'admissibilité en règlement collectif. Au total, 209 dossiers de prêts sont confrontés à une procédure en règlement collectif de dettes.

2.3. Le surendettement

Il y a surendettement à partir du moment où une personne ou un ménage est dans l'impossibilité totale de remplir ses engagements financiers de manière durable avec ses revenus courants. Le surendettement conduit à une dégradation des conditions de vie et génère de la détresse chez les personnes qui y sont confrontées.

Sauf en ce qui concerne les dettes de crédit, il n'y a pas en Belgique de données officielles permettant de déterminer précisément combien de ménages sont surendettés et à quel niveau de dettes, ce qui rend difficile la définition de politiques publiques appropriées.

Toutes les personnes surendettées ne recourent pas à la médiation de dettes amiable ou judiciaire. Certaines vont plutôt consulter un avocat, un comptable ou essayer de se débrouiller seules en négociant des plans de paiement directement avec leurs créanciers. Par exemple, un arrêté du gouvernement wallon du 19 juillet 2018 oblige les fournisseurs d'énergie à contacter tout ménage mis en demeure pour lui proposer un plan de paiement

raisonnable et l'informer qu'il peut bénéficier de l'appui d'un service de médiation de dettes ou d'un CPAS pour négocier ce plan de paiement. 110 779 plans de paiement dans le cadre d'une facture d'électricité (6,70 % de la clientèle) ont été ainsi mis en place en 2022 contre 77 194 en 2018 (4,80 % de la clientèle). En ce qui concerne les factures de gaz, ce sont 9,40 % des ménages qui étaient concernés par un plan de paiement en 2022.

Il est par conséquent plus que certain qu'une part non négligeable des personnes surendettées, et certainement toutes celles qui ont des dettes informelles (famille, amis, commerçants...), passent sous les radars.

Début 2024, l'Observatoire du crédit et de l'endettement (OCE) a tenté de comprendre les raisons pour lesquelles en dépit de la crise sanitaire, puis de la crise énergétique et des fortes augmentations des prix, si peu de Belges faisaient appel à la médiation de dettes. Même si de nombreuses personnes ont sollicité les cellules énergie des CPAS (par exemple une augmentation de 90 % entre 2021 et 2022 au CPAS de Bruxelles).

L'OCE avait déjà procédé à une telle analyse en 2022 à l'occasion d'un colloque intitulé « *Où sont les surendettés ?* »²⁰¹. Alors que les demandes en aide alimentaire, les demandes d'aide sociale auprès du CPAS et la mise en place de plans de paiement pour les factures d'énergie témoignaient de difficultés financières en augmentation, les services de médiation de dettes n'avaient pas été particulièrement sollicités.

Une première série d'hypothèses mise en avant par l'OCE était que certains ménages n'avaient pas été financièrement touchés par la crise énergétique pour plusieurs raisons : ils avaient pu bénéficier d'aides gouvernementales ou locales, ou bien disposaient d'une épargne constituée notamment durant la crise sanitaire, ou profitaient encore des effets d'un contrat fixe pour leur énergie, ou bien n'avaient pas encore reçu leur facture de régularisation.

Une autre série d'hypothèses était que certains ménages avaient mis en place des stratégies qui ont permis de tenir le coup, en augmentant les revenus, en diminuant les charges ou les dépenses pour certains postes du budget ou en négociant directement avec leurs créanciers sans intermédiaire. Une dernière série d'hypothèses expliquait le non-recours aux professionnels de la médiation de dettes, d'une part, pour des raisons déjà présentes avant les crises (manque d'information, mésinformation, fracture numérique, etc.) et, d'autre part, par les effets plus « macrosociologiques » des crises comme le découragement, la révolte ou la perte de confiance dans les institutions.

En 2023-2024, le non-recours à la médiation de dettes a perduré. L'OCE constate toutefois que certaines hypothèses explicatives envisagées en 2022 ne tiennent plus. Les filets de sécurité mis en place pour faire face à des difficultés financières temporaires ne sont plus là. En revanche, certains ménages continuent à mettre en place des stratégies pour tenir le coup.

²⁰¹ Dehon E., Jeanmart C.

Où sont les surendettés ? OCE, janvier-mars 2023, <https://observatoire-credit.be/storage/3644/ECE77---ou-sont-les-surendett%C3%A9s.pdf>; <https://observatoire-credit.be/storage/3437/O%C3%B9-sont-les-surendett%C3%A9s---note-d%27analyse-finale.pdf>

Où sont les surendettés ? Un an après. Analyse du (non ou faible) recours à la médiation de dettes amiable et judiciaire en Belgique en 2024, OCE <https://observatoire-credit.be/storage/4012/OSS-2.0---Version-consolid%C3%A9e.pdf>

La troisième série d'hypothèses expliquant le non-recours aux professionnels de la médiation de dettes et les effets plus macrosociologiques des crises sont aussi toujours présents. L'étude de 2024 a fait émerger deux autres hypothèses, à savoir une démobilisation, voire une déresponsabilisation des ménages en difficulté et un sens des priorités en matière budgétaire en désaccord avec les professionnels ainsi qu'une asphyxie administrative.

2.3.1. Difficultés à faire face à des dépenses imprévues

En 2023²⁰² 12,3 % des Belges (13,2 % en 2022) vivaient dans un ménage dont le revenu total disponible était inférieur au seuil de pauvreté, soit 1 450 euros pour une personne isolée et 3 045 euros pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants.

Faire face à une dépense imprévue de 1 300 euros est financièrement inaccessible pour 21,5 % des Belges (22,7 % en 2022), soit 2,5 millions de personnes. C'est le cas de 50,5 % des personnes au chômage (56,9 % en 2022), de 51,9 % des locataires (52,8 % en 2022) et de 49,8 % des membres de familles monoparentales (54,8 % en 2022). Au niveau des régions, ce sont 38,33 % des ménages bruxellois (39,1 % en 2022) qui ne peuvent faire face à une dépense imprévue, 32,6 % des ménages wallons (34 % en 2022) et 12,3 % des ménages flamands (13,6 % en 2022). Par ailleurs 4,7 % des Belges n'arrivent pas à payer leurs factures à temps : c'est le cas de 8,1 % des ménages wallons, de 4,9 % des ménages bruxellois et de 2,9 % des ménages flamands.

Ces difficultés s'inscrivent dans le cadre d'une très forte augmentation des prix en 2022. 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. Si l'année 2023 a été marquée par une baisse moyenne des prix (mais pas pour tous les produits), l'inflation est à nouveau repartie à la hausse avec un taux de 4,3 % en septembre 2024.

Malgré les différentes primes et allocations décidées par le gouvernement fédéral en 2022 et octroyées à l'ensemble des ménages²⁰³, 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 pauvreté²⁰⁴, 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) ;

²⁰² Statbel, *Près de 2,5 millions de Belges n'ont pas les moyens de s'offrir une semaine de vacances*, 01/02/2024, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/privation-materielle-et-sociale>

²⁰³ SPF Economie, *Mesures gouvernementales et primes énergie*, 10/05/2023, <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/mesures-gouvernementales-et>

²⁰⁴ 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

- la survenance d'accidents de vie qui entraînent une baisse des revenus et/ou une augmentation des dépenses ;
- l'accumulation des frais de recouvrement une fois que l'on se trouve dans une situation d'endettement (la dette crée la dette).

Ces organisations précisent que l'image du mauvais payeur qui pourrait payer, mais ne le fait pas ou celle du flambeur irresponsable qui devrait être sanctionné ou éduqué ne peuvent plus servir de modèle à des politiques de recouvrement et d'accompagnement. Appréhender la problématique du surendettement en se basant sur un modèle selon lequel le surendettement relèverait de la seule responsabilité individuelle n'est pas pertinent et conduit à adopter des solutions contreproductives. Ce modèle est d'ailleurs largement contredit par les recherches scientifiques sur les facteurs de risques qui mènent au surendettement.

Ces organisations confirment les résultats d'enquêtes réalisées tant en 2019 par l'Observatoire du Crédit et de l'endettement²⁰⁵ auprès des services de médiation de dettes agréés (SMD) par la Région wallonne afin d'identifier les caractéristiques propres aux ménages consultant ces services qu'en 2020 par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale en collaboration avec le Centre d'appui aux services de médiation de dettes²⁰⁶. 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 quant aux profils des personnes qui consultent les services de médiation de dettes. De manière très résumée²⁰⁷, 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 sociale²⁰⁸, le remboursement d'un crédit à la consommation fait tomber le revenu disponible sous le seuil de pauvreté d'un peu plus de 3,7 % des ménages en 2023.

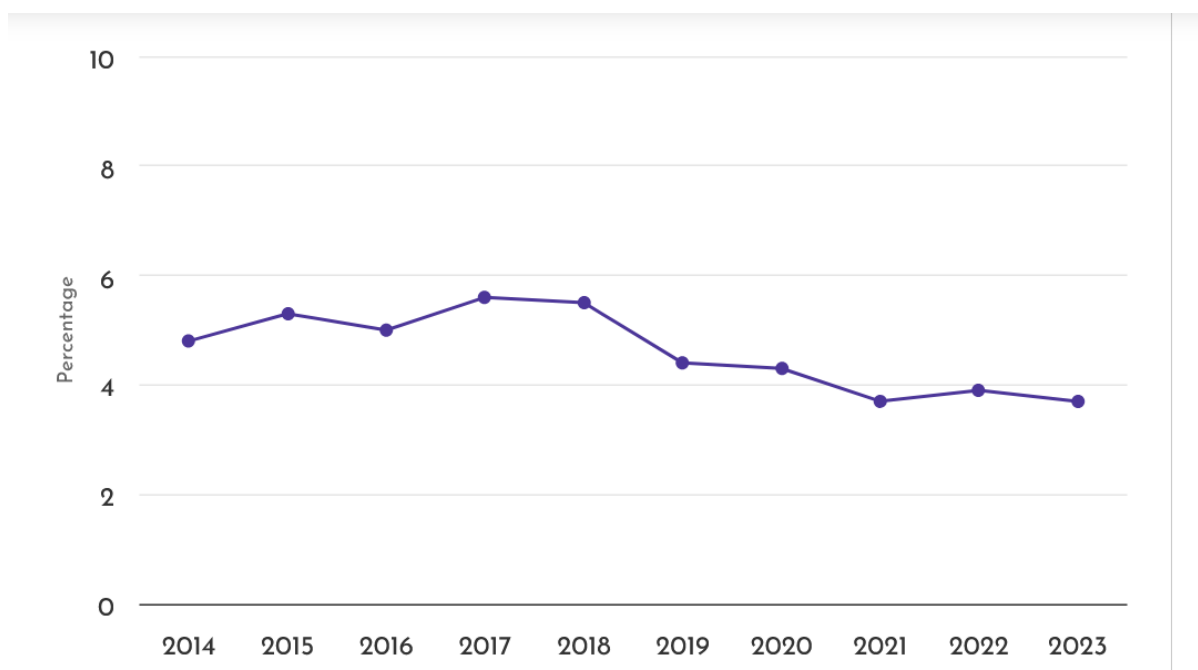
²⁰⁵ Jeanmart C., *Les ménages en situation de surendettement : Profil, endettement et éléments déclencheurs des difficultés financières*, décembre 2019, <https://observatoire-credit.be/storage/209/Les-m%C3%A9nages-en-situation-de-surendettement.pdf>

²⁰⁶ 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

²⁰⁷ Pour plus de détails, voir les rapports sur l'inclusion financière de 2021 et 2022.

²⁰⁸ SPP Intégration sociale, <https://chiffrespauvrete.be/topic/credits-a-la-consommation-et-risque-de-pauvrete>

Crédits à la consommation et risque de pauvreté



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 amiable²⁰⁹ : « *Il y a un nombre croissant de dossiers de médiation qui posent des problèmes difficilement surmontables, à savoir les situations où les personnes surendettées ne disposent d'aucun disponible pour désintéresser les créanciers. Après avoir effectué le travail d'évaluation du budget sur la base des rentrées (revenus, allocations sociales, allocations familiales, indemnités diverses) et des charges courantes (loyer, énergie, eau, alimentation, frais scolaires, de déplacement...), le médiateur de dettes se rend compte qu'il ne reste rien pour rembourser les créanciers pour des dettes qui peuvent être liées à du crédit, mais également inhérentes à ces charges courantes, considérées comme étant de première nécessité, mais qui ne peuvent pas être honorées. L'analyse du budget révèle dans certains cas un solde négatif, et de*

²⁰⁹ Cobbaud N. *Quelle solution pour les personnes surendettées et insolvable ?* Les Echos du crédit et de l'endettement, n°63, septembre-octobre 2019, <https://www.echosducredit.be/sommaires/gerer-le-surendettement-quand-il-ny-a-pas-de-disponible/>

manière structurelle la situation ne peut que générer de nouvelles dettes, vu l'insuffisance des rentrées ».

Fin 2023, pour une majorité des services de médiation de dettes, le profil majoritaire des personnes qui poussent les portes de leurs services reste le même, à savoir des bénéficiaires d'allocations sociales.

Bien qu'il n'y ait pas eu d'afflux généralisé de demandes en médiation de dettes²¹⁰, les services de médiation de dettes dans tout le pays ont toutefois vu arriver de nouveaux profils moins habitués à demander de l'aide comme des indépendant·e·s touché·e·s par l'arrêt des activités pendant les confinements, des salarié·e·s pauvres, des couples avec deux salaires, des jeunes qui rentrent dans la vie active, mais aussi des ménages issus de la classe moyenne et des pensionné·e·s qui disposent de revenus insuffisants pour faire à l'augmentation des prix. Les personnes qui travaillent et qui n'ont pas les avantages des personnes allocataires sociaux sont plus fragilisées (pas de réduction en matière d'énergie, sur les abonnements de bus, sur les frais de garderie ou de crèche, des frais de carburant élevés, etc.).

Les services de médiation de dettes constatent également une augmentation des demandes d'information qui ne conduisent finalement pas à une procédure de médiation. Ces nouveaux profils n'ont souvent pas connaissance des services auxquels s'adresser et des aides à activer. Ils recherchent donc des informations une fois que la situation leur apparaît problématique.

Les fédérations estudiantines ainsi que d'autres acteurs associatifs tirent aussi la sonnette d'alarme sur la précarité étudiante. En cas de difficultés, les jeunes mettent en premier lieu 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 de 21 254 à 25 500 étudiant·e·s alors qu'il n'était que de 8 503 quinze ans plus tôt.

Les services de médiation de dettes reçoivent aussi de plus en plus de personnes qui connaissent des problèmes de santé mentale. Début 2022, un Belge sur quatre présentait un trouble anxieux et/ou dépressif. Les problèmes de santé mentale sont en effet plus marqués chez les médié e s depuis les crises successives, la détresse psychologique entraînant chez certaines personnes des problèmes financiers. Les problèmes de santé mentale sont également à l'origine d'arrêts de travail pour maladie, menant à une hausse des absences de longue durée. Les arrêts prolongés pour maladie entraînent entre autres une baisse des revenus et rend difficile la gestion du budget pour certains ménages.

Les personnes sous administration de biens seraient également plus présentes en médiation amiable et judiciaire. Certains professionnels évoquent une meilleure connaissance de la médiation de dettes par les travailleurs sociaux qui accompagnent les personnes mises sous tutelle.

²¹⁰ 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>

En ce qui concerne le type de dettes, le changement le plus important concerne l'endettement lié à l'énergie. Il s'agit de la dette la plus citée pour les dossiers en médiation amiable début 2024 alors qu'il s'agissait de la troisième dette la plus citée en 2018. En 2022, le taux de défauts de paiement s'élevait à 6 % pour l'électricité et 7,8 % pour le gaz en Wallonie.²¹¹

Les trois types de dettes les plus fréquentes dans les dossiers en médiation amiable en Wallonie

2024	2018
• Dettes d'énergie (gaz, électricité, mazout, etc.) : 26 % • Dettes d'impôts, d'amendes, de taxes : 25 % • Dettes de crédit (crédit hypothécaire, prêt à tempérament, ouverture de crédit, vente à tempérament) : 17 % • Dettes de santé : 15 % • Dettes de télécommunication : 8 % • Dettes d'eau : 4 % • Dettes de logement : 4 %	• Dettes d'impôts, d'amendes, de taxes : 75 % • Dettes de crédit (crédit hypothécaire, prêt à tempérament, ouverture de crédit, vente à tempérament) : 70 % • Dettes d'énergie : 56 % • Dettes de santé : 54 % • Dettes de télécommunication : 53 % • Dettes d'eau : 33 % • Dettes de logement : 16 %

En ce qui concerne les dettes les plus importantes en montants depuis 2022, les services de médiation de dette wallons citent les dettes d'énergie (93 %), les dettes d'impôts, d'amendes, de taxes (89 %) et les dettes de santé (62 %).

Les dettes liées aux impôts, amendes et taxes sont plus importantes en 2023-début 2024. En 2022, les salaires bruts ont été indexés, mais les barèmes fiscaux n'ont pas suivi. Les impôts payés sont donc plus importants par rapport aux autres années. Les services de médiation de dettes constatent également une hausse du montant de l'endettement lié aux soins de santé qui pourrait s'expliquer par davantage de dépenses en matière de santé mentale et des problèmes de santé aggravés pour les personnes qui ne se sont pas soignées pendant la crise sanitaire.

Les médiateurs auraient également plus de dettes auprès de l'entourage (amis, familles, etc.). Les ménages en difficulté financière cherchent en premier à se débrouiller en sollicitant leur réseau personnel avant de venir dans les services de médiation de dettes.

Par ailleurs, les services de médiation de dettes constatent que les dossiers sont de plus en plus complexes à gérer. Les personnes arrivent dans les services avec une multitude de problèmes (problème d'accès à un revenu, d'addiction, de santé mentale, de gestion administrative, de fracture numérique) qui sont difficiles à appréhender pour les services de médiation. Certaines ASBL ont mis en place des coopérations avec d'autres associations. Des

²¹¹ Dehon E. *Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation années 2022-2023*, Observatoire du crédit et de l'endettement, [https://observatoire-credit.be/storage/3945/RRW-2022-2023-\(2\).pdf](https://observatoire-credit.be/storage/3945/RRW-2022-2023-(2).pdf)

CPAS renforcent la collaboration entre les différents services pour répondre à cette nouvelle réalité. Ce constat de multiplicité des problèmes chez les médiateurs a également été constaté en Flandre.

Le nombre de dossiers avec un minimum de dix à quinze créanciers serait aussi en augmentation, ce qui rend les dossiers plus complexes et longs à traiter.

Comme en 2022, les services de médiation wallons constatent des problèmes d'insolvabilité structurelle : « *Les situations avec du disponible et un endettement résorbable en amiable se raréfient.* » Quand il n'y a pas de disponible ou que les dettes sont trop élevées, il n'existe aucune solution à l'amiable. Si la personne endettée se trouve en situation d'insolvabilité, il n'est pas possible d'élaborer un plan de paiement. Si l'endettement est très important, la seule solution est de diriger la personne endettée vers une médiation judiciaire.

L'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles Capitale fait de son côté le constat d'un nombre important de personnes en situation de pauvreté touchées par le surendettement²¹².

Selon l'Observatoire, le surendettement engendre une dégradation rapide des conditions de vie, une grande détresse, et un parcours du combattant au niveau judiciaire. Les saisies sur salaire, les saisies immobilières, les coupures d'énergie, l'expulsion du logement, etc. sont autant de conséquences qui aggravent des situations de vie déjà précaires.

L'Observatoire fait aussi le constat de l'absence de données officielles en Région bruxelloise pour estimer de manière globale l'ampleur du surendettement, ce qui contribue à l'invisibilité du phénomène. On sait par exemple qu'à l'échelle bruxelloise, les services de médiation de dettes et les cellules énergies des CPAS ont été fortement sollicités dans le cadre de la crise énergétique. C'est ainsi que le nombre de dossiers ouverts à la Cellule énergie du CPAS de Bruxelles a presque doublé (+ 90 %) entre 2021 et 2022. Le SMD de Bruxelles-Ville a noté une croissance de la proportion de dettes de soin de santé parmi les dettes rencontrées auprès de leur public (passant de 15 % des dettes en 2018 à 18 % en 2022).

2.3.3. Baisse continue des procédures en règlement collectif des dettes

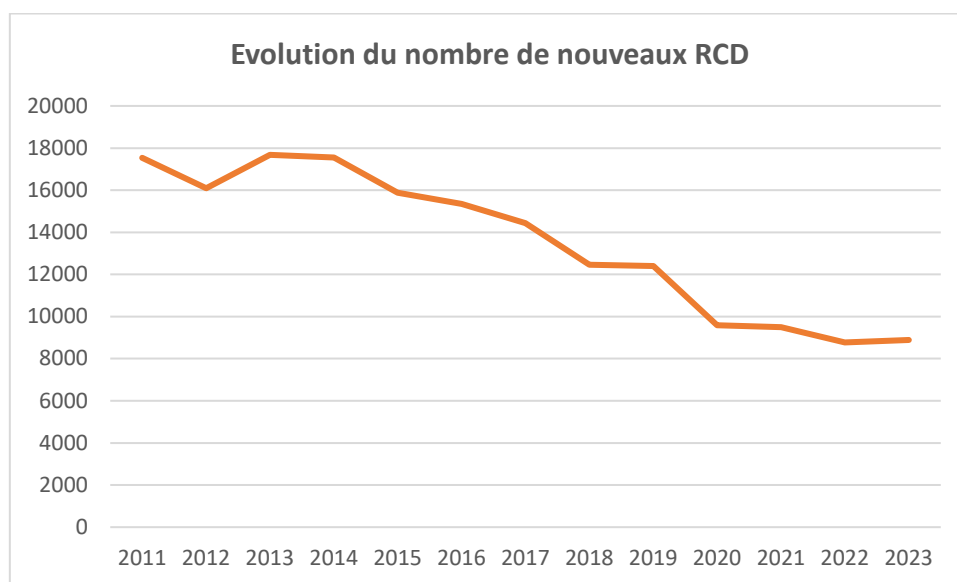
Le règlement collectif de dettes (RCD) est une procédure judiciaire qui a pour objet de rétablir la situation financière d'une personne physique et lui permettre de retrouver des conditions de vie conforme à la dignité humaine. Les données relatives au RCD constituent un indicateur possible du niveau de surendettement des ménages en Belgique.

Le RCD est une procédure judiciaire d'une durée maximale de sept ans. Le médiateur de dettes, désigné par le tribunal du travail, a pour tâche de rembourser autant de dettes que possible aux créanciers tout en garantissant à la personne débitrice la disposition d'un pécule suffisant pour pouvoir mener une vie digne. A la fin de la procédure, il y a éventuellement une remise des dettes impayées. La personne concernée peut alors à nouveau reprendre une vie sans dettes.

²¹² Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté et des inégalités sociales et de santé en 2023, https://www.vivalis.brussels/sites/default/files/2024-03/Barometre-2023-FR_1.pdf

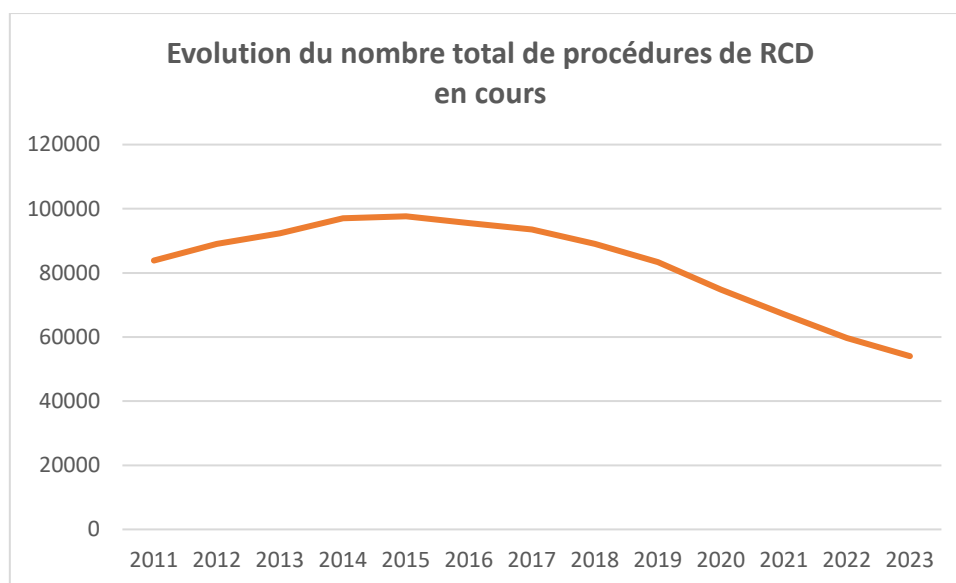
Les personnes ayant recours à cette procédure se trouvent dans une situation de surendettement avérée. Toutefois, comme tous les ménages en situation de surendettement ne recourent pas à cette procédure, cet indicateur ne reflète donc qu'une partie de la réalité.

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 avant de légèrement remonter en 2023 avec l'introduction de 8 867 nouveaux RCD.



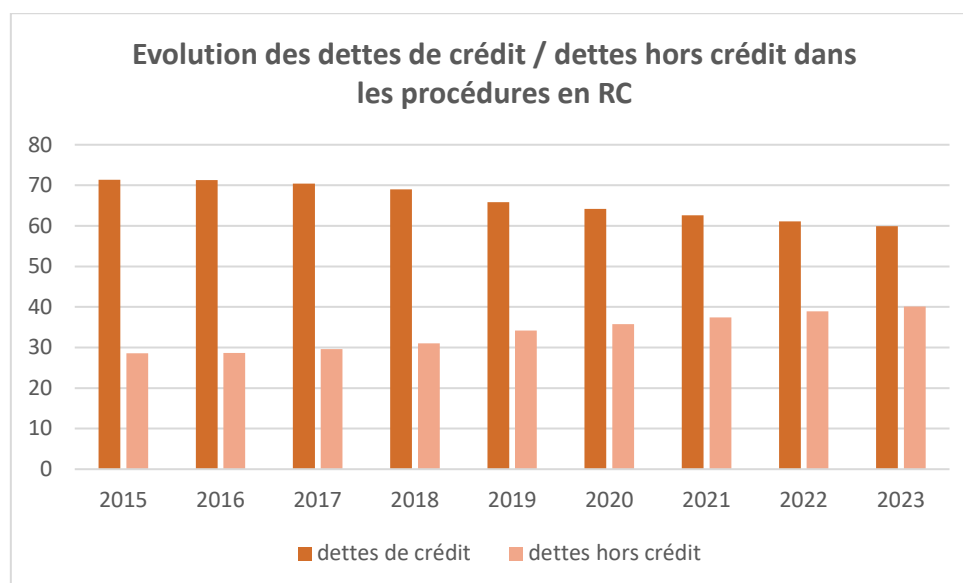
Source : CCP

Depuis 2016, le nombre total de procédures de RCD n'a cessé de baisser. Fin 2023, il y avait 54 023 procédures en cours enregistrées à la CCP contre 59 717 fin 2022. Le règlement collectif de dettes ne disparaissant du registre qu'au terme du plan d'apurement, la personne concernée reste mentionnée tant que la procédure la concernant n'est pas terminée ou révoquée. Les procédures de règlements collectifs de dettes terminées ou révoquées sont encore reprises dans la CCP en raison du délai légal de conservation mais ne sont plus comptabilisées dans les statistiques.



Source : CCP

40,1 % des personnes qui ont eu recours au RCD en 2023 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 dettes fiscales, a tendance à augmenter.



Source : CCP

Le recours à la procédure de RCD est davantage le fait de personnes qui accusent plusieurs défauts de paiement. 29,8 % des personnes concernées ont au moins cinq défauts de paiement tandis que 7,7 % ne présentent qu’un seul défaut de paiement.

La baisse du nombre de procédures est une tendance lourde. Même s’il convient de rester prudent quant à l’analyse de cette diminution qui peut cacher une augmentation du règlement

des dettes par d'autres moyens, il n'empêche que cette procédure ne répond sans doute plus aux besoins de toutes les personnes surendettées.

Depuis plusieurs années, les services de médiation de dettes font état d'un bouche-à-oreille qui jouerait en défaveur de cette procédure. Perçue comme une solution miracle il y a une vingtaine d'années, le RCD aurait depuis quelques années mauvaise presse auprès de personnes qui y ont eu recours et en font une publicité négative. C'est le cas par exemple de mères qui élèvent seules leurs enfants²¹³ : « Pendant sept ans, vous vivez en apnée et vos enfants en sont victimes. Vous n'avez pas accès à votre plan financier. Vous êtes infantilisée et on vous verse un barème qui est très bas et qui ne laisse pas de place au superflu comme acheter des chaussures neuves à son enfant alors que les siennes sont trouées. Tout est calculé au centime près. Vous avez un montant défini pour l'électricité, pour le gaz. Et si vous n'avez pas assez, on vous coupe l'électricité, il faudra attendre le mois prochain. Quand les dettes sont trop hautes, il arrive même que les enfants soient placés. »

Dans son rapport de contrôle de la procédure de règlement collectif de dettes par les tribunaux du travail²¹⁴, le Conseil supérieur de la justice indiquait qu'en moyenne seuls 6 % des dossiers font l'objet d'un plan de règlement judiciaire contre 94 % des dossiers qui font l'objet d'un plan de règlement amiable.

Par ailleurs, ces dernières années ont en effet été fortement marquées par une augmentation du nombre de cas insolvable, c'est-à-dire de personnes dont les revenus sont tellement faibles qu'il n'y a aucune possibilité de proposer des plans de paiement raisonnables à leurs créanciers. Des magistrats pointent d'ailleurs du doigt l'inefficacité du RCD dans le cas de personnes dont l'insuffisance des ressources financières est structurelle. Le RCD ne peut alors ni prévenir l'apparition d'un nouvel endettement pendant, ni même après la procédure.

Selon le Réseau belge de lutte contre la pauvreté (BAPN)²¹⁵, la procédure de RCD n'est pas une solution adaptée aux personnes à faible revenu pour lesquelles « *il est impossible de rembourser des dettes sans mettre en danger une vie décente. Si les dépenses mensuelles sont supérieures au revenu disponible, le nouveau départ espéré ne peut pas être atteint. (...) Beaucoup de gens ne bénéficient pas d'un pécule suffisant pour garantir une vie digne. Certains budgets sont si faibles qu'en dépit d'efforts acharnés pour joindre les deux bouts chaque mois, les gens sont obligés de contracter de nouvelles dettes, ce qui met en péril l'ensemble de la procédure. (...) En cas de perte soudaine de revenu, certains médiateurs de dettes décident d'écarter encore davantage le pécule, en dessous des limites minimales légales pourtant déjà insuffisantes. (...) Le RCD est une procédure qui exige beaucoup d'efforts de la part de toutes les parties concernées et devrait donc être une mesure exceptionnelle. Beaucoup de gens endettés n'en voient pas la fin... L'objectif du règlement collectif de dettes est de permettre aux personnes surendettées de rembourser autant de*

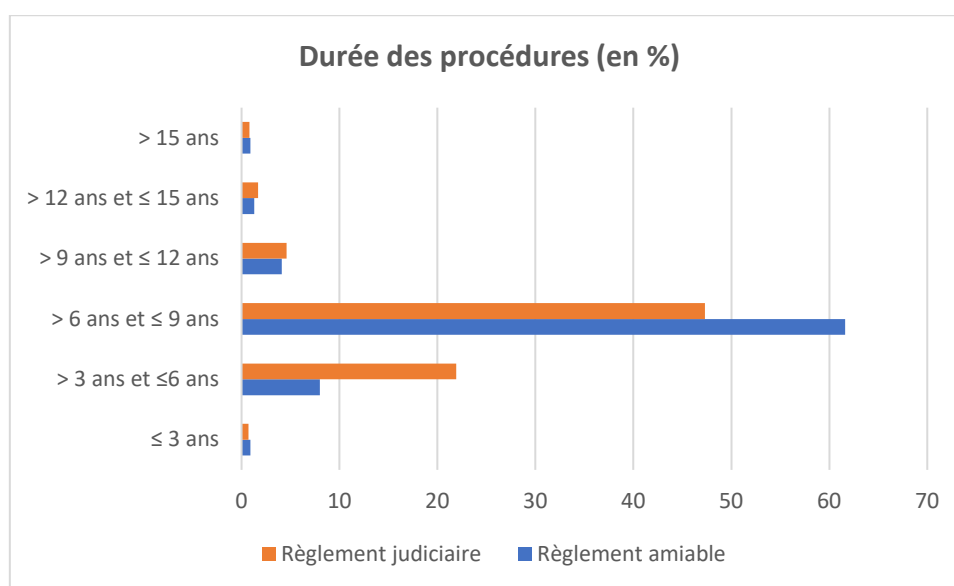
²¹³ Pitisci J., Warnotte J. RTBF, 13/01/2023, <https://www.rtb.be/article/les-mamans-solos-et-surendettees-demander-du-changement-11135540>

²¹⁴ 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>

²¹⁵ 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>

dettes que possible, tout en leur garantissant une existence digne. À la fin de la procédure, ils doivent être en mesure de prendre un nouveau départ. Cependant, l'expérience des personnes en situation de pauvreté montre que pour de nombreuses personnes, ni la dignité d'existence ni un nouveau départ ne sont garantis ».

Si la date de fin de la procédure n'est pas encore connue pour les plans en cours enregistrés à la CCP, soit 23,4 % des plans de règlement amiable et 23 % des plans de règlement judiciaire, il apparaît que pour les plans terminés la durée moyenne oscille entre six et neuf ans. 6,3 % des plans amiables ont une durée plus longue. C'est le cas de 7,1 % des plans de règlement judiciaires.



Source : CCP

2.3.4. De nouvelles dispositions législatives pour lutter contre le surendettement

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 Bruxelles-Capitale plaident depuis quelques années pour que l'ensemble du système de recouvrement de dettes soit revu et modernisé²¹⁶.

Les acteurs sociaux demandent notamment de :

- mettre fin à la pratique des saisies mobilières à répétition ;
- mettre fin au recouvrement auprès des personnes n'ayant pas la capacité de rembourser ;
- établir des réglementations contraignantes aux niveaux sectoriels pour un recouvrement plus éthique ;

²¹⁶ 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

- donner aux services de médiation de dettes plus de moyens et de poids.

En parallèle, les acteurs du recouvrement (huissier·ère·s de justice, avocat·e·s et bureaux de recouvrement de dettes) ont aussi proposé des mesures qui visent les personnes endettées, y compris des initiatives en matière de médiation amiable qui seraient payantes.

2.3.4.1. Un encadrement des frais de mise en demeure

La loi du 4 mai 2023 portant insertion du livre XIX « Dettes du consommateur » dans le Code de droit économique²¹⁷ 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 huissier·ère·s, d'agences de recouvrement ou encore de bureaux d'avocat·e·s.

Depuis le 1^{er} septembre 2023 pour les nouveaux contrats et à partir du 1^{er} 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 particulier 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^{ème} trimestre 2023 est de 12 %²¹⁸.

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 ;
- 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.

²¹⁷ 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>

²¹⁸ Articles XIX.16 à XIX.44 du CDE : https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/tr%C3%A9sorier/taux-dinter%C3%AAt-l%C3%A9gal-applicable

Enfin, les avocat·e·s et huissier·ère·s chargé·e·s du recouvrement sont placé·e·s sous la tutelle du SPF Économie, comme c'était déjà le cas pour les agences de recouvrement.

2.3.4.2. Un cadre légal pour la médiation de dettes amiable (Code de droit économique)

La loi du 3 mai 2024 a introduit un nouveau titre 3 dans le livre XIX du Code de droit économique intitulé « La médiation de dettes amiable ». Il s'agit là d'une reconnaissance légale d'un processus de traitement du surendettement qui existe depuis plus de trente ans. Les dispositions sont entrées en vigueur le 10 juin 2024.

La médiation de dettes amiable est définie comme une prestation de services ayant pour objectif de trouver une solution durable aux difficultés financières ou aux problèmes de surendettement d'une personne débitrice et de l'aider à respecter ses engagements envers ses créanciers dans la mesure où cela lui permet, ainsi qu'à sa famille, de lui garantir une vie conforme à la dignité humaine.

La médiation de dettes amiable est ouverte à toute personne physique confrontée à des difficultés financières ou dans l'impossibilité de payer ses dettes, quels que soient son statut social, professionnel et la nature de ses dettes.

La médiation de dettes amiable est une procédure volontaire qui ne peut être initiée qu'à la seule demande de la personne endettée. Cette dernière doit tout au long de la procédure respecter un certain nombre d'obligations : communication exacte et complète de tout renseignement la concernant et de tout changement ainsi que l'exécution de toutes les démarches administratives décidées avec le médiateur qui sont nécessaires au succès de la médiation.

Le texte limite, comme c'est déjà le cas, l'exercice de la médiation de dettes amiable aux institutions publiques et privées agréées par les autorités compétentes ainsi qu'aux avocat·e·s, officiers ministériels et mandataires de justice dans l'exercice de leur fonction qui ont dorénavant l'obligation de se former pour pratiquer en tant que médiateurs de dettes amiables. Les obligations de formation et les compétences requises seront fixées par arrêté royal.

Le texte définit aussi le statut et les obligations de la personne qui conduit la médiation de dettes, à savoir être un·e intermédiaire entre la personne médiée et ses créanciers, informer correctement la personne surendettée du cadre et des limites de la médiation ainsi que des droits et obligations de chaque partie et signer une convention entre la personne surendettée et le service de médiation de dettes (modèle qui pourra faire l'objet d'un arrêté royal).

Il est rappelé que le ou les créanciers sont en droit de refuser de participer à la médiation ou de faire une contre-proposition et que la personne surendettée peut mettre fin à la procédure à tout moment.

2.3.4.3. Un nouveau cadre légal visant à lutter contre le surendettement (Code judiciaire)

Une loi destinée à lutter contre le surendettement et protéger les entreprises en difficulté a été adoptée le 15 mai 2024²¹⁹. L'objectif poursuivi par le législateur est de pouvoir détecter de

²¹⁹ https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-15-mai-2024_n2024004824.html

manière précoce les problèmes de surendettement et éviter des procédures de recouvrement inutiles. Selon le ministre de la Justice, il s'agit de faire une distinction entre « les personnes qui ne veulent pas payer et celles qui ne peuvent pas payer – et d'éviter d'entamer de nouvelles procédures à l'encontre de personnes ayant déjà recours à la médiation de dettes ».

Ce texte comporte différentes mesures. L'une d'elles porte sur la possibilité donnée aux juges de paix de soulever d'office la prescription dans les procédures en paiement d'une dette d'argent à l'égard d'un consommateur. Depuis le 1^{er} octobre 2024, il n'est donc plus nécessaire que la prescription d'une dette soit soulevée par la personne débitrice.

La loi prévoit par ailleurs que les huissiers ont l'obligation d'informer la personne débitrice de la possibilité de médiation, de conciliation et de tout autre mode de résolution amiable des litiges. Concrètement la citation/signification sera accompagnée de fiches informatives qui devraient être rédigées dans un langage simple.

L'huissier a l'obligation de répondre à la demande de plan de paiement qui lui est faite. Si ce plan est accepté, il confirme par écrit (courrier simple ou électroniquement) l'accord intervenu entre le créancier et la personne débitrice et les modalités de cet accord (montants et délais de paiement). Le respect de ce plan de paiement entraîne de plein droit la suspension des voies d'exécution. Si, à l'inverse, le plan de paiement n'est pas respecté, un rappel est envoyé avec un délai de huit jours calendriers pour payer.

2.3.4.4. Une réforme des tarifs des huissiers dans le cadre du recouvrement de dettes

Après de nombreuses années d'attente et de discussion, le très controversé arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale a été modifié par un arrêté royal du 18 mai 2024. Les nouvelles dispositions sont entrées en vigueur au 1er octobre 2024.

Les anciens tarifs faisaient en effet l'objet de nombreuses critiques : tarification obsolète, pratiques de marché inadaptées ou encore manque de transparence des honoraires et frais. Le nouveau tarif est censé « simplifier, rendre plus transparents les tarifs et faciliter le contrôle de l'exactitude des frais d'huissier ». Une étude de l'Observatoire des prix du SPF Economie en 2023 mettait en évidence des problèmes importants au niveau des tarifs pratiqués par les huissiers de justice et dénonçait certaines pratiques obsolètes.

Parmi les points positifs, les intitulés des postes tarifaires sont harmonisés et les dépenses doivent être inscrites de manière complète (plus d'abréviations). La présentation des différents postes de tarifs est standardisée.

Il est par ailleurs expressément interdit à l'huissier de justice de faire payer son/sa client·e sur base d'un « pourcentage » des sommes qu'il· recouvre. Mais cette obligation existait déjà dans le précédent texte, ce qui n'a pas empêché certaines études d'huissiers de développer la pratique dite du « no cure no pay ».

Le nouveau texte simplifie la grille des tarifs qui passe de dix classes de tarifs à trois : les tarifs pour les dettes inférieures à 2 000 euros (classe A), les tarifs pour les dettes comprises entre 2 000,01 et 5 000 euros (classe B) et les tarifs pour les dettes supérieures à 5 000,01 euros (classe C). En outre, les tarifs de la classe A s'appliquent toujours à certaines dettes,

quel que soit leur montant. Il s'agit notamment des dettes concernant l'électricité, le gaz et l'eau, Internet et la téléphonie, l'éducation et la médecine. Les dettes de la classe A sont soumises à un tarif de 125 euros, celles de la classe B à 175 euros et celles de la classe C à 250 euros. En plus de ces frais, des frais supplémentaires peuvent être facturés, tels que, par exemple, des frais administratifs de 50 euros pour l'ouverture du dossier, ou d'autres frais tels que des frais de traduction ou des frais de déplacement, entre autres.

Une autre critique importante des anciennes règles était qu'elles pouvaient souvent conduire à une spirale négative de l'endettement pour les personnes qui ne pouvaient tout simplement pas payer. Les coûts croissants de l'huissier de justice poussaient ces personnes encore plus loin dans le gouffre. Là encore, quelques nouvelles règles ont été mises en place pour éviter que les débiteurs les plus vulnérables ne soient ensevelis sous une avalanche de frais souvent inutiles. Les huissiers doivent mener une enquête de solvabilité avant d'entamer un recouvrement judiciaire. Cette enquête permet de vérifier la capacité du débiteur à payer ses dettes. Cette mesure protège les personnes déjà en médiation de dettes, car elle évite à l'huissier d'entamer de nouvelles procédures inutiles et coûteuses. Si une médiation de dettes est déjà en cours, l'huissier de justice doit écrire au médiateur de dettes pour que la dette soit incluse dans le plan de médiation existant.

Mais ce texte ne répond pas complètement aux promesses annoncées. C'est le cas du Centre d'appui aux services de médiation de dettes de Bruxelles et du Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (BAPN)²²⁰, notamment parce que plusieurs dispositions du texte sont imprécises et risquent de donner lieu à des interprétations défavorables aux intérêts des personnes débitrices.

2.3.5. Quelle politique de prévention et de traitement du surendettement pour la nouvelle législature ?

Début décembre 2024, aucun gouvernement n'avait encore été constitué tant au niveau fédéral que bruxellois.

Du côté de la Région wallonne, le nouveau gouvernement a adopté sa déclaration de politique régionale wallonne dès le mois de juillet 2024. Le nouveau gouvernement se contente d'annoncer qu'en matière de lutte contre le surendettement, il mènera un travail avec les services agréés de médiation de dettes et l'observatoire du crédit et de l'endettement afin d'améliorer l'efficacité des mécanismes en place²²¹. La Fédération des CPAS de Wallonie s'inquiète quant à elle de la disparition d'une série de subsides qui pourrait conduire à la suppression d'emplois dans les CPAS²²². On ne sait pas à ce stade si cela pourrait avoir un impact sur les services de médiation de dettes.

²²⁰ Communiqué de presse : *Les nouveaux tarifs des huissiers à partir du 1^{er} octobre 2024*, 30/09/2024, https://www.mediationdedettes.be/documentation_utilite/les-nouveaux-tarifs-des-huissiers-de-justice-a-partir-du-01-10-2024/

²²¹ *Déclaration de politique régionale wallonne, Législature 2024-2009*, 11/07/2024, <https://www.wallonie.be/sites/default/files/2024-07/DPR2024-2029.pdf>

²²² Fédération des CPAS, 450 emplois menacés dans les CPAS wallons, 04/12/2024, <https://www.uvcw.be/communication/communiqués-presse/art-9212>

Lorsque l'on analyse les programmes des partis politiques pour les élections fédérales de juin 2024 qui sont susceptibles de participer au gouvernement fédéral comme l'a fait l'OCE ²²³, il apparaît que la NVA et Vooruit proposent de s'attaquer à l'industrie de la dette. Du côté de la NVA, la solution passe par la centralisation de toutes les dettes auprès d'un seul huissier qui établira un plan de paiement auprès de tous les créanciers. Vooruit, qui estime qu'une dette doit être payée, est le parti qui propose le plus de mesures pour mieux protéger et accompagner les personnes surendettées dont l'interdiction de la pratique du « no cure, no pay », la mise en place d'un système d'alerte de signaux précoces par le biais de certains créanciers (services publics, hôpitaux) qui les communiqueraient directement aux autorités locales. La diminution du coût du recouvrement de la dette est mentionnée par le CD&V et Vooruit.

Le CD&V, qui estime aussi que toute dette doit être payée et qui plaide pour un modèle de recouvrement éthique qui traite les personnes endettées avec respect tout en leur donnant une perspective pour l'avenir propose de mieux faire connaître l'offre des CPAS en matière de gestion budgétaire. Le MR se focalise sur la prévention du surendettement et l'éducation financière, y compris des jeunes. Les Engagés veulent aussi sensibiliser les jeunes à la gestion d'un budget et donner plus de moyens aux services de médiation de dettes. Vooruit veut donner plus de poids aux médiateurs de dettes. Le MR plaide pour une procédure qui puisse donner l'opportunité aux personnes débitrices de réfléchir aux conséquences d'un engagement disproportionné par rapport à leurs ressources !

En ce qui concerne le règlement collectif de dettes, Vooruit veut réduire le coût et la durée maximale de la procédure à cinq ans. Le CD&V propose aussi de réduire la durée de la procédure et de mettre en place une procédure volontaire de désendettement à bas seuil en plus du RCD. Les Engagés veulent que la personne débitrice rembourse les loyers impayés en priorité par rapport aux autres dettes liées à l'habitation.

Conclusions

La diminution du nombre de ménages emprunteurs, du nombre de contrats de crédit souscrits, mais aussi du nombre de défauts de paiement est plutôt une bonne nouvelle.

Il faut cependant rester vigilant devant la hausse continue de la dette hypothécaire des ménages. Si la Belgique devait connaître un retournement économique avec un niveau élevé de chômage, de nombreux ménages se trouveraient en difficulté.

Il faut aussi garder un œil sur l'augmentation des nouvelles ouvertures de crédit répartie à la hausse depuis 2022, même si on ne retrouve pas le niveau de souscription d'il y a quelques années. On a souvent recours à cette forme de crédit quand le niveau d'épargne est insuffisant pour faire face à ses dépenses. L'engouement pour les formules de paiement fractionné ou différé, notamment par les jeunes, doit aussi être surveillé. Il devient urgent de réglementer (transposition de la nouvelle directive sur le crédit à la consommation à venir).

²²³ Dehon E. *Le surendettement au programme des partis politiques pour les élections de juin 2024*, mai 2024, <https://observatoire-credit.be/storage/4032/Le-surendettement-au-programme-des-partis-politiques-pour-les-%C3%A9lections-de-juin-2024.pdf>

Pour les personnes exclues de l'accès au crédit grand public, les différents types de crédits sociaux qui leur sont proposés, avec le soutien des régions, constituent de véritables outils d'inclusion financière, notamment quand on ne dispose pas d'économie pour payer une garantie locative ou d'apport suffisant pour souscrire un crédit auprès d'un prestataire de crédit classique pour financer l'achat de son logement ou pour effectuer des travaux de rénovation.

Les situations de surendettement dont ont à traiter les services de médiation de dettes montrent depuis quelques années une prédominance des situations d'insuffisance financière structurelle pour lesquelles aucun plan raisonnable de paiement des dettes ne peut être mis en place. Ni la médiation de dettes amiable, ni la médiation de dette judiciaire dans le cadre du règlement collectif de dettes n'ont été conçus pour traiter la pauvreté. Il devient urgent d'engager des réformes.

Annexes

Annexe 1 - Accessibilité bancaire

Nombre total d'agences (Belgique) :

2000	12 751
2007	8 451
2008	8 259
2009	7 977
2010	7 744
2011	7 573
2012	7 460
2013	7 138
2014	6 810
2015	6 527
2016	6 182
2017	5 896
2018	5 126
2019	4 692
2020	4 232
2021	3 809
2022	3 593
2023	3 243

Nombre d'agences Argenta :

2012	512
2013	510
2014	509
2015	503
2016	498
2017	486
2018	442
2019	441
2020	428
2021	415
2022	406
2023	387
07/2024	370

Nombre d'agences BNP Paribas Fortis :

	agences
2011	983
2012	938
2013	908
2014	816
2015	789

2016	785
2017	747
2018	678
2019	590
2020	463
2021	386
2022	342
2023	318
07/2024	947

Nombre d'agences Belfius :

2011	818
2012	796
2013	772
2014	746
2015	724
2016	696
2017	671
2018	650
2019	630
2020	590
2021	527
2022	482
2023	472

Nombre d'agences Crelan :

2011	957
2012	910
2013	831
2014	778
2015	733
2016	701
2017	671
2018	586
2019	536
2020	502
2021	467
2022	450
2023	426

Nombre d'agences KBC – CBC :

2011	802
2012	820
2013	827
2014	818

2015	783
2016	716
2017	659
2018	585
2019	518
2020	476
2021	408
2022	340
07/2023	388
07/2024	360

Nombre d'agences ING :

2011	773
2020	552
2021	405
07/22	393
07/2023	206
07/2024	173

Nb d'habitants par agence

Province	Nombre d'habitants	Nombre d'agences	ratio h/agence 2023	2022
Anvers	1.926.522	586	3.288	2.952
Flandre orientale	1.572.002	590	2.664	2.386
Hainaut	1.360.074	258	5.272	4.534
Bruxelles	1.249.597	185	6.755	5.964
Flandre occidentale	1.226.375	488	2.513	2.202
Brabant flamand	1.196.773	354	3.381	3.072
Liège	1.119.038	225	4.974	4.290
Limbourg	900.098	250	3.600	3.281
Namur	503.895	120	4.199	3.842
Brabant Wallon	414.130	112	3.698	3.305
Luxembourg	295.146	75	3.935	3.346
moyenne		3.243	4.025	3.561

Nombre d'appareils de banque en self-service (Febelfin)									
2000	2010	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
9643	13425	11092	10458	9784	8464	6555	4843	4293	2943

Nombre d'appareils avec fonction virement

2000	2010	2019	2020	2021	2022	2023
8316	7713	6453	4652	3954	3153	2673

Nombre de comptes à vue							
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	17, 857	18,317	18,742	19,4	20,014	20,095	20,468
% des comptes détenus par les ménages	93	92,8	92,8	92,9	92,1	91,8	91,7
Nb de comptes détenus par les ménages	16, 607	16,998	17,397	18,022	18,432	18,447	18,769

nb de SBB : Ombudsfin																
	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
nombre de SBB ouverts	1855	1085	1228	1095	1145	1165	1457	1211	1545	1248	1867	9224	9442	12771	42672	32083
Nombre total de SBB existants	9861	8472	9089	8605	9528	9406	8796	8596	8645	8454	9293	16740	23089	31967	68753	92706

SBB par banque fin

2023 :

[Questionnaire aux banques](#)

nouveaux SBB : 32083

total SBB: 92706

	Nouveaux SBB	% nouveaux SBB	NB de SBB existants au 31/12/2023	% du total des SBB existants
	en 2023			
Argenta	63	0,19%	415	0,45%
Belfius	18 624	58,05%	45 995	49,61%
Beobank	795	2,48%	2585	2,79%
bpost Banque	8460	26,37%	11903	12,84%
BNP Paribas Fortis	236	0,74%	4484	4,84%
CPH	0	0%	<u>3</u>	0%
Crelan/Axa banque	374	1,17%	1554	1,68%
CBC - KBC – KBC Brussels	3396	10,58%	10356	11,17%
ING	153	0,48%	3066	3,30%
vdK bank			0	

Evolution du taux d'utilisation de la banque en ligne parmi les 16-54 ans

Données Fondation Roi Baudouin (RIF 2021) reprises dans l'enquête TIC de Statbel 2021

	2019	2021	2022
Bruxelles Capitale	67	77	82
Flandre	82	83	85
Wallonie	77	78	85
Belgique	79	81	85

Nombre de distributeurs de billets (Febelfin)

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
8754	8613	8235	7869	7460	6411	5407	4705	4056

Nombre de distributeurs de billets (BNB-BCE)

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
8410	8307	8253	7674	7165	6433	5256	4443	4077

Nombre de retraits dans les distributeurs (Febelfin) en millions

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
290,4	284,3	273,5	264,2	239,5	153,3	149,7	154,2	137,8

Nombre de retraits dans les distributeurs (BNB-BCE) en millions

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
296,368	289,908	276,869	267,217	257,332	164,042	151,605	115,081	125,565

Montants retirés dans les distributeurs (Febelfin) en milliards d'euros

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
41,488	40,857	39,187	38,643	36,627	26,499	26,801	28,351	26,758

Montants retirés dans les distributeurs (BNB-BCE) en milliards d'euros

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
41,478	41,368	38,924	39,582	35,948	27,967	26,958	22,078	23,435

Annexe 2 – Crédit et surendettement

Nombre de crédits en cours

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
11,32	11,43	11,46	11,32	11,24	11,29	11,24	11,13	10,83	10,67	10,46	10,35	10,124

% de la population ayant au moins un crédit (fin 2023)

18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et +
10,90%	57,80%	79,50%	81,30%	75,80%	57,00%

Evolution du nombre de nouvelles ouvertures de crédit

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
522277	538038	409067	379870	356593	294227	278418	228895	161111	177990	204.582	228280

Répartition des nouveaux crédits

Nouveaux Contrats 2023					
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Tous crédits
Nombre de contrats	616.798	65.634	228.280	215.755	1.126.467
%	54,7%	6,0%	20,3%	19,6%	

Nouveaux Contrats					
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Tous crédits
2019	706705	71636	228895	483014	1490250
2020	574506	77098	161110	411584	1224298
2021	565923	75508	177990	433487	1252908
2022	310187	82180	204582	325795	1222744
2023	616798	65634	228280	215755	1126467

Répartition des crédits en cours

Répartition des contrats en cours en 2023					
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Tous crédits
Nombre de contrats	2.056.553	146.557	4.592.944	3.328.446	10.124.500
%	20,3%	1,4%	43,4%	32,8%	100,0%

Contrats en cours					
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Tous crédits
2019	2152317	178462	5258615	3223969	10813363
2020	2133247	174686	5114656	3254684	10677273
2021	2050249	171359	4949613	3298166	10469387
2022	2034538	166181	4827320	3327705	10355744
2023	2.056.553	146.557	4.592.944	3.328.446	10.124.500

Evolution du nombre de nouveaux règlements collectifs de dettes

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
17544	16092	17678	17552	15887	15355	14442	12458	12399	9584	9500	8771	8887

Evolution du type de dettes									
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
dettes de crédit	71,4	71,3	70,4	69	65,8	64,2	62,6	61,1	59,9
dettes hors crédit	28,6	28,7	29,6	31	34,2	35,8	37,4	38,9	40,1

Durée des procédures en %						
	≤ 3 ans	> 3 ans et ≤ 6	> 6 ans et ≤ 9	> 9 ans et ≤ 12	> 12 ans et ≤ 15	> 15 ans
Règlement amiable	0,9	8	61,6	4,1	1,3	0,9
Règlement judiciaire	0,7	21,9	47,3	4,6	1,7	0,8

Taux de défaillance par province

2023	taux de défaillance	nb personnes défaillantes	nb total d'emprunteurs
Anvers	2,97	28791	968563
Brabant Flamand	2,6	16080	618824
Brabant Wallon	2,97	6477	218338
Hainaut	6,45	46521	721568
Liège	5,29	30456	576485
Limbourg	2,64	12944	489355
Luxembourg	4,3	6577	152997
Namur	4,71	12879	273272
Flandre orientale	3,25	26225	806542
Flandre occidentale	2,86	18547	648541
Bruxelles Capitale	7,81	38080	487452

Taux de défaillance par type de crédit

2023	taux de défaillance	total des contrats	contrats défaillants
vente à tempérament	24,71	146557	36211
Prêt à tempérament	6,66	2056553	137064
Ouverture de crédit	4,01	4592944	184259
Crédit hypothécaire	0,62	3328447	20580

Evolution des contrats de crédit hypothécaire

Nb de nouveaux contrats :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
402271	321261	294785	443783	621326	524893	391289	371979	483014	411584	433487	325795	215755

Montant médian :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
52000	80500	87351	85745	85750	90000	100000	104500	100000	108170	117900	133665	140000

Crédit garantie locative à Bruxelles

femme isolée	23%
femme seule avec enfants	31%
homme isolé	24%
homme seul avec enfants	3%
2 adultes avec enfants	13%
2 adultes sans enfant	6%