



**RAPPORT ANNUEL
SUR L'INCLUSION
FINANCIÈRE EN
BELGIQUE 2019**

Adèle Bero
Anne Fily

Table des matières

1	Introduction.....	4
1.1	Définition de l'inclusion financière.....	4
1.2	Méthodologie.....	6
2	Accès et usage d'un compte bancaire assorti de moyens de paiement.....	7
2.1	Indicateurs relatifs à l'accès et l'usage d'un compte bancaire.....	8
2.1.1	Nombre d'agences bancaires.....	8
2.1.2	Nombre d'habitants par agence bancaire et par région.....	9
2.1.3	Densité géographique des agences bancaires.....	10
2.1.4	Nombre de distributeurs.....	12
2.1.5	Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue par personne.....	18
2.1.6	Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts.....	18
2.1.7	Nombre de comptes sociaux Belfius.....	20
2.1.8	Nombre d'exclus bancaires.....	22
2.2	Focus sur la promotion du service bancaire de base... ..	27
2.2.1	Absence d'information sur le service bancaire de base dans les agences bancaires.....	27
2.2.2	Information insuffisante sur le service bancaire de base sur la plupart des sites web des banques.....	29
2.2.3	Information insuffisante du public sur le SBB par les autorités belges.....	30
2.3	Recommandations.....	32
3	Les instruments de crédits.....	33
3.1	Introduction.....	34
3.2	Indicateurs d'évolution de l'endettement des emprunteurs	34
3.2.1	Emprunteurs, montant moyen par emprunteur et nombre de contrats par emprunteur.....	34
3.2.2	Nombre de contrats de crédit et montant moyen par contrat... ..	35
3.2.3	Parts de marché par type de crédit : comment s'endette-t-on en Belgique ? Quel crédit préfère-t-on ?.....	37
3.3	Focus sur les crédits hypothécaires.....	39
3.4	Évolution du marché du microcrédit personnel.....	44
3.5	Les défauts de paiement.....	46
3.5.1	Emprunteurs défaillants, contrats défaillants et montants des arriérés.....	46
3.5.2	Défaillance par type de crédit.....	50
3.6	Indicateurs de surendettement.....	54
3.7	Autres difficultés d'usage liées aux crédits.....	57
3.8	Recommandations.....	57
4	Les instruments d'épargne.....	58
4.1	Marché des comptes d'épargne.....	58
4.2	Détresse financière.....	60
4.3	Recommandations.....	61



5	Accessibilité bancaire des personnes âgées à l'ère de la digitalisation.....	62
5.1	Introduction.....	62
5.2	Caractéristiques de la clientèle âgée.....	63
5.2.1	Les capacités cognitives et physiques diminuent avec l'âge. .	63
5.2.2	Les personnes âgées sont très touchées par la fracture numérique	66
5.2.3	La digitalisation bancaire : un mauvais coup porté à l'autonomie des personnes âgées.....	68
5.2.3.1	Un très faible équipement informatique.....	69
5.2.3.2	Une gestion des comptes devenue compliquée.....	69
5.2.3.2.1	Suppression de terminaux d'impression des relevés bancaires	69
5.2.3.2.2	Suppression ou modification des terminaux permettant d'effectuer des virements dans les espaces de self-banking	71
5.2.3.2.3	Accès limité aux agences :.....	74
5.2.3.2.4	Diminution des distributeurs de billets.....	76
5.2.3.2.5	Augmentation des frais	76
5.2.3.2.6	Le besoin de recourir à l'aide de proches.....	81
5.2.4	De la colère et un sentiment d'injustice.....	83
5.3	Un secteur bancaire qui semble peu concerné.....	85
5.3.1	Le personnel travaillant en agence mis sous pression.....	85
5.3.2	Un peu de formation pour se donner bonne conscience.....	86
5.3.3	Aucune prise en charge du coût d'équipement pour les consommateurs âgés non encore équipés.....	87
5.3.4	La banque digitale serait plus écologique !.....	88
5.4	Vieillesse et inclusion financière : perspectives internationales.....	89
5.5	Conclusions et recommandations.....	91
6	Annexes.....	93
6.1	Annexe 1 : comptes bancaires.....	93
6.2	Annexe 2 : partie crédits.....	96
6.3	Annexe 3 : partie comptes d'épargne.....	100
6.4	Annexe 4 : partie personnes âgées.....	100

1 Introduction

Ce rapport, rédigé sur une base annuelle, s'intéresse à différents aspects de l'inclusion financière, à savoir le compte courant auquel sont associés des moyens de paiement, l'épargne et le crédit. Il a pour objet de compiler les données disponibles récentes (statistiques, enquêtes, rapports annuels, études ponctuelles) afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique en présentant, chaque fois que cela est possible, l'évolution de la situation sous formes d'indicateurs.

Cette année, cette analyse s'accompagne de trois focus :

- le premier, sur la mise en œuvre des obligations qui reposent sur les banques et les autorités publiques en matière de promotion du service bancaire de base, notamment depuis l'entrée en vigueur dans le droit belge des dispositions de la directive européenne relative au compte de paiement. En effet, mettre à la disposition des non-bancarisés un service bancaire de base ne constitue pas une mesure suffisante si l'existence de ce service n'est pas effectivement portée à leur connaissance ;
- le second, sur le crédit hypothécaire, notamment la question de l'augmentation importante du niveau d'endettement des Belges ;
- le troisième, sur les problèmes rencontrés par les personnes âgées du fait de la digitalisation des services bancaires et de la disparition des agences bancaires et des distributeurs de billets dans certaines communes ou certains quartiers des grandes villes.

1.1 Définition de l'inclusion financière

L'inclusion financière fait référence à un processus par lequel une personne peut accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par des prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle 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 ne sont pas offerts par des prestataires non-stigmatisants.

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

¹ Cette définition se base sur celle de l'exclusion financière du rapport publié dans le cadre d'un projet européen dirigé par le Réseau Financement Alternatif, mars 2008, *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière VC/2006/0183*, Commission européenne, Direction générale de l'Emploi, des Affaires sociales et de l'Égalité des chances Unité E2 , Bruxelles.

http://www.fininc.eu/connaissances-et-donnees/papers-reports/final-report-and-executive-summary_fr,43.html

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

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

... 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 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 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 renforce en fait le risque d'exclusion sociale : si cette dernière mène pratiquement automatiquement à la première, l'exclusion financière fait partie d'un processus qui renforce le risque d'être confronté à l'exclusion sociale. Être objectivement exclu ou avoir le sentiment subjectif d'être exclu peut entraîner ou être renforcé par des difficultés d'accès à ou d'utilisation des services financiers.

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

1.2 Méthodologie

Afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique, nous avons collecté des données quantitatives portant sur le compte courant auquel sont associés des moyens de paiement, les instruments de crédit aux particuliers et les instruments d'épargne.

La principale difficulté à laquelle nous avons été confrontés est l'absence de données relatives à la mesure qualitative de l'inclusion financière par type de produits ou de services financiers. Ainsi, lorsqu'on dispose de données relatives à l'usage d'un service, on peut très bien mesurer son niveau d'usage en termes quantitatifs, mais on ne peut pas toujours pour autant en déduire des informations qualitatives sur le caractère approprié ou non de ce service aux besoins de ses usagers. Mais ces aspects qualitatifs, tels que les usages problématiques, peuvent parfois être identifiés et étudiés grâce à d'autres sources comme les témoignages de praticiens ou des usagers eux-mêmes, les plaintes déposées auprès de l'ombudsman financier, les rapports publiés par divers organismes, les données publiées sur les sites web des acteurs financiers, la collecte de données sur site (dans les agences bancaires par exemple) et les articles publiés dans la presse.

2 Accès et usage d'un compte bancaire assorti de moyens de paiement

L'essentiel

- Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse de manière accélérée sur tout le territoire, parallèlement au développement de la digitalisation bancaire (internet et mobile). Ces développements laissent de côté une partie de la population qui avait l'habitude de faire toutes ses opérations bancaires en agence² (Cf. chapitre 5 sur les personnes âgées).
- On constate, et ce de manière constante depuis plusieurs années, un taux de couverture bancaire qui diffère entre les trois régions : 1.288 agences en Wallonie, 3.498 en Flandre et 340 en Région de Bruxelles-Capitale. Les agences wallonnes ont un tiers de clients par agence de plus qu'en Flandre et les agences bruxelloises ont le double de clients par rapport à la Flandre. Au niveau de la densité géographique (nombre d'agences pour 100 km²), on constate également de grandes disparités entre les trois régions ainsi qu'entre les communes. Les moins riches seraient davantage lésées que celles où vit une population disposant de plus hauts revenus.
- Le nombre de distributeurs de billets diminue également depuis plusieurs années. Des communes se retrouvent totalement dépourvues de distributeurs. L'obligation d'implantation de distributeurs par bpost dans le cadre de son contrat de gestion avec l'État ne constitue pas la solution parfaite pour pallier ce manque. La création d'un fonds de compensation devrait être envisagée afin que les frais soient supportés par les banques. Le retour des distributeurs dans les supermarchés doit aussi être considéré.
- Le nombre d'ouvertures de services bancaires de base a augmenté de 9,92 % en un an. Les banques ne remplissent pas leurs obligations légales de promotion du service bancaire de base : aucune information sur support écrit n'est fournie en agence et l'information fournie sur les sites web est insuffisante. Les autorités ne remplissent pas non plus suffisamment leurs obligations d'information sur le service bancaire de base telles que définies par la directive européenne relative au compte de paiement.
- Le nombre total de comptes sociaux conclus par Belfius en partenariat avec les CPAS et d'autres organisations telles que Fedasil est en constante diminution depuis 2014 (-14,27%). Le nombre de comptes d'aide sociale permettant l'inclusion financière des personnes bénéficiaires du CPAS a diminué de 5,22 %

2 Cf. chapitre 5 du présent rapport sur l'accessibilité bancaire des personnes âgées à l'ère de la digitalisation

en un an. A l'opposé, le nombre de Belfius Easy Cards a augmenté de 82,17 % en un an. Ces cartes sont utilisées majoritairement par Fedasil.

- Le nombre d'exclus bancaires en Belgique reste difficile à quantifier. Il apparaît cependant que des groupes vulnérables, comme les réfugiés, se voient souvent refuser l'accès à un service bancaire de base alors qu'ils ont les documents nécessaires à l'ouverture d'un tel compte.

2.1 Indicateurs relatifs à l'accès et l'usage d'un compte bancaire

2.1.1 Nombre d'agences bancaires

Le nombre d'agences bancaires sur le territoire belge ne cesse de diminuer. Ce sujet a très souvent fait l'objet des gros titres de la presse ces derniers mois. Depuis 2016, les plus grands réseaux bancaires tels qu'ING, BNP Fortis, KBC et Belfius ont annoncé tour à tour des fermetures d'agences.

Dès 2016, ING annonçait la fermeture de la moitié de son réseau d'agences pour 2021. Début 2019, BNP Paribas Fortis indiquait son souhait de supprimer près de 40 % de ses établissements d'ici 2022. Rappelons que 138 agences ont déjà été fermées depuis 2015³. Au cours de l'année 2019, c'est au tour de KBC d'annoncer la disparition de 51 bureaux supplémentaires et la transformation de 65 agences en sites totalement automatisés. De son côté, Belfius a aussi annoncé la fermeture de 23 agences.⁴ Le récent rachat d'Axa Banque par Crelan sera lui aussi probablement accompagné de la suppression d'agences.⁵

En 10 ans, le nombre d'agences bancaires est passé de 8.259 à 5.126, soit une diminution de 38 %. Cette diminution s'est accélérée ces dernières années, avec une diminution de 22 % du nombre des agences depuis 2016. La répartition des agences encore présentes sur le territoire varie sensiblement d'une région à l'autre : 1.288 en Wallonie, 3.498 en Flandre et 340 en Région de Bruxelles-Capitale.

La suppression des agences, notamment justifiée par le secteur par la baisse de leur fréquentation, la nécessité de diminuer les coûts et maintenir un rendement à haut niveau pour les actionnaires, pose problème en matière d'inclusion financière. La présence des agences avec leurs espaces de self-banking et la possibilité d'avoir un contact direct avec le personnel bancaire sont très importantes pour tous ceux qui ne disposent pas d'une

³ RTBF, *BNP Paribas Fortis : 62 agences vont fermer, voici le détail pour la Wallonie et Bruxelles*, 25 octobre 2018, https://www.rtb.be/info/economie/detail_de-nouvelles-fermetures-d-agences-bnp-paribas-fortis-en-belgique?id=10055978

⁴ Samois O., *L'Echo, Les agences, bientôt vestiges d'une banque révolue?*, 18 octobre 2019 <https://www.lecho.be/entreprises/banques/les-agences-bientot-vestiges-d-une-banque-revolue/10173305.html>

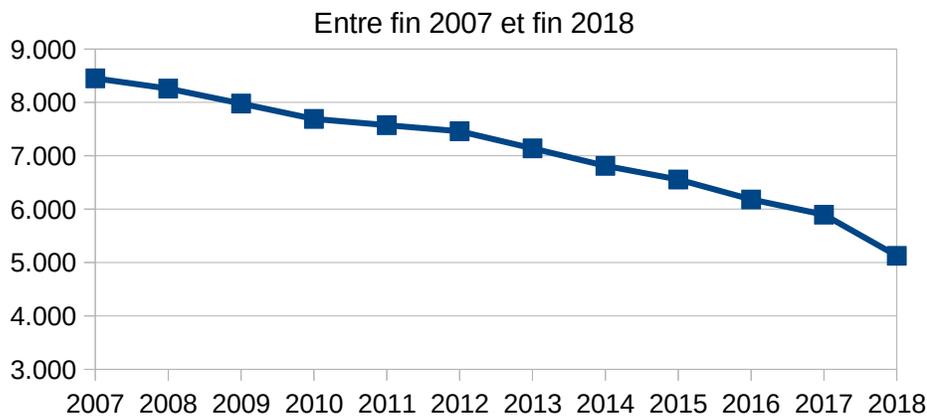
⁵ Samois O. *L'Echo, Le réseau d'agences Crelan et Axa Banque démesuré par rapport à celui des concurrents*, 25 octobre 2019, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/le-reseau-d-agences-crelan-et-axa-banque-demesure-par-rapport-a-celui-des-concurrents/10175752.html>

connexion Internet, d'un ordinateur ou de toute autre technologie permettant l'accès à distance à leur compte bancaire. Toutes ces technologies ont un coût non négligeable. Par ailleurs, tous les clients ne sont pas en mesure de les utiliser. Les personnes concernées n'ont donc pas d'autre choix que de parcourir des kilomètres supplémentaires pour se rendre dans une agence bancaire.

A la fermeture des agences, s'ajoute la digitalisation croissante des agences restantes (ex. tablette pour effectuer des virements dans les agences BNP Paribas Fortis) qui pose également un problème aux personnes ne sachant pas utiliser les nouvelles technologies. Par ailleurs, certains services nécessitent un échange avec un employé plutôt qu'une machine. Or de plus en plus souvent, il faut prendre rendez-vous pour rencontrer un employé.

Pour plus de détails sur l'impact concret des fermetures d'agences et la digitalisation des services bancaires, Cf. le chapitre 5 du présent rapport sur l'accessibilité bancaire des personnes âgées à l'ère de la digitalisation.

Figure 1 - Evolution du nombre d'agences bancaires

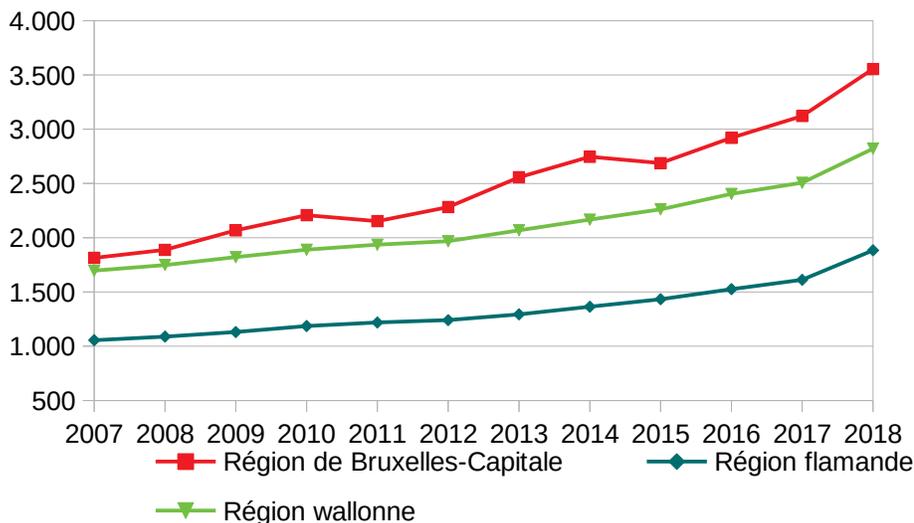


Source : Febelfin, Vademecum, 2018. Tableau 1 – Annexe 1

2.1.2 Nombre d'habitants par agence bancaire et par région

La diminution des agences bancaires conduit inéluctablement à un accroissement du nombre moyen d'habitants par agence. Cependant, tous les habitants de notre pays ne sont pas traités sur un pied d'égalité. Il vaut mieux résider en Flandre qu'en Wallonie ou en région bruxelloise. Quand on dénombre 1.884 habitants par agence en Flandre, on en compte le double par agence en région bruxelloise, soit 3.555 clients, et un bon tiers de plus en Wallonie qu'en Flandre, soit 2.821 clients.

Figure 2 - Évolution du nombre moyen d'habitants par agence bancaire



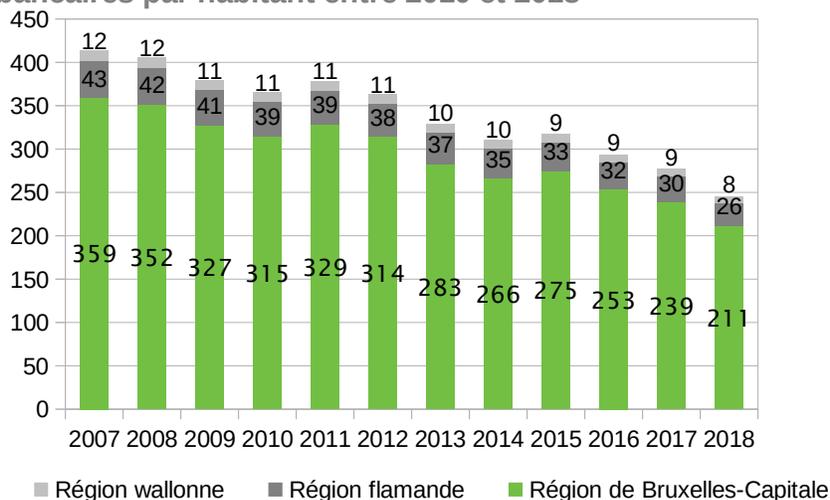
Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2018.

Tableau 2 – Annexe 1

2.1.3 Densité géographique des agences bancaires

La densité géographique des agences permet de déterminer le niveau d'accessibilité des agences bancaires. Peu d'agences présentes sur une zone géographique donnée signifie notamment que les personnes ne possédant pas de véhicule motorisé ont davantage de difficultés d'accès à une agence bancaire. En moyenne, on compte 17 agences pour 100 km² dans notre pays. Mais cette densité varie beaucoup d'une région à l'autre. En 2018, on dénombrait en Wallonie 8 agences pour 100 km², ce qui est extrêmement faible, alors que l'on compte 26 agences pour 100 km² en Flandre et 211 à Bruxelles.

Figure 3 - Evolution de la densité géographique des agences bancaires par habitant entre 2010 et 2018



Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2018.
Tableau 3 – Annexe 1

Les Wallons sont doublement pénalisés par rapport aux habitants des deux autres régions parce qu'ils doivent parcourir une plus grande distance pour accéder à une agence bancaire et parce qu'une agence bancaire située en Wallonie doit prendre en charge davantage de clients.

Ces disparités régionales s'expliqueraient principalement par les différences de revenus entre zones géographiques. Nous avons déjà mentionné ce point dans le rapport d'inclusion financière de 2018. Il nous semble important de faire à nouveau état de l'analyse effectuée par le journal *Le Soir*⁶ fin 2018 qui avait conclu à une corrélation positive entre le nombre d'agences bancaires par habitant et le niveau de richesse d'une zone donnée. A titre d'exemple, l'article indiquait qu'« à Schilde, dans la province d'Anvers - la commune est la sixième plus riche de Belgique -, on compte aujourd'hui une agence pour 1.305 habitants. A Dison, sixième commune la plus pauvre, 5.122 personnes se partagent un bureau bancaire. La facilité d'accès aux agences dépend donc surtout de la santé financière de la zone où on habite. ».

Le consultant Sirius Insight arrive à des conclusions similaires. Dans un article publié par *L'Echo*⁷, il indiquait que : « La Flandre compte une agence pour 36 millions d'euros de revenu imposable, la Wallonie une agence pour 38 millions d'euros et Bruxelles, une agence pour 55 millions d'euros. Bref, il y a plus d'agences en Flandre et elles servent chacune moins de clients et moins de revenu qu'ailleurs dans le pays. (...). L'ensemble

⁶ Clout A., *L'agence bancaire, un service de plus en plus réservé aux riches*, *Le Soir*, 10 novembre 2018, <https://plus.lesoir.be/188202/article/2018-11-05/lagence-bancaire-un-service-de-plus-en-plus-reserve-aux-plus-riches-carte>

⁷ Gérard P., *L'Echo*, *Le nombre d'agences bancaires "reste astronomique"*, 11 mai 2019, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/le-nombre-d-agences-bancaires-reste-astronomique/10126180.html>

des banques visent des zones avec des populations aisées ». L'article fait état des différences d'approche selon les banques, celles qui cherchent à toucher les populations aux revenus plus élevés telles que BNP Paribas Fortis et KBC/CBC d'une part et bpost banque, d'autre part, qui s'installeraient dans des localités où les revenus sont plus bas et la population plus jeune.

2.1.4 Nombre de distributeurs

Contrairement à ce qui est parfois avancé un peu trop rapidement, l'utilisation du cash reste importante en Belgique, comme dans le reste de l'Europe. Selon une étude sur l'utilisation du cash par les ménages dans les 19 pays de la zone euro réalisée par la Banque centrale européenne⁸ en 2017, 79% de tous les paiements dans les points de vente avaient été effectués en espèces dans la zone euro. La part de marché du cash pour la Belgique, le Luxembourg et la France se situait quant à elle entre 63 % et 68 %, ce qui est très loin d'être négligeable. Un dossier sur la fin du cash réalisé par La Libre en novembre 2018⁹ fait par ailleurs état d'un nombre important de retraits en cash dans les distributeurs en Belgique avec un montant moyen de 140 euros par opération.

Le moyen le plus facile d'accéder au cash reste le distributeur de billets. Cependant, depuis 2016, le nombre d'appareils avec fonction de retrait d'argent ne cesse de diminuer (- 8,6 %), passant de 8.613 à 7.869 en 2018 pour l'ensemble du pays.

Tout au long de l'année 2019, la presse s'est fait l'écho de la disparition de distributeurs et de son impact sur la vie des usagers :

- RTL INFO, 17 janvier 2019¹⁰ : « **Villers-le-Bouillet n'aura bientôt plus AUCUN distributeur de billets** ». "Quand je suis arrivée ici, il y en avait au moins 4 sur 100 mètres. De chez moi, je devrai faire 3 km au moins. Il faut disposer d'un véhicule pour aller dans le village voisin. C'est quelque chose d'incommodant pour les personnes âgées. »
- La Meuse, 9 juillet 2019¹¹ : « **Haccourt : Belfius fermera le 30 octobre** ». «Mauvaise nouvelle pour les Oupeyens et ceux qui fréquentent le pôle commercial de Haccourt. Dès le 30 octobre, il n'y aura plus aucun distributeur de billets de banque à proximité. La dernière agence bancaire du village va en effet fermer ses portes. [...] Ils seront alors réorientés vers les agences d'Oupeye ou de Visé, situées à 3 km de Haccourt. »

8 Esselink K, Hernandez L., European Central Bank, *The use of cash by households in the euro area*, novembre 2017, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecb.op201.en.pdf>

9 Marsac A., Lemaire I., La Libre, *La fin du cash*, novembre 2018, <https://dossiers.lalibre.be/la-fin-du-cash/>

10 Ledoux S. et Evrard M.; RTL INFO, *Villers-le-Bouillet n'aura bientôt plus AUCUN distributeur de billets: "Quand je suis arrivée ici, il y en avait au moins 4 sur 100 mètres"*, 17 janvier 2019 <https://www.rtl.be/info/belgique/societe/villers-le-bouillet-n-aura-bientot-plus-aucun-distributeur-de-billets-quand-je-suis-arrivee-ici-il-y-en-avait-au-moins-4-sur-100-metres--1092544.aspx>

11 Drion A. La Meuse, *Haccourt: la Belfius fermera le 30 octobre*, 9 juillet 2019, https://www.lameuse.be/410397/article/2019-07-09/haccourt-la-belfius-fermera-le-30-octobre?referer=%2Farchives%2FRecherche%3Fdatefilter%3Dlast5year%26sort%3Ddate%2520desc%26word%3Ddistributeur%2520billet&_ga=2.153196728.185916624.1573553973-334082607.1550133269

- RTBF, 26 juillet 2019¹² : « **Pourquoi y a-t-il toujours moins de distributeurs automatiques de billets en Belgique?** ». « Aiseau-Presles est à 15 km de Charleroi. 10.000 habitants y vivent et il n'y a qu'un seul distributeur de billets pour les 4 villages de cette commune très étendue du Hainaut. Ce n'est pas très pratique, pour cet habitant qui déplore la situation. Selon lui, s'il y en avait au moins deux ou trois en plus, ce serait idéal". »
- RTLINFO, 10 août 2019¹³: « **Adieu le cash, le dernier distributeur de billets disparaît à Spy** ». « Le distributeur le plus proche se trouvera désormais à 5 kilomètres de Spy. »
- La Meuse, 7 novembre 2019¹⁴ : « **Un distributeur de billets fera son retour à Froidchapelle** ». « Et si les habitants de Cerfontaine ne devront pas attendre longtemps avant de pouvoir retirer de l'argent sur le territoire de leur commune, ceux de Froidchapelle commencent un peu à désespérer. Car si à Cerfontaine le dernier distributeur à billets a été enlevé l'année passée, celui de Froidchapelle a été retiré il y a près de trois ans. »

La Région Bruxelles-Capitale est aussi touchée par la suppression des distributeurs. On constate notamment une répartition inégale des appareils sur le territoire de la Région. Selon un récent article publié dans La Libre¹⁵ décrivant la situation dans plusieurs communes bruxelloises, 4 distributeurs ont par exemple été supprimés en 2018 sur le territoire de la Ville de Bruxelles qui en compte actuellement 210 situés en 95 lieux différents, pour une population d'environ 180.000 habitants. Ces distributeurs sont fortement concentrés dans certains quartiers et beaucoup moins dans d'autres, comme Haren qui ne dispose plus de distributeur. La commune de Molenbeek (36 distributeurs pour 97.000 habitants) en compte trois fois moins que sa voisine Ixelles (125 distributeurs pour 86.000 habitants). La presse¹⁶ s'est aussi fait l'écho du manque criant de distributeurs de billets dans le nord de Bruxelles (Haren, Neder-Over-Heembeek, Koekelberg).

A la suppression de distributeurs de billets installés dans les agences bancaires, il faut ajouter la disparition des distributeurs de billets dans les supermarchés intervenue début

12 A.L., RTBF, *Pourquoi y a-t-il toujours moins de distributeurs automatiques de billets en Belgique?*, 26 juillet 2019, https://www.rtb.be/info/economie/detail_pourquoi-y-a-t-il-toujours-moins-de-distributeurs-automatiques-de-billets-en-belgique?id=10279788

13 Clément C., Caudron D. , RTLINFO, *Adieu le cash, le dernier distributeur de billets disparaît à Spy*, 10 août 2019, <https://www.rtl.be/info/regions/namur/adieu-le-cash-le-dernier-distributeur-de-billets-disparait-a-spy-c-est-inadmissible-pour-les-vieilles-personnes--1147763.aspx>

14 L.M., LaMeuse, *Un distributeur de billets fera son retour à Froidchapelle*, 7 novembre 2019, https://www.lameuse.be/468632/article/2019-11-07/un-distributeur-de-billets-fera-son-retour-froidchapelle?referer=%2Farchives%2F recherche%3Fdatefilter%3Dlastyear%26sort%3Ddate%2Bdesc%26start%3D0%26word%3Ddistributeur%2Bbillet&_ga=2.123778314.185916624.1573553973-334082607.1550133269

15 M.L., La Libre, *Un Bancontact pour 850 habitants à la Ville de Bruxelles*, 5 novembre 2019, <https://www.lalibre.be/regions/bruxelles/un-bancontact-pour-850-habitants-a-la-ville-de-bruxelles-5dc154f2d8ad58388747e71b>

16 S.E.M., La Dernière Heure, *Pénurie de distributeurs de billets dans le Nord de Bruxelles*, 23 octobre 2019, <https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/penurie-de-distributeurs-de-billets-dans-le-nord-de-bruxelles-5db068839978e218e36b2a3f>

2018. C'est contre leur volonté que les supermarchés ont dû abandonner ce service car, en application d'une décision ministérielle, on exigeait d'eux que le transport d'argent du coffre vers les distributeurs soit réalisé par une société spécialisée dans les transports de fonds, et ce même quand le service se situe à quelques mètres des caisses. Les supermarchés n'étant pas agréés comme transporteurs de fonds, ils risquaient des poursuites¹⁷. La disparition de ce service en Belgique est surprenante car, on trouve des distributeurs de billets dans les supermarchés dans bien d'autres pays.

Le retour des distributeurs de billets dans les supermarchés mériterait d'être à nouveau envisagé. Les heures d'ouverture des supermarchés étant généralement très étendues, cette solution pourrait permettre à une partie de la population, aujourd'hui mal servie, de disposer à nouveau d'un distributeur de billets à portée de main. Une proposition de loi¹⁸ a d'ailleurs été déposée dans ce sens par Yngvild Ingels, membre de la Chambre, le 24 septembre 2019. Mais cette proposition ne plaît pas au secteur bancaire. Febelfin¹⁹, mettant en avant des arguments de sécurité et de manque de convivialité pour justifier son opposition à cette initiative, rappelle que sa priorité est bien de favoriser les paiements électroniques (c'est-à-dire commerciaux et payants) au détriment du cash (mode de paiement public) : « *Pour Febelfin, il faut surtout aider les consommateurs à payer électroniquement. (...) Il convient d'aider les consommateurs qui ne paient pas encore par voie électronique à franchir ce pas. Febelfin s'efforce de trouver des réponses aussi inclusives que possible afin de permettre au plus grand nombre d'utiliser les solutions digitales. Les paiements digitaux sont en effet simples, sûrs et rapides.* » L'argument de la convivialité ne manque pas non plus de sel : en quoi un distributeur dans un supermarché serait-il moins convivial que dans une agence bancaire ?

Comme le souligne le Bureau européen des consommateurs (BEUC)²⁰ les États membres devraient garantir une disponibilité minimale et une distribution géographique équilibrée des distributeurs de billets. La disparition progressive des distributeurs mène à une diminution de l'usage du cash, qui encourage les banques à fermer encore plus de distributeurs. Or, le problème fondamental de la société sans cash est qu'elle génère l'exclusion digitale et sociale et que celle-ci va affecter en priorité les consommateurs vulnérables.

En Ecosse, en Espagne en Allemagne et en Alsace, certains opérateurs bancaires ont mis en place des solutions de banque mobile afin de permettre à leurs clients de réaliser des opérations de base telles que les dépôts, retraits et virements.

17 Maghne J., La nouvelle Gazette, *Fini, les distributeurs de billets dans les supermarchés!*, 29 décembre 2017, <https://centre.lanouvellegazette.be/171587/article/2017-12-29/fini-les-distributeur-de-billets-dans-les-supermarches> ; , RTBF, *Les supermarchés ne pourront plus avoir leur propre distributeur de billets*, 29 décembre 2017, https://www.rtf.be/info/economie/detail_les-supermarches-ne-pourront-plus-abriter-de-distributeur-de-billets-a-partir-du-2-janvier?id=9799619

18 Chambre des représentants de Belgique, proposition de loi, 24 septembre 2019, <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/0419/55K0419001.pdf>

19 Febelfin, *Les distributeurs automatiques de billets dans les supermarchés ne sont ni sûrs, ni conviviaux*, 10 juillet 2019, <https://www.febelfin.be/fr/journalistes/article/les-distributeur-automatique-de-billets-dans-les-supermarches-ne-sont-ni>

20 BEUC, *Cash versus cashless – consumers need a right to use cash*, 25 /09/2019 https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-052_cash_versus_cashless.pdf

En France, un nouveau dispositif de la Brink's (nommé « Point Cash Village ») est mis en service depuis cet été en vue de lutter contre la désertification bancaire. En échange de l'installation de l'automate, les communes doivent payer un loyer de 1.500 euros par mois pour la supervision et la maintenance technique. Cette solution fait porter le coût de la désertification bancaire sur les pouvoirs publics.

Lorsqu'il n'y a plus aucun distributeur de billets dans une commune, Bpost doit prendre le relais conformément à ce que prévoit le sixième contrat de gestion dans le cadre de ses missions de services d'intérêt économique général. L'institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), notamment chargé par le législateur de contrôler le respect des différentes obligations imposées à Bpost fait état dans son rapport rendu public en avril 2019²¹ du nombre de distributeurs implantés par Bpost : « Conformément à l'article 10.7 du sixième contrat de gestion, Bpost s'engage à maintenir au moins 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste, en assurant la présence de distributeurs de billets dans toutes les communes où ceux-ci ne sont pas proposés par une autre institution financière pour le moment. Le 30/09/2018, Bpost disposait de 513 ATM dans 312 communes. En ce moment, il reste 6 communes sans offre ATM d'une institution financière. Selon les obligations du sixième contrat de gestion, Bpost doit y prévoir un ATM. Les communes concernées se trouvent en Wallonie : Beyne-Heusay, Chastre, Modave, Ittre, Gouvvy et Elzele. Selon Bpost, cela prend du temps d'installer un ATM dans les communes où aucun ATM n'est proposé par d'autres institutions financières. »

Compte tenu des annonces de fermetures d'agences bancaires et de la vitesse rapide à laquelle ces fermetures se produisent, de plus en plus de communes sont privées de distributeurs de billets pendant plusieurs mois entre la suppression des distributeurs bancaires et l'installation d'un distributeur par Bpost.

Bien que le contrat de gestion de la Bpost implique la présence d'au moins un distributeur dans chaque commune, cette solution ne répond pas complètement aux besoins des usagers. Le plus souvent, parce qu'ils sont installés à l'intérieur des bureaux de Bpost, les distributeurs ne sont accessibles que pendant les heures d'ouverture des bureaux. Par ailleurs, un seul distributeur ne suffit pas à répondre aux besoins des communes étendues. Les habitants doivent alors faire plusieurs kilomètres pour avoir accès à un distributeur. C'est par exemple le cas du village de Beloeil où l'agence BNP Paribas Fortis a fermé le 24 avril 2019. Les habitants doivent dorénavant se rendre à Quevaucamps ou Basècle situés respectivement à 7 et 8 km de leur village²² pour pouvoir retirer de l'argent.

Par ailleurs, le fait que L'État, donc le contribuable, prenne en charge les coûts encourus par Bpost pour l'installation et le maintien de ses distributeurs pose question. Outre que

²¹ Institut belge des services postaux et des télécommunications, Communication du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2019 concernant le contrôle du sixième contrat de gestion entre l'État et Bpost, https://www.bipt.be/public/files/fr/22786/Communication_controle_sixieme-contrat_gestion_bpost.pdf

²² J.C., Notélé, *Disparition du dernier distributeur de billets du village de Beloeil: pas de solution en vue*, 21 mars 2019,

cette obligation imputée à Bpost risque de la stigmatiser comme la « banque des pauvres », elle permet surtout au secteur bancaire de se décharger de sa responsabilité sociale et de faire supporter à l'État une partie de ses charges.

Une autre piste parfois évoquée est l'installation de distributeurs par les communes elles-mêmes. Mais compte tenu du coût élevé d'un distributeur, c'est une solution difficile à mettre en œuvre par toutes les communes. Se pose aussi ici la question de faire payer par le contribuable local la prise en charge de ces appareils en lieu et place des banques.

Selon les chiffres communiqués par ING dans le cadre d'une enquête réalisée par la RTBF²³, le coût d'un distributeur automatique serait de plus de 1.000 euros par mois (13.000 euros par an en moyenne) et se décomposerait ainsi :

Coût d'un distributeur automatique :

- Un distributeur qui permet de retirer et de déposer de l'argent coûte + – 22.000 € au moment de l'achat. Cet investissement est amorti sur 8 ans. La machine coûte donc 2.750 € par an ;
- Les frais "de maintenance technique et IT" s'élèvent à ± 4.000 € par an ;
- Les frais liés au transport en tous genres : ± 1.500 € par an ;
- Les frais liés aux services (approvisionnement, ...): ± 3.000 € par an ;
- Les différentes taxes régionales et communales sont estimées à ± 2.000 € par an²⁴;
- Il existe enfin des coûts annexes liés à la sécurisation, le nettoyage ou le pourcentage du loyer lié à l'emplacement du distributeur. »

Cette évaluation du coût n'intègre pas le fait qu'à chaque fois qu'un client d'une banque retire de l'argent d'un distributeur d'un autre réseau, la banque du consommateur paye une « redevance » à cette autre banque. Ce coût par retrait est de 0,5 euro + 0,12 % du montant retiré. Selon Febelfin, le montant moyen d'un retrait est de 143 euros. Cela équivaut, en moyenne, à un bénéfice de 0,67 euro par retrait pour la banque qui dispose d'un distributeur. Il semblerait donc que ce soit rentable pour les banques qui voient beaucoup de consommateurs d'autres banques utiliser leurs distributeurs.

La création d'un fonds de compensation permettrait de remédier à ces problèmes. Nous l'avons déjà évoqué dans le RIF 2018²⁵. Nos propositions, que nous reprenons ci-après, restent complètement d'actualité : « *La responsabilité sociale des institutions financières pourrait être améliorée grâce à la création d'un fonds de compensation qui éviterait de pénaliser certains acteurs du secteur, de fausser la concurrence et permettrait de devenir une opportunité de développement pour ceux qui font ce choix. Le soutien financier à certaines banques par l'État en échange de la fourniture des services économiques*

²³ RTBF, *Le Scan : combien coûtent les distributeurs automatiques de billets ?*, 9 septembre 2019, <https://www.notele.be/it9-media63947-disparition-du-dernier-distributeur-de-billets-du-village-de-beloeil-pas-de-solution-en-vue.html>

²⁴ Taxes régionales : 3.886,88 € par an et par appareil en Wallonie en 2019 et 981,40 € par an et par appareil à Bruxelles. À cette taxe régionale s'ajoute une taxe communale annuelle. En 2019, elle s'élevait par exemple à 2.218,12€ à Uccle, 2.000 € à Saint Gille et 4.163€ à Schaerbeek.

²⁵ Réseau Financité, Rapport d'inclusion financière 2018, p.81-82,

d'intérêt général²⁶ est tout à fait envisageable. La Commission européenne autorise en effet ce type de mesure²⁷ (notamment pour le secteur bancaire) et régit les conditions dans lesquelles une compensation peut être acceptée²⁸. Les mécanismes de compensation peuvent être financés par les acteurs du marché eux-mêmes. En Belgique, ce type de compensation existe en matière de crédit. Le fonds budgétaire « Fonds de Traitement du Surendettement » a été créé afin de mettre à charge des établissements de crédit les honoraires, frais et émoluments des médiateurs de dettes qui n'ont pas été payés par le débiteur dans un délai raisonnable.

La Loi Programme II du 26 décembre 2015 a supprimé ce Fonds, c'est désormais le SPF Économie qui est chargé de verser les émoluments, les frais et les honoraires en tenant compte des dispositions légales. Il est également chargé de payer pour la mise en œuvre des mesures d'information et de sensibilisation concernant le surendettement. Afin d'alimenter le SPF Économie, les prêteurs sont tenus de payer une cotisation annuelle. Le calcul du montant de cette cotisation s'effectue sur la base d'un coefficient appliqué sur le montant total des arriérés de paiement des contrats de crédits enregistrés au 31 décembre de l'année qui précède l'année où la cotisation est due, dans la Centrale des crédits aux particuliers gérée par la Banque nationale de Belgique. En d'autres termes, plus un prêteur octroie des crédits de manière inconsidérée, plus sa contribution au fonds est élevée. Un montant maximal de 25 % des cotisations dues par les payeurs peut être utilisé pour le paiement de mesures d'information et de sensibilisation sur le surendettement.

Sur base du fait que tout établissement de crédit doit offrir le service bancaire de base, la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base prévoyait la création d'un Fonds de compensation pour la prestation du service bancaire de base géré par la Banque Nationale de Belgique. Le principe était que tout établissement de crédit contribue au financement du Fonds et que celui qui gère, en pourcentage, un nombre de services bancaires de base proportionnellement supérieur à son importance économique sur le marché belge puisse demander l'intervention du Fonds de compensation. Ce Fonds de compensation n'a jamais été mis en place et son principe même a été abandonné par la loi du 19 avril 2014 portant insertion du livre VII - Services de paiement et de crédit dans le Code de droit économique. L'évolution récente des pratiques bancaires en matière d'accès à une agence bancaire et à des distributeurs de billets justifie que ce mécanisme soit réintégré dans la loi.»

26 SIEG (General interest economic services).

27 Décision 2005/842/CE de la Commission du 28 Novembre 2005.

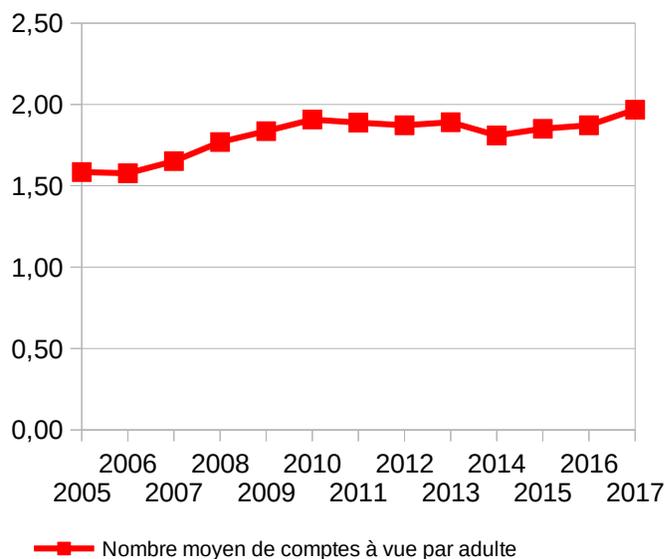
28 À titre d'exemple, la Commission européenne a autorisé le Royaume-Uni à payer environ 1.383 million d'euros pour moderniser certains bureaux de poste et permettre à certaines agences – surtout dans les zones rurales – de rester ouvertes bien qu'elles n'étaient pas suffisamment rentables, afin de pouvoir garantir un service public minimum.

2.1.5 Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue par personne

Posséder un compte à vue est indispensable pour procéder aux opérations financières quotidiennes : recevoir un salaire, des allocations, effectuer des paiements, virements ou retraits. Avoir accès à ces opérations fait partie des conditions nécessaires à l'inclusion financière.

Le nombre moyen de comptes à vue par adulte donne des indications quant au niveau de bancarisation de la population vivant en Belgique. Ce nombre est en augmentation depuis 2014, atteignant 1,97 en 2017. Il faut cependant analyser ces chiffres avec prudence ; nous ne savons pas si l'augmentation est due à l'ouverture de comptes supplémentaires par des personnes qui possédaient déjà un compte, ou à l'augmentation de l'accessibilité aux comptes à vue en général.

Figure 4 - Nombre moyen de comptes à vue par adulte



Source : Febelfin, vademecum, 2017. Tableau 5 – Annexe 1

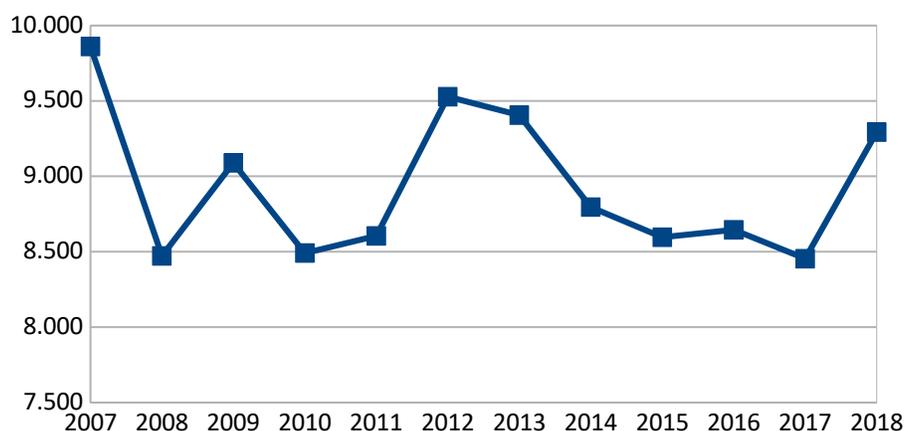
2.1.6 Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts

Toutes les banques qui offrent un compte à vue aux particuliers doivent proposer un SBB. En 2018, douze banques présentes en Belgique étaient concernées.

Le nombre de SBB a augmenté de 9,92 % entre 2017 et 2018. Cette augmentation tient à une ouverture importante du nombre de nouveaux SBB (+49,60%), mais également à une moindre diminution du nombre de SBB fermés (-28,56%) par rapport aux années précédentes.

Dans 96 % des cas, les fermetures de SBB ont été demandées par le titulaire du compte²⁹.

Figure 5 - Nombre total de SBB ouverts



Source : Ombudsfin, rapport annuel 2018 et précédents. Tableau 6 – Annexe 1

Afin de vérifier les éventuelles difficultés d'accès au SBB, le nombre de plaintes déposées auprès de l'Ombudsfin constitue a priori une source d'information fiable. En 2018, 5 plaintes avaient été déclarées recevables, soit 2 de moins qu'en 2017.

Ce nombre très faible de plaintes pose question. Nous pensons qu'il n'est pas très représentatif de la réalité. La procédure pour porter plainte est en effet complexe et inadaptée à la situation des personnes en demande d'un SBB. Il faut en premier lieu introduire une plainte auprès du service compétent de l'institution bancaire. Et c'est seulement si le demandeur n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans les 30 jours qu'il peut prendre contact avec l'Ombudsfin. Cette procédure est longue. En outre, les personnes en attente d'un SBB sont souvent des personnes précarisées qui n'ont peut-être pas accès à l'information pour porter plainte.

Selon le rapport annuel de l'Ombudsfin, le délai moyen de traitement de toutes les plaintes recevables clôturées en 2018 est de 51 jours calendrier.

Dans le cas où le plaignant porte plainte immédiatement, et pour peu que service de plainte de la banque et l'Ombudsman aient fait usage de l'entièreté du délai qui leur est imparti, le plaignant est donc certain de voir la procédure de plainte aboutir dans un délai de 120 jours. Ce délai est selon nous inacceptable dès lors que l'on est en présence d'une demande qui porte sur l'accès à service bancaire garanti par la loi reconnu comme essentiel.

²⁹ Rapport annuel de l'Ombudsfin, 2018, <https://www.ombudsfin.be/sites/default/files/RA-Ombudsfin%202018.pdf>

En outre, les personnes en attente d'un SBB sont souvent des personnes précarisées qui n'ont peut-être pas accès à l'information pour porter plainte. Elles se trouvent également bien souvent dans des situations personnelles précaires et ne sont bien souvent pas suffisamment informées, armées sur le plan communicationnel ou outillées sur le plan matériel pour se lancer dans un processus de plainte par e-mail long et complexe en vue de réclamer ce à quoi elles devraient en réalité avoir droit.

Afin de lever les obstacles à l'exercice de leur droit au service bancaire de base liés aux délais et au processus de plainte actuel qui sont inadaptés, il serait utile selon nous qu'un arrêté royal d'exécution de la loi ordonne la mise en place d'un mécanisme spécifique de plainte à disposition du consommateur lésé en cas de non-respect des obligations qui s'imposent aux établissements de crédit en vertu de la loi. Ce mécanisme devrait permettre au plaignant de porter directement plainte gratuitement auprès de l'organisme indépendant compétent désigné par la loi (Ombudsfin) sans devoir passer par l'étape préalable de plainte auprès de l'établissement de crédit incriminé. Considérant l'urgence du besoin, il convient également de prévoir dans cet arrêté royal un délai maximal de traitement de la plainte par Ombudsfin nettement inférieur à 90 jours calendrier de nature à permettre au plaignant de pouvoir rapidement ouvrir le SBB auquel il a droit, le cas échéant. Enfin, au vu du profil des personnes qui pourraient être lésées dans leur droit au SBB, il convient également selon nous de créer un mécanisme de soutien destiné à les aider à en bénéficier pleinement. Ce mécanisme devrait assurer que des structures indépendantes des établissements de crédit, en contact avec les bénéficiaires potentiels du SBB, puissent jouer le rôle de médiateur et les aider, le cas échéant, à porter plainte.

2.1.7 Nombre de comptes sociaux Belfius

Belfius a mis en place une gamme de produits sociaux destinés aux institutions à finalité sociale qui viennent en aide aux populations précarisées. L'un de ces produits est le compte d'aide sociale 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, auquel est liée une carte de paiement, est gratuit pour les bénéficiaires et le coût forfaitaire de 25 euros par an et par compte est pris en charge par le CPAS. Ce compte permet à des personnes précarisées ou fichées à la Banque nationale comme débiteurs défaillants d'être titulaires d'un compte et d'une carte bancaire gratuitement.

Le titulaire du compte social peut effectuer les opérations suivantes : ouverture, gestion et fermeture du compte, transferts d'argent et paiements (par voie électronique), ordres permanents et domiciliations (par voie électronique), retraits d'argent avec une carte de paiement qui donne accès au Self-Service Banking (SSB) et qui permet d'effectuer des paiements Bancontact / Maestro, extraits de compte à retirer au SSB et possibilité de Belfius Direct Phone à la demande du CPAS. Belfius accorde également une avance de 9,99 euros au titulaire lorsque le montant du compte est inférieur à 10 euros et qu'il souhaite retirer via les distributeurs automatiques la totalité du solde restant sur le compte. Cette facilité se fait sans frais.

Ce compte, ayant une vocation sociale, doit être fermé par le CPAS dès que le titulaire du compte ne dépend plus financièrement de celui-ci. En 2010, le nombre de personnes bénéficiant d'un compte d'aide sociale était de 41.102. Il est en constante diminution depuis lors. En octobre 2019, le nombre de comptes d'aide sociale était en effet tombé à 8.235, soit une diminution de 5,22 % par rapport à octobre 2018 et une diminution de 53,24 % depuis fin 2016.

Il n'y a pas eu de changement de tarif depuis 2016. La diminution pourrait s'expliquer par une augmentation des demandes de fermeture de comptes par les CPAS, comptes qui auraient déjà dû être fermés auparavant (régularisation). Une autre explication possible serait que les CPAS dirigent les personnes concernées vers le SBB. Si le SBB est plus coûteux pour son titulaire, il est gratuit pour les CPAS.

Par ailleurs, depuis 2017, le nombre de CPAS ayant recours au compte d'aide sociale de Belfius a diminué de 6,7%, passant de 448 à 418.

Figure 6 – évolution du nombre de CPAS ayant recours au compte d'aide sociale

	2010	2015 (nov)	2016	2017	10.2018	10.2019
# CPAS ayant recours au compte d'aide sociale	556	525	448	448	434	418

Source : François Bourdon, Banque Belfius, chiffres 2010 – 2016.

Nous pensons qu'une attention particulière doit être portée à cette diminution. Le compte d'aide sociale, bien que réservé aux personnes bénéficiant du CPAS, est un bel exemple d'inclusion financière. En passant par une banque traditionnelle, les personnes bénéficiaires ne sont pas stigmatisées. Elles peuvent bénéficier gratuitement de services compris dans des comptes classiques. Au moment où les titulaires du compte ne sont plus bénéficiaires du compte d'aide sociale, ils peuvent le transformer en compte ordinaire. Tous ces éléments font de ce compte un bon outil pour favoriser l'inclusion financière. Il est donc regrettable que son nombre soit en diminution.

Le nombre total des produits sociaux de Belfius est en diminution depuis 2014 (- 4,27%), avec toutefois une faible diminution ces deux dernières années, - 0,57 % entre fin 2017 et octobre 2018 et - 0,42 % entre octobre 2018 et octobre 2019. Les produits sociaux les plus importants sont les comptes de gestion budgétaire (40%), suivis des comptes retraits (22%) et des comptes système I (12%). Les comptes de gestion budgétaire sont des solutions qui aident à gérer le compte d'une personne en difficulté financière. Ces comptes ont diminué de 2,87 % depuis 2015. Les comptes retraits sont des services additionnels conjoints aux comptes de médiation de dette. Ils sont également en diminution depuis 2015 (- 20%). 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. Ces comptes sont en constante diminution depuis 2010. Les autres comptes constituant les produits sociaux de Belfius sont les comptes d'aide sociale, les comptes de médiation de

dettes, les comptes pour la constitution d'une garantie locative et les comptes garantie de séjour.

Figure 7 – Produits sociaux de Belfius

Comptes ouverts par Belfius pour des personnes assistées par les CPAS						
Produits	2010	2015	fin 2016	fin 2017	10.2018	10.2019
Compte aide sociale (CPAS)	41 102	21 022	17 611	9 219	8 689	8 235
Compte système I	32 966	28 123	23 428	23 417	22 940	21 948
Compte gestion budgétaire	59 190	73 604	72 624	72 513	72 213	71 492
Compte médiation de dettes	3 925	5 866	5 726	5 727	5 697	5 902
Compte pour la reconstitution d'une garantie locative	2 964	4 144	4 537	4 604	4 862	4 833
Compte garanties locatives centralisées associées à une entité (bailleur) non CPAS (sociétés de logement en général)	10 380	13 863	14 960	14 994	15 398	16 882
Comptes retraits	42 793	49 634	42 360	42 427	41 180	39 719
Compte garanties locatives centralisées associées à un CPAS (bailleur)	2 442	1 746	2 133	2 154	2 537	3 228
Compte garanties de séjour	0	4 421	6 239	6 357	6 855	7 375
Total	195 762	202 423	189 618	181 412	180 371	179 614

Source : François Bourdon, Banque Belfius, chiffres 2010 – 2016.

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. Cette carte permet au CPAS de diminuer l'usage du cash en son sein, ce n'est donc pas à proprement parler un outil d'inclusion financière.

En 2014, Belfius avait lancé la Belfius EasyCard qui peut être utilisée pour les paiements récurrents. Elle permet aux institutions de la recharger plusieurs fois via BelfiusWeb et à l'utilisateur d'effectuer des retraits d'argent et des paiements Bancontact et Maestro. En octobre 2019, le nombre de Belfius EasyCard s'élevait à 18.782. Cela représente une augmentation de 82,17 % par rapport à octobre 2018. Cette carte est utilisée majoritairement par Fedasil (à 42,16 %), mais également par les CPAS et par des entreprises qui l'utilisent comme carte professionnelle. Grâce à cette carte, Fedasil contribue à l'inclusion des demandeurs d'asile.

2.1.8 Nombre d'exclus bancaires

Nous ne pouvons pas mettre à jour le nombre d'exclus bancaires par manque de données récentes. Les dernières données disponibles ont été celles collectées au niveau européen dans le cadre de l'enquête Survey on Income and Living Conditions (SILC) en 2008³⁰ qui n'ont pas encore fait l'objet d'une mise à jour.

30 Site d'Eurostat : <https://ec.europa.eu/eurostat/web/income-and-living-conditions>

Cependant, en ce qui concerne certains groupes vulnérables, notamment les réfugiés, il apparaît clairement que l'accès à un SBB reste difficile, voire impossible. En 2016, la fédération du secteur financier, Febelfin avait pourtant rédigé³¹ en concertation avec ses membres, l'autorité de contrôle et la Agentschap Integratie en Inburgering (Agence intégration et intégration civique), un FAQ tenant lieu de fil conducteur dans le cadre de l'offre du service bancaire de base aux réfugiés et aux demandeurs d'asile. Nous reprenons ci-après la liste des documents d'identification considérés comme suffisants par Febelfin et ses membres pour accéder à un SBB :

<p>« (...)»</p> <p><i>11. À l'aide de quels documents la banque doit-elle vérifier les données d'identification requises d'un(e) demandeur/demandeuse d'asile, réfugié statuaire ou personne bénéficiant de la protection subsidiaire ?</i></p> <p>Tout d'abord, les données d'identification des demandeurs d'asile, réfugiés statutaires ou personnes bénéficiant de la protection subsidiaire peuvent être vérifiées à l'aide d'un document d'identité délivrée par les autorités belges :</p> <ul style="list-style-type: none">- l'identité de ces demandeurs peut donc être confirmée à l'aide de la preuve de l'inscription au registre des étrangers (par exemple une carte de séjour électronique A, B, ...). <p>S'ils ne disposent pas d'un tel document probant, en raison de leur statut, ils peuvent être identifiés à l'aide d'un autre document valide délivré par les pouvoirs publics belges.</p> <p>Pour un traitement rapide de sa demande, le demandeur utilisera de préférence l'un des documents suivants:</p> <ul style="list-style-type: none">- l'attestation d'immatriculation qui a été délivrée par la commune et à valeur d'autorisation de séjour provisoire (annexe 4, la « carte orange»);- L'enregistrement d'une demande d'asile auprès du Service des Etrangers (annexe 26 ou 26 quinquies en cas de demandes multiples) ou une preuve de la demande d'asile au contrôle frontières (annexe 25 ou 25 quinquies en cas de demandes multiples);- une attestation de séjour provisoire (annexe 15 dans l'attente du document de séjour) ou un document de séjour particulier (annexe 35 en cas d'appel auprès du Conseil du Contentieux des Etrangers). <p>Si les documents ci-dessus mentionnés ne sont pas disponibles, le demandeur peut en théorie aussi utiliser d'autres documents énumérés dans les autres annexes à l'Arrêté royal du 8 octobre 1981. Le traitement d'une demande d'octroi d'un service bancaire de base via ces documents risque toutefois de prendre plus de temps. (...)</p> <p>Enfin, l'identité du demandeur qui ne dispose pas encore d'une carte d'identité ou d'un autre document de séjour valide remis(e) par une autorité belge peut, à titre exceptionnel et provisoire, être vérifiée à l'aide d'un passeport délivré par une autorité étrangère. Cette procédure s'applique jusqu'au moment où la vérification peut être effectuée sur la base de la carte d'identité du client ou à l'aide du document de séjour délivré par les autorités belges.</p>
--

31 Febelfin, *le service bancaire de base pour les demandeurs d'asile et les réfugiés, Questions fréquemment posées*, 1^{er} juin 2016, https://www.febelfin.be/sites/default/files/2019-05/plus_dinfos_sur_le_service_bancaire_de_base_pour_les_demandeurs_dasile_et_les_refugies.pdf

Le cadre réglementaire n'exige pas que les documents publics susvisés qui attestent de la légalité du séjour des étrangers en Belgique (par exemple les « cartes orange»), soient accompagnés d'un passeport ou de la carte d'identité de la personne concernée, même si ces documents mentionnent eux-mêmes qu'ils ne constituent pas d'une manière générale une preuve d'identité suffisante, sauf s'il sont accompagnés d'un passeport. **Chacun des documents précédents peut donc être considéré en soi comme un document d'identification valable.** »

Il semblerait que les banques ne respectent pas les engagements qu'elles ont pris lorsqu'elles ont pris part à la rédaction de ce document. La responsable du service social chez Convivial, mouvement d'insertion des réfugiés, nous a en effet déclaré que « *les personnes qui ne possèdent pas de carte d'identité font face à un refus systématique lors d'une demande d'ouvrir un compte en banque. Une carte orange ou une lettre de reconnaissance du CGRA ne sont jamais acceptées. Les bénéficiaires qui peuvent se tourner vers un CPAS peuvent leur demander de faire la démarche, mais cela prend énormément de temps et cela dépend donc de l'assistant social en charge du dossier.* »

Un article récemment publié dans Le Soir³² confirme l'existence de pratiques d'exclusion. L'article met en cause BNP Paribas Fortis qui a envoyé à toutes ses agences un document donnant pour instruction de refuser systématiquement l'ouverture d'un compte à vue à toute personne dont la carte d'identité belge ne mentionnerait pas de prénom ou de date de naissance au nom de la loi anti blanchiment : « *c'est la loi anti-blanchiment qui nous impose d'identifier de façon claire chaque client à l'aide de son nom, son prénom, sa date de naissance complète (jj/mm/aaaa) et son lieu de naissance.* » (...) « *Malheureusement, tous les prospects ne disposent pas d'une pièce d'identité contenant les informations requises. (...) En d'autres termes, pour ces personnes, l'onboarding sera refusé.* ». Ces instructions conduisent à exclure un bon nombre de personnes des services bancaires de base, comme « *des personnes nées au Congo dans les années 70 et 80 qui ont un X inscrit à la case prénom sur leur carte d'identité belge. D'autres personnes, n'ont pas de date de naissance complète, ce qui les empêchent d'ouvrir un compte bancaire dans cette banque.* »

Febelfin considère que « *le fait de ne pas disposer de prénom ou de date de naissance complète n'est pas une raison en soi de refuser un client. Mais vu que cette absence porte sur un des éléments essentiels d'identification du client, cela peut justifier et générer une procédure et des questions particulières complémentaires par la banque.* »

Toutes les banques n'ont pas adopté ces pratiques d'exclusion : ING se base sur des documents tels que des factures d'électricité pour vérifier l'identité des personnes et, chez KBC, les documents sont complétés à l'aide de la personne concernée.

32 Cloot A., Le Soir, *Procédures aux allures discriminatoires chez BNPPF*, 23 novembre 2019, <https://plus.lesoir.be/262261/article/2019-11-23/une-procedure-aux-allures-discriminatoires-chez-bnp-paribas-fortis>

Mais comment une telle disparité de pratiques d'identification parmi les banques est-elle possible ?

Les documents d'identification nécessaires pour avoir accès à un service bancaire, de base ou non, sont définis par les banques en application la loi relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme (BC/FT) et à la limitation de l'utilisation des espèces du 18 septembre 2017³³.

Cette loi impose en effet aux établissements de crédit et aux succursales en Belgique d'établissements de crédit de droit étranger une obligation légale d'identifier leurs clients et de vérifier leur identité au moyen d'un document probant dont il est pris copie lorsqu'ils nouent des relations d'affaires qui feront d'eux des clients habituels.

Toutefois, alors que l'ancienne loi applicable en la matière (qui datait du 11 janvier 1993) adoptait une approche « rule based » et énumérait les informations devant être obtenues et vérifiées dans tous les cas afin de satisfaire à l'obligation d'identification et de vérification et énumérait les dispenses légales d'identification, la loi du 18 septembre 2017, qui transpose la quatrième directive anti-blanchiment 2015/849³⁴, adopte une approche « risk based ».

Désormais, ni la nouvelle loi anti-blanchiment, ni le Règlement de la Banque nationale de Belgique anti-blanchiment n'énumèrent les documents probants ou sources fiables et indépendantes d'informations auxquels il peut ou doit être recouru pour satisfaire à l'obligation de vérification de l'identité des personnes impliquées.

Les informations à obtenir pour identifier une personne et à vérifier pour s'assurer de son identité doivent être déterminées par chaque institution financière en fonction du risque qu'elle a identifié.

En conséquence, il appartient à chaque institution financière assujettie d'intégrer dans sa politique de gestion des risques de BC/FT un cadre de référence adéquat pour l'application de l'approche fondée sur les risques qu'elle met en œuvre en matière d'identification et de vérification de l'identité des personnes impliquées.

Ce cadre de référence doit être établi en tenant pleinement compte de l'analyse globale des risques et de la classification des risques de l'institution financière. Ce cadre de référence doit ensuite servir de base pour l'établissement des procédures internes de l'institution financière en la matière. À cette fin, la Banque nationale Belge (BNB), chargée du contrôle de la bonne exécution de la loi, recommande que la procédure relative aux mesures de vigilance à l'égard de la clientèle et des opérations (volet « identification et vérification de l'identité des clients, mandataires et bénéficiaires effectifs ») inclut, d'une part, un tableau de correspondance des documents probants admis par classe de risque et, d'autre part, la liste des circonstances dans lesquelles certains documents probants.

33 Moniteur belge, 6 octobre 2017

34 Directive 2015/849 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2015 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme, modifiant le règlement (UE) n° 648/2012 du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil et la Directive 2006/70/CE de la Commission.

En ligne avec l'avis de l'Autorité bancaire européenne, la Banque nationale de Belgique³⁵ considère que, de part les restrictions prévues par la loi sur le service bancaire de base, celui-ci présente une forte limitation de l'offre d'instruments de paiement liés au compte et peut dès lors être considéré comme une relation d'affaires présentant des risques de BC/FT faibles, pour laquelle des documents présentant une valeur probante faible pourraient dès lors être admis.

En vertu de la directive et de l'interprétation par la Banque nationale de la loi BC/FT, les établissements de crédits ont donc la possibilité de se baser sur les documents visés aux différentes annexes à l'arrêté royal du 8 octobre 1981 concernant l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers afin de procéder à la vérification de l'identité d'une personne de nationalité étrangère lorsque des mesures appropriées d'encadrement de la relation d'affaires ou de l'opération souhaitée permettent de réduire le niveau des risques de BC/FT qui y sont associés. Mais il ne s'agit en effet que d'une possibilité qui leur est offerte et les informations à obtenir pour identifier une personne et à vérifier pour s'assurer de son identité devant désormais être déterminées par chaque institution financière en fonction du risque qu'elle a identifié. De plus, le processus de contrôle par la BNB du respect des obligations légales relatives au BC/FT n'implique pas un contrôle du contenu des procédures internes mais bien de l'existence de ces dernières.

Dès lors que les établissements de crédit sont désormais libres de définir dans leur procédures internes les documents qui sont nécessaires pour vérifier l'identité du client, en tenant compte de la classification des risques du client, rien ne garantit qu'ils ne vont pas continuer à établir celle-ci de manière à éviter l'accueil de clients qu'ils pourraient considérer comme peu rentables, au vu en particulier des coûts liés à l'identification d'une part et des bénéfices attendus sur l'achat et l'utilisation par ces nouveaux clients des produits et services de la banque, d'autre part.

Nous recommandons donc de ne pas laisser aux seuls établissements de crédit le soin d'évaluer le niveau de risque de BC/FT associé au service bancaire de base et d'établir le tableau de correspondance des documents probants admis pour celui-ci et la liste des circonstances dans lesquelles certains documents probants peuvent ne pas être produits. Les travaux parlementaires de la nouvelle loi sur le service bancaire de base précisent quant à eux que, dans le cadre de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux, pour procéder à l'identification et au contrôle de l'identité des consommateurs sans adresse fixe dans l'Union européenne, aux demandeurs d'asile ou aux consommateurs qui n'ont pas de permis de séjour mais dont l'expulsion est impossible pour des raisons légales et pratiques, les établissements de crédit doivent se baser sur de nombreux textes légaux, comme par exemple, l'arrêté royal du 8 octobre 1981 concernant l'accès au territoire et ses différentes annexes.

Afin de s'en assurer, il convient selon nous qu'un nouvel arrêté royal, pris en exécution de la loi sur le service bancaire de base, charge l'autorité de contrôle (la BNB) d'exercer

35 <https://www.nbb.be/fr/supervision-financiere/prevention-du-blanchiment-de-capitaux-et-du-financement-du-terrorisme-48>

un contrôle systématique et périodique du contenu des procédures internes des établissements de crédit dans le cadre de l'ouverture d'un SBB. Ceci afin d'assurer qu'elles déterminent bien les documents à soumettre par le client, ou les autres documents probants à recueillir par l'établissement, nécessaires pour vérifier l'identité du client, en faisant référence aux différentes annexes à l'arrêté royal du 8 octobre 1981 concernant l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

2.2 Focus sur la promotion du service bancaire de base

Le rapport 2018 sur l'inclusion financière avait fait le point sur la mise en œuvre des obligations des établissements de crédit en matière d'accès et d'usage des comptes de paiement assortis de prestations de base depuis la transposition en droit national de la directive européenne relative au compte de paiement³⁶.

La présente section porte sur la question de la mise en œuvre de mesures visant à faire connaître au public l'existence du service bancaire de base (SBB) tant de la part des établissements de crédit que des autorités en charge de l'application de la directive européenne précitée.

Le rapport 2018 avait déjà pointé du doigt l'absence de mesures de promotion adéquates. Nous avons donc voulu vérifier, de manière très concrète, si les choses avaient changé en 2019.

2.2.1 Absence d'information sur le service bancaire de base dans les agences bancaires

L'article VII.59/3 du code de droit économique dispose que : « *L'établissement de crédit met gratuitement de manière claire et à un endroit apparent et nettement visible, à la disposition du consommateur des informations sur le service bancaire de base disponibles, au moins sur support papier dans les locaux accessibles au public. Si l'établissement de crédit est disponible via un site web, cette information est en outre placée de manière claire et à un endroit bien visible pour le consommateur sur ce site internet. En outre, l'établissement de crédit met à la disposition du consommateur une assistance gratuite.*

Les informations et l'aide portent sur les caractéristiques spécifiques du service bancaire de base offert, sur les frais y associés, sur les conditions d'utilisation, les procédures à suivre pour exercer le droit d'accès au service bancaire de base et les voies d'accès aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Il ressort clairement des informations que l'accès à un service bancaire de base n'est pas dépendant de l'achat de services supplémentaires. »

³⁶ Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

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 consommateur lambda en nous rendant le 11 octobre 2019 dans différentes agences bancaires principalement situées sur les communes de Schaerbeek et de Saint-Josse. Ces agences ont été choisies parce qu'elles appartiennent à des banques offrant des comptes à vue aux particuliers. A ce titre, elles ont toutes l'obligation d'offrir un SBB et, bien sûr, d'en faire la promotion.

Les agences qui ont été visitées sont :

- AXA Banque, rue Royale, Schaerbeek,
- ING, rue Royale, Schaerbeek,
- Belfius, avenue Rogier, Schaerbeek,
- BNP Paribas Fortis, avenue Rogier, Schaerbeek,
- BPost, avenue Rogier, Schaerbeek,
- CBC, place Dailly, Schaerbeek,
- Belfius, place Dailly, Schaerbeek,
- Crélan : Grand rue au bois, Schaerbeek,
- Argenta, avenue de la Brabançonne, Schaerbeek,
- Béobank, Chaussée de Louvain, St Josse,
- BNP paris Fortis, Chaussée de Louvain, St Josse,
- Béobank, boulevard du Régent, Bruxelles.

L'agence de Crélan étant exceptionnellement fermée, nous n'avons donc pas pu vérifier la présence de prospectus sur le SBB dans cette banque. En ce qui concerne les autres agences bancaires, le constat est simple : 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.

Sur les listes de tarifs que nous avons collectées dans les agences ING, Belfius, BNP Paribas Fortis, Beobank et KBC, le SBB est mentionné, mais les informations fournies ne remplissent pas les conditions prévues par l'article VII.59/3. Dans la plupart des cas, seul le tarif du SBB était indiqué. En ce qui concerne la KBC, le SBB est uniquement mentionné de la façon suivante : « *Le Service bancaire de base KBC est un compte à vue conformément au Code de droit économique* ».

A notre connaissance, une seule banque fait exception. Il s'agit du CPH, banque non présente à Bruxelles. Un dépliant sur le SBB, bien en vue dans l'agence de Charleroi, nous a été communiqué.

A l'exception de cette dernière banque, aucune banque ne respecte donc les dispositions légales relatives à l'information en agence sur le service bancaire de base.

2.2.2 Information insuffisante sur le service bancaire de base sur la plupart des sites web des banques

Dans la mesure où les banques proposant des comptes à vue en agence en proposent aussi en ligne, nous avons aussi cherché à vérifier si l'information sur le SBB était disponible sur leurs sites web respectifs, conformément à l'article VII.59/3 du code de droit économique.

Pour cela, nous avons le 18 septembre 2019 visité les sites web de douze banques proposant un compte à vue, à savoir Argenta, Axa, Banca Monte Paschi Belgio³⁷, Belfius, Beobank, BNP, Bpost Banque, Crelan, Europabank, ING, KBC et CPH.

Pour chaque banque, nous avons commencé nos recherches à partir de la page d'accueil du site web. Nous avons ensuite navigué sur celui-ci à la recherche d'informations sur les comptes à vue. Afin de vérifier dans quelle mesure les informations sur le SBB sont disponibles facilement, nous avons comptabilisé le nombre de clics nécessaires afin d'accéder à l'information sur le SBB.

Le constat n'est pas très satisfaisant. Pour trois banques sur onze (ING, Beobank, Argenta), nous avons été dans l'impossibilité de trouver quelque information que ce soit à propos du SBB. Nous avons alors saisi dans la barre de recherche les mots et combinaisons de mots suivants : « *service bancaire de base* », « *compte bancaire de base* », « *compte de base* » et « *base* » comme l'aurait fait n'importe quel consommateur « lambda ». Malgré cette recherche, aucun résultat sur le SBB n'est apparu.

Sur les sites d'Europabank, Banca Monte Paschi Belgio et CPH, le SBB est uniquement mentionné dans un fichier concernant les tarifs liés aux comptes bancaires. L'information sur le SBB n'est pas disponible de manière claire, ni à un endroit visible. Les informations fournies ne répondent donc pas aux obligations de l'article VII.59/3 du code de droit économique.

Sur le site Belfius, nous n'avons pas pu accéder à la page destinée au SBB à l'aide de simples clics. Mais après la saisie de « *service bancaire de base* » dans la barre de recherche, nous avons directement eu accès à l'information. Il faut donc savoir que le SBB existe afin de le trouver. Par ailleurs, l'information fournie est partiellement erronée. Il est notamment indiqué qu'une des conditions d'accès au SBB est d'avoir sa résidence principale en Belgique, alors que tous les résidents de l'Union Européenne peuvent y prétendre.

Pour cinq banques, la page destinée au SBB est accessible en cinq clics ou moins. Ces banques sont : Crelan, BNP, CBC, Axa Banque, Bpost banque. Cependant, seul BNP respecte à 100% l'article 59/3. Le cas de CBC est discutable. Même si la banque respecte tous les aspects de l'information de SBB, celle-ci ne se trouve pas à un endroit apparent et nettement visible. Le SBB est nettement moins visible que les autres comptes à vue proposés par la banque. Le constat est le même pour Axa. De plus, Axa manque de clarté à propos des tarifs. La banque mentionne la gratuité du service en dessous de 26 ans mais

³⁷ Depuis le 28 octobre 2019, cette banque a changé de nom et s'appelle désormais « Aion »

ne mentionne rien concernant les personnes plus âgées. Sur le site de Crelan, certaines informations sont manquantes. Chez Bpost Banque, d'une part, certaines informations sont manquantes et d'autre part, le service bancaire de base est moins visible que les autres comptes à vue.

2.2.3 Information insuffisante du public sur le SBB par les autorités belges

L'article 20 de la directive européenne relative au compte de paiement dispose aussi que « *Les États membres veillent à ce que des mesures adéquates soient prises pour faire connaître au public l'existence des comptes de paiement assortis de prestations de base, leurs conditions tarifaires générales, les procédures à suivre pour exercer le droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base et les voies d'accès aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Les États membres veillent à ce que les mesures de communication soient suffisantes et bien ciblées, et touchent en particulier les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles.* »

Si l'on se réfère au considérant 48 de la directive, il est très clair que les obligations d'information ne concernent pas que les établissements de crédit : « *(48) Des informations claires et compréhensibles sur le droit d'ouvrir et d'utiliser un compte de paiement assorti de prestations de base devraient être communiquées aux consommateurs par les États membres et les établissements de crédit. Les États membres devraient veiller à ce que les mesures de communication soient bien ciblées et qu'elles touchent en particulier les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles.* »

On trouve des informations détaillées et mises à jour sur le SBB, ainsi que des liens vers les textes en vigueur, sur le site du SPF économie. Les aspects suivants sont couverts :

- En quoi consiste le service bancaire de base ?
- A quoi le service bancaire de base donne-t-il droit ?
- Quand avez-vous droit au service bancaire de base ?
- Qui fournit le service bancaire de base ?
- Que coûte le service bancaire de base ?
- Qu'est-ce qui est compris dans ce coût ?
- Que peut vous demander la banque ?
- Litiges et plaintes.

Cependant, cela n'est pas suffisant. L'information n'est disponible qu'en français et en néerlandais. Or nombre des personnes éligibles au SBB sont étrangères. On pense notamment aux réfugiés et aux demandeurs d'asile en situation régulière. Par ailleurs, pour accéder aux informations fournies par le SPF économie, il faudrait déjà avoir entendu parler du SBB. Or nous n'avons trouvé trace d'aucun dispositif de communication destiné à informer le public cible sur le SBB, c'est-à-dire les personnes non bancarisées, vulnérables et mobiles et les organisations qui les représentent.

Nous estimons par conséquent que les mesures de communication ne sont ni suffisantes, ni bien ciblées et qu'elles ne répondent pas aux exigences posées par la directive européenne sur le compte bancaire assorti de prestations de base.

2.3 Recommandations

1. Tout un chacun doit pouvoir accéder à une agence bancaire qu'il vive dans une commune pauvre ou riche, rurale ou urbaine.

Cela passe notamment par diverses solutions :

- une agence de proximité avec un critère prenant en compte la distance à parcourir et le nombre d'habitants.
- des agences partagées
- des agences mobiles

2. Tout un chacun doit avoir accès à un distributeur de billets. Diverses solutions sont à ajouter à la présence de distributeurs dans toutes les agences (Cf. ci-dessus) :

- mettre en place un mécanisme de compensation de sorte que les banques prennent en charge le coût d'installation de distributeurs par Bpost dans le cadre de ses obligations de service économique universel
- envisager le retour des distributeurs de billets dans les supermarchés
- installer des distributeurs dans des espaces partagés mis à disposition par les communes et pris en charge par les banques.

3. Le service bancaire de base doit retrouver toute sa place. Pour cela :

- revoir les opérations qui font partie du service de base pour l'adapter à l'évolution générale de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences) et aux nouvelles situations d'exclusion bancaire qu'elle génère (Cf. notamment chapitre sur les personnes âgées).
- les autorités doivent mettre en demeure les banques d'informer le public sur le service bancaire de base dans les agences sur support écrit, et sanctionner si cela n'est pas fait ;
- les autorités doivent faire connaître le service bancaire de base auprès des publics cibles de manière à ce qu'ils soient pleinement informés de leurs droits ;
- les banques doivent toutes 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 ;
- le système d'introduction de plainte auprès de l'ombudsman financier devrait être simplifié afin que celui-ci soit adapté au public auquel il est destiné, notamment les personnes précarisées éligibles au service bancaire de base ;

4. Mettre fin aux pratiques discriminatoires utilisées dans le secteur bancaire pour 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 pour exclure des clients potentiels.

5. Mettre en place au niveau national un observatoire de l'exclusion financière afin de disposer de données précises, et ainsi mieux définir les politiques d'inclusion.

3 Les instruments de crédits

L'essentiel

- En 2018, la Belgique comptait 6,272 millions d'emprunteurs. Cela représentait 68,71 %³⁸ de la population majeure. Le nombre d'emprunteurs est en constante augmentation (+30,45 % par rapport à 2008).
- En 2018, le montant moyen emprunté était de 57.507 €, soit une augmentation de 25,12 % en cinq ans. Entre 2013 et 2017, l'évolution du montant moyen emprunté a été 2,5 fois supérieure à l'évolution du revenu.
- Le nombre total de contrats conclus a quant à lui diminué de 2,87 % sur les cinq dernières années et le nombre moyen de contrats par emprunteur est de 1,78.
- En matière de parts de marché, les ouvertures de crédits (51,5 %) et les ventes à tempérament (1,7%) sont en baisse, alors que les crédits hypothécaires (28,2 %) et les prêts à tempérament (18,6%) sont en augmentation.
- Les crédits hypothécaires sont les crédits dont le montant moyen est le plus élevé (98.378 €). La dette hypothécaire des ménages est importante et en augmentation. 43,1 % des Belges ont un emprunt en cours. La durée moyenne d'un crédit hypothécaire est de 20 ans. La Belgique se situe au-dessus de la moyenne européenne.
- 815 microcrédits aux particuliers ont été accordés par Crédal en 2018, pour un montant total de 4.519.201 euros.
- Le nombre de contrats défaillants est en diminution depuis 2016 (- 4,27 %). Le montant moyen des arriérés par emprunteur est aussi en diminution depuis 2014 (- 9,89 %). Le pourcentage d'emprunteurs défaillants était de 5,66 % en 2018 pour l'ensemble de la Belgique. Le pourcentage d'emprunteurs défaillants varie selon les provinces avec des écarts importants : 9,6 % en Région bruxelloise, 8,6 % dans le Hainaut et 3,2 % dans le Brabant flamand.
- La majorité des défaillances porte sur les crédits à la consommation : les ventes à tempérament représentent 20,25 % des défaillances, les prêts à tempérament 7,55 % et les ouvertures de crédit 5,18 %. Pour leur part, les crédits hypothécaires représentent 0,95 % des défaillances. Les établissements de crédit connaissent plus de défaillances pour les prêts et ventes à tempérament, tandis que les autres

³⁸ Au premier janvier 2019, la population de 18ans et plus était de 9.126.019 selon Statbel, <https://bestat.statbel.fgov.be/bestat/crosstable.xhtml?view=c1649c18-ca66-4286-9310-2413e74134f8>

types de prêteurs connaissent des défaillances pour les crédits hypothécaires et les ouvertures de crédit.

- Le recours au règlement collectif de dettes est en recul pour la troisième année consécutive. 31 % des personnes ayant recours au règlement collectif de dettes n'ont pas de problème de remboursement de leur(s) crédit(s) ou n'ont pas de crédit en cours.

3.1 Introduction

Afin d'évaluer l'inclusion financière en matière de crédit aux particuliers en Belgique, les sections qui suivent présentent une série d'indicateurs. Une première série est construite sur base des données de la Centrale des crédits aux particuliers³⁹. Une seconde série repose sur le rapport annuel de l'Ombudsfina, le service de médiation financière pour particuliers et indépendants. Enfin, les données présentées dans la section relative au microcrédit personnel proviennent de Crédal.

3.2 Indicateurs d'évolution de l'endettement des emprunteurs

Selon une enquête de Wikifin⁴⁰ réalisée en mars 2018, de nombreuses formes de crédit ne sont pas considérées comme telles par les Belges. Environ 60 % des répondants ne considèrent pas l'utilisation de la carte de crédit d'un supermarché ou d'une banque, ou l'achat à tempérament d'un GSM avec abonnement comme des crédits. Selon cette même enquête, 15 % des Belges utilisent pourtant leur carte de crédit en cas de solde insuffisant sur leur compte à vue. Ces chiffres mettent en évidence un manque de prise de conscience face à ce type d'endettement. Il est devenu très facile de s'endetter sans vraiment s'en rendre compte.

3.2.1 Emprunteurs, montant moyen par emprunteur et nombre de contrats par emprunteur

De manière générale, le nombre d'emprunteurs est en constante augmentation depuis 2008 (+ 30,45 %) atteignant les 6,272 millions en 2018. Cela représente 68,71 %⁴¹ de la population majeure. Le montant moyen emprunté est de 57.507€. Celui-ci a augmenté de 25,12 % sur les cinq dernières années.

39 Remarque : La méthodologie de collecte de données de la Centrale des crédits aux particuliers ayant changé en 2011, toute comparaison longitudinale avant et après 2011 est impossible.

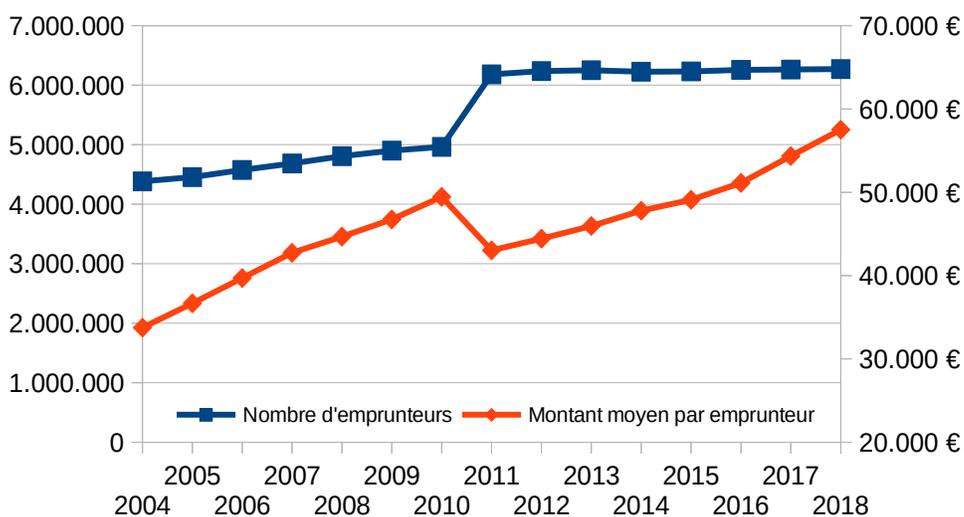
40 Wikifin.be, *Résultats de l'enquête – mars 2018, votre crédit mérite réflexion*, 2018.

<https://www.wikifin.be/fr/votre-credit-merite-reflexion>

41 Au premier janvier 2019, la population de 18ans et plus était de 9.126.019 selon Statbel :

<https://bestat.statbel.fgov.be/bestat/crosstable.xhtml?view=c1649c18-ca66-4286-9310-2413e74134f8>

Figure 8 – Evolution du nombre d'emprunteurs et du montant moyen par emprunteur.



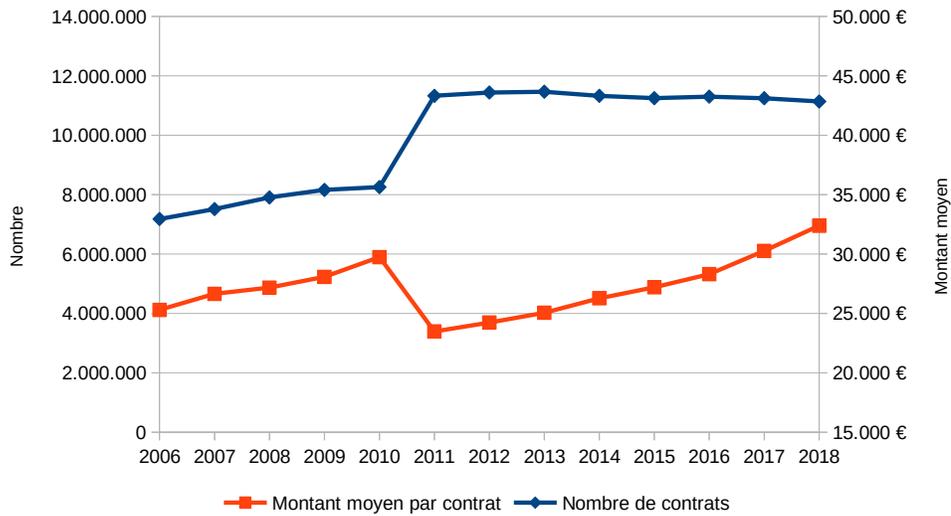
Sources : Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits au particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 8, Annexe 2

3.2.2 Nombre de contrats de crédit et montant moyen par contrat

Le nombre de contrats de crédit est en légère diminution alors que le montant moyen par contrat est en forte augmentation.

La centrale des crédits aux particuliers dénombrait 11.136.334 contrats en 2018, soit - 2,87 % par rapport à 2013. En revanche, le montant moyen par contrat a connu une hausse de 29,22 % depuis 2013 atteignant 32.381€ en 2018 avec une forte croissance ces deux dernières années.

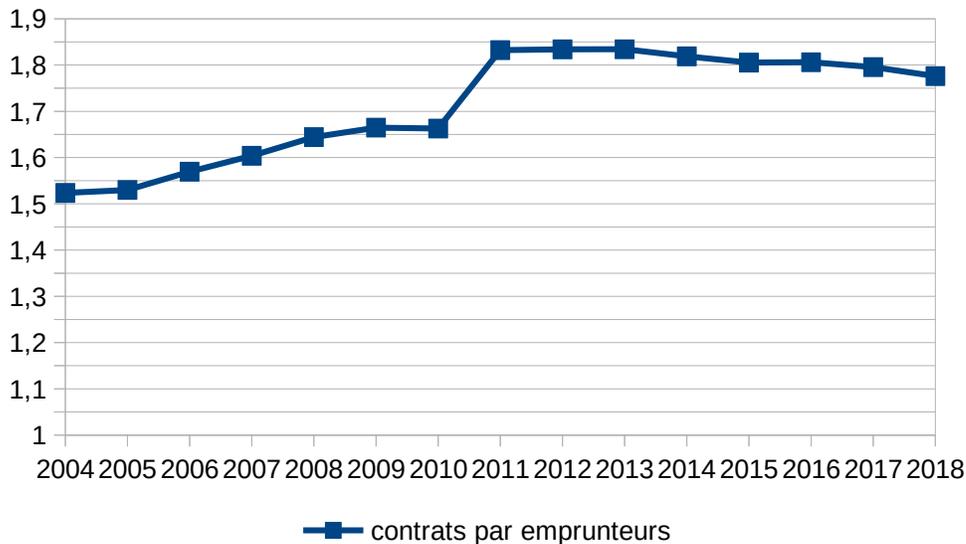
Figure 9 – Evolution du nombre de contrats et du montant moyen par contrat



Source : Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits au particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 8, Annexe 2

Le nombre de contrats par emprunteurs a quant à lui diminué de 3,17 % sur la même période, ce qui donne 1,78 contrats par emprunteur fin 2018.

Figure 10 – Evolution du nombre de contrats par emprunteurs



Sources : Banque Nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits au particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 8, Annexe 2

Si l'on regarde plus particulièrement la situation en 2018, on s'aperçoit que le nombre d'emprunteurs est resté stable par rapport aux années précédentes, le nombre de contrats

par emprunteur a légèrement diminué, mais le montant emprunté par emprunteur a augmenté.

Alors que le revenu moyen par habitant n'a augmenté que de 7,11 % entre 2013 et 2017, le montant moyen emprunté a augmenté de 18,23 %. Ce qui représente une augmentation 2,5 fois plus importante des montants empruntés que des revenus entre ces deux périodes.

3.2.3 Parts de marché par type de crédit : comment s'endette-t-on en Belgique ? Quel crédit préfère-t-on ?

L'article I.9 du code de droit économique définit les différents types de crédit comme suit :

Une ouverture de crédit : tout contrat de crédit, quelle que soit sa qualification ou sa forme, aux termes duquel un pouvoir d'achat, une somme d'argent ou tout autre moyen de paiement est mis à la disposition du consommateur, qui peut l'utiliser en faisant un ou plusieurs prélèvements de crédit notamment à l'aide d'un instrument de paiement ou d'une autre manière, et qui s'engage à rembourser selon les conditions convenues.

S'il n'est pas possible d'effectuer un nouveau prélèvement que moyennant l'accord préalable du prêteur ou le respect de conditions autres que celles convenues initialement, alors ce prélèvement est considéré comme un nouveau contrat de crédit

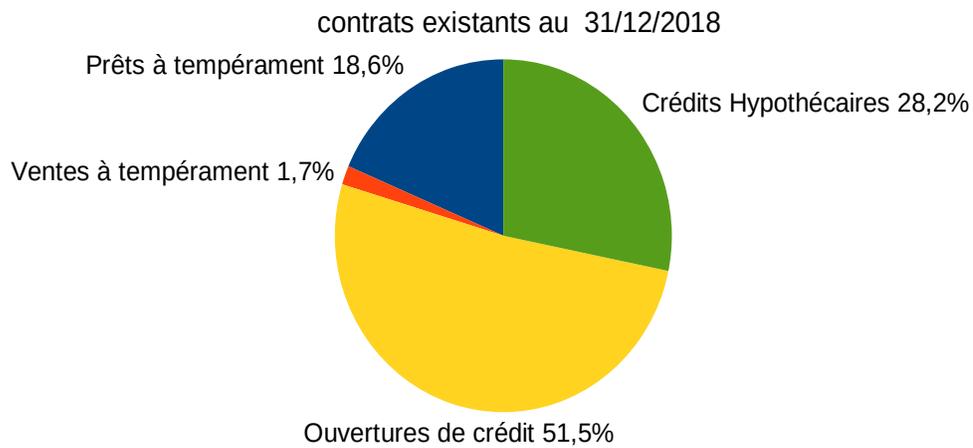
Une vente à tempérament : tout contrat de crédit, quelle que soit sa qualification ou sa forme, qui doit normalement emporter l'acquisition de biens ou prestation de services, vendus par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit, visé au 35°, c), dernière phrase, et dont le prix s'acquitte par versements périodiques.

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

Un crédit hypothécaire : le crédit qui peut constituer un crédit hypothécaire tant avec une destination mobilière qu'immobilière.

Les ouvertures de crédits sont le type de crédit le plus répandu sur le marché, suivi par les crédits hypothécaires et les prêts à tempérament. Cependant, de nombreuses ouvertures de crédit sont dormantes. Il serait plus pertinent d'analyser les parts de marché en se basant uniquement sur les ouvertures de crédit actives afin d'avoir une vue plus juste de ce marché. Malheureusement, ces données ne sont pas disponibles.

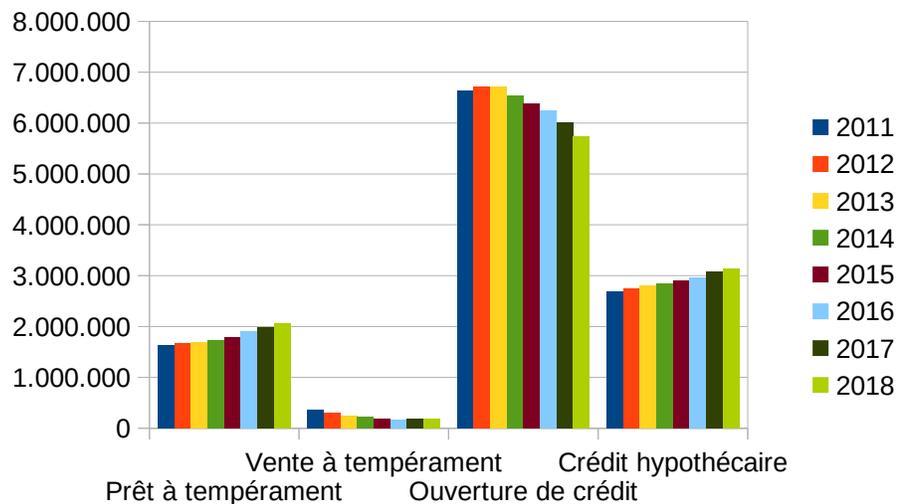
Figure 11 - Parts de marché par type de crédit



Sources : Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 11, Annexe 2

Le graphique ci-après illustre les évolutions de ces dernières années : les crédits hypothécaires (+ 16,8 % par rapport à 2011) et les prêts à tempérament (+ 25,9 % par rapport à 2011) sont en augmentation, alors que les ouvertures de crédits et les ventes à tempérament sont respectivement en baisse de - 13,6 % et - 46,3 % par rapport à 2011.

Figure 12 – Evolution des crédits selon le type de crédit

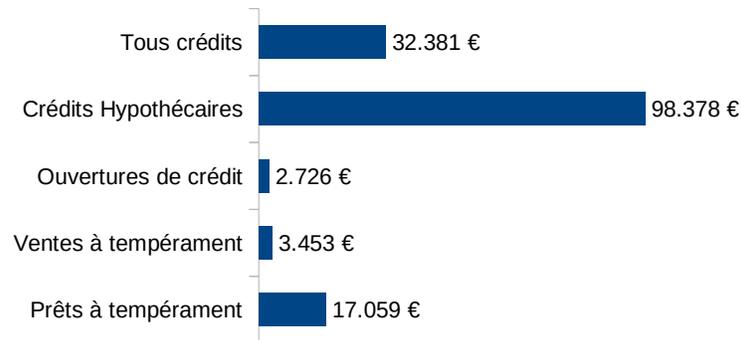


Sources : Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 13, Annexe 2

Montant moyen par type de crédit

Sans surprise, le montant moyen des crédits hypothécaires est le plus élevé, suivi par le montant moyen des prêts à tempérament. Comme indiqué supra, ces deux types de crédits sont en augmentation ces dernières années, ce qui explique que le montant moyen par contrat soit plus élevé.

Figure 13 - Montants moyens par type de crédit 2018



Source: Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 11, Annexe 2

3.3 Focus sur les crédits hypothécaires

Selon les données publiées par Eurostat, 72 % des Belges sont propriétaires de leur logement, ce qui place la Belgique légèrement au-dessus de la moyenne de l'Union européenne qui est de 69,3 %. Pour acquérir son logement, on a majoritairement recours au crédit hypothécaire. Comme le montre le graphique ci-après, qui présente le montant de crédit hypothécaire par habitant majeur dans les différents pays de l'Union Européenne, la Belgique est le 6ème pays avec le montant de crédit hypothécaire par habitant le plus élevé, soit 25.779 euros contre 16.674 pour la moyenne européenne.

Figure 14 – crédit hypothécaire par habitant majeur

Graphique 4

SOURCE : EUROPEAN MORTGAGE FEDERATION (EMF)

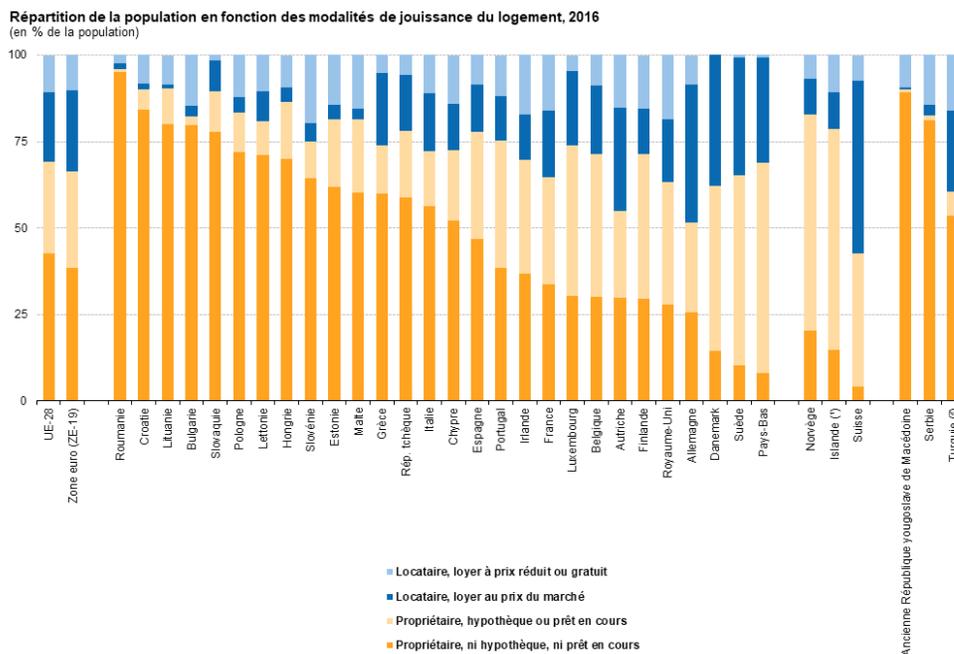
Crédit hypothécaire par habitant majeur



Source : European Mortgage Federation (EMF)

Le graphique ci-dessous, qui décrit la répartition entre locataires et propriétaires de leur logement, et notamment entre propriétaires avec crédit et ceux sans crédit, témoigne de grandes différences entre États membres de l'Union européenne. En ce qui concerne la proportion de propriétaires avec un emprunt ou une hypothèque en cours, on constate qu'elle est plus élevée en Belgique que la moyenne européenne, soit 43,1 % contre 26,5 %.

Figure 15 – Répartition de la population en fonction des modalités de jouissance du logement, 2016



(*) Données provisoires.
(*) 2015.
Source: Eurostat (code des données en ligne: ilc_lvh002)

eurostat

Source : Eurostat

En ce qui concerne la durée des emprunts hypothécaires, on constate qu'elle est en augmentation sensible depuis 2016 dans notre pays. En 2018, 38,5 %⁴² des nouveaux crédits hypothécaires étaient en effet conclus pour une durée supérieure à 20 ans, contre 28 % en 2016, soit une augmentation de plus de dix points en deux ans. La durée médiane est, sur la même période, restée stable à 20 ans.

En ce qui concerne l'âge des emprunteurs, selon une enquête réalisée par Wikifin en 2018⁴³, 38 % d'entre eux avaient moins de 35 ans, le premier crédit logement étant obtenu en moyenne à l'âge de 28,9 ans.

On entend souvent dire que le Belge a une brique dans le ventre, mais cela justifie-t-il de s'endetter parfois lourdement pour une durée supérieure à 20 ans sans savoir de quoi demain sera fait ? Pourquoi les Belges aspirent-ils tant à devenir propriétaires de leur logement ?

42 Centrale des crédits aux particuliers, *Statistiques 2018*, 2018, https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_cpkstat2018f_17012019.pdf

43 Cf. note 37

Historique de la propriété individuelle en Belgique

D'après un article publié par le CRISP en 1983⁴⁴, deux éléments historiques permettent d'expliquer le taux élevé de propriétaires en Belgique. Le premier tient à la façon dont l'urbanisation s'est faite dans notre pays. Contrairement à bon nombre d'autres pays, l'urbanisation s'est produite de manière diffuse. La dispersion de l'habitat a été encouragée par un réseau de chemin de fer extrêmement dense et à un tarif peu onéreux. Plus tard, l'apparition d'un réseau autoroutier imposant a encore renforcé cette dispersion. La Belgique a donc fait face à une périurbanisation importante. La Belgique étant un petit pays, il est possible d'y habiter à peu près partout et d'aller travailler où l'on veut. Les Belges n'ont pas peur d'acheter et donc se fixer dans une région, car leur lieu d'habitation dépend peu de leur lieu de travail.

Le second élément tient à la réglementation. Depuis 1889, le modèle de politique de logement repose sur des aides à la pierre plutôt que sur des aides à la personne. Le critère principal des politiques d'aide à la pierre concerne la qualité du logement plutôt que les revenus de l'occupant. Par la suite, cette politique d'aide à la pierre a été renforcée entre 1922 et 1971 par d'autres politiques de logement favorisant l'achat de biens immobiliers. Ces politiques ont eu lieu dans un contexte où la capacité de consommation de la population était élevée, ce qui a permis à la majorité des ménages d'accéder à un logement décent.

Pendant des années et jusqu'à la 6ème réforme de l'Etat en 2015, l'État belge a par ailleurs encouragé l'achat de la résidence principale par des incitations fiscales. Jusqu'au 1^{er} janvier 2015, les personnes ayant contracté un prêt hypothécaire pouvaient bénéficier du bonus-logement. Cette déduction fiscale était calculée sur le remboursement de l'emprunt et proportionnellement aux revenus des ménages. Elle se situait entre 30 % et 50 %⁴⁵.

Suite à la 6ème réforme de l'État, le bonus logement a été régionalisé. A Bruxelles, il a disparu. En Flandre, il va également disparaître et être compensé par une baisse des droits d'enregistrement. En Wallonie, le bonus logement a été remplacé par le chèque habitant. Contrairement au bonus-logement, il est plus avantageux pour les personnes aux revenus plus faibles^{46,2}

44 Doucet P., *Le déclin de la petite propriété bailleresse*, Courrier hebdomadaire du CRIPS, 1983, <https://www.cairn.info/revue-courrier-hebdomadaire-du-crisp-1983-10-page-1.htm?contenu=article#>

45 Lallemand C., Trends Tendances, *Bonus-logement: ce qui va changer fiscalement en 2015*, 19 novembre 2014. <https://trends.levif.be/economie/politique-economique/bonus-logement-ce-qui-va-changer-fiscalement-en-2015/article-normal-353731.html>

46 Wikifin, *De quelles primes et avantages fiscaux pouvez-vous bénéficier ?* <https://www.wikifin.be/fr/thematiques/emprunter/credit-hypothecaire/comment-bien-choisir/avantages-fiscaux>

D'après la Banque Nationale de Belgique⁴⁷ l'augmentation de l'endettement hypothécaire des ménages tient à trois raisons principales :

- l'environnement macroéconomique : il est aujourd'hui possible de s'endetter pour 20 ans à des taux très bas, soit par exemple à la date du 26/09/2019 à un taux fixe moyen de 1,69 % sur 20 ans avec une quotité allant jusqu'à 80 %⁴⁸. Les taux bas favorisent l'endettement des ménages mais aussi l'achat de biens immobiliers plus chers.
- le prix de l'immobilier : entre 2014 et 2019, le prix moyen d'une maison s'est accru de 13,2 %, soit une augmentation en valeur réelle de 5 % en tenant compte de l'inflation⁴⁹.
- les caractéristiques de la population : le volume des crédits octroyés dans une économie est naturellement lié à la part de la population en âge de s'endetter qui y réside. À cet égard, on relève que la population âgée de 25 à 49 ans demeure globalement stable en Belgique depuis 2009, alors qu'elle a eu tendance à se réduire dans beaucoup d'autres pays de la zone euro.

La Banque centrale européenne (Conseil européen du risque systémique⁵⁰) a récemment pointé du doigt la trop grande facilité avec laquelle les banques présentes en Belgique accordent des prêts hypothécaires aux particuliers. La Belgique figure, avec 5 autres pays, parmi ceux qui pourraient ainsi faire prendre un risque financier à la zone euro. Elle pointe notamment du doigt la hausse du taux d'endettement des ménages en Belgique et l'assouplissement des standards de crédit. L'endettement des Belges est devenu important : entre 2009 et 2018, il est passé de 52% du PIB à 61%, contre 58% pour l'ensemble de la zone euro. Par ailleurs, pour la BCE, trop de crédits ont encore des ratios loan-to-value (ratio prêt sur valeur du bien) supérieurs à 90 %. 53 % des crédits octroyés sont octroyés avec un apport inférieur à 20 %.

En cas de coup de froid sur l'économie pouvant entraîner une augmentation du chômage et une baisse de la valeur des biens immobiliers, mais aussi en cas d'accident de la vie tel qu'une séparation (la durée de vie moyenne des ménages est souvent inférieure à la durée des crédits hypothécaires⁵¹), ou une longue maladie, certains emprunteurs n'auront plus

47 Banque Nationale de Belgique, *un nouvel éclairage sur la dette hypothécaire des ménages en Belgique*, Juin 2018, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2018/revecoi2018_h5.pdf

48 Immotheker, 2019 <https://www.immothekerfinotheker.be/F/barometre-des-taux>

49 L'Echo, *Le prix moyen d'une maison a augmenté de 10.000 euros en un an*, 23/70/19, <https://www.lecho.be/monargent/immobilier/le-prix-moyen-d-une-maison-a-augmente-de-10-000-euros-en-un-an/10147208.html>

50 European Systemic Risk Board, *Recommandations on medium-term vulnerabilities in the residential real state sector in Belgium*, https://www.esrb.europa.eu/pub/pdf/recommendations/esrb.recommendation190923_be_recommandation~2cb5134896.en.pdf

51 Selon les statistiques officielles, près d'un mariage sur deux se termine par un divorce en Belgique avec une durée de vie commune de 15 ans avant divorce, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/partenariat/divorces>.

Selon Roland Gillet, professeur à l'ULB (Solvay), la durée de vie des ménages est de 7 ans. Cf. Lambrechts M., L'Echo, *Personne de sensé n'a envie de vivre une crise immobilière*, 18 octobre 2019, <https://www.lecho.be/opinions/general/personne-de-sense-n-a-envie-de-vivre-une-crise-immobiliere-roland-gillet/10172826.html>

les revenus nécessaires pour faire face à leurs échéances. Nul ne peut prédire ce qui peut se passer durant la vie d'un prêt, et certainement pas quand il est de longue durée (20 ans et encore davantage).

Le taux de défaillances des crédits hypothécaires est actuellement plutôt bas, 0,9% de l'ensemble des contrats hypothécaires, mais le rôle des superviseurs financiers est d'anticiper les risques possibles tels qu'une crise immobilière et de prendre les mesures correctrices pour qu'ils ne se réalisent pas.

Le Conseil européen du risque systémique a donc invité la Banque nationale de Belgique (BNB) à prendre des mesures contraignantes afin d'empêcher qu'une part importante ou croissante des emprunteurs contractant des crédits hypothécaires ne soit pas en mesure de faire face à leurs dettes en cas de conditions économiques ou financières défavorables ou d'une évolution défavorable du marché de l'immobilier résidentiel.

Afin d'éviter les prêts avec une quotité trop élevée, la Banque nationale de Belgique (BNB) a communiqué de nouvelles directives aux organismes de prêt⁵². A partir du 1^{er} janvier 2020, les banques ne pourront plus octroyer un prêt qui dépasse 90% de la valeur du bien, pour un propriétaire qui occupe ce bien, avec une marge de tolérance de 35% du volume des prêts pour les primo-acquéreurs et de 20% pour les autres. Et en ce qui concerne les logements mis en location, le seuil à ne pas dépasser est de 80% de la valeur du bien, avec une marge de tolérance de 20% du volume des prêts.

Dans ce contexte, une initiative intéressante de la Région wallonne, entrée en vigueur le 1^{er} mars 2019, mérite d'être mentionnée. Il s'agit de l'offre d'une assurance gratuite pour le remboursement d'un prêt hypothécaire en cas de perte de revenus⁵³. Cette assurance est souscrite par la Région wallonne. Peut y souscrire toute personne contractant un emprunt hypothécaire à condition de ne pas être déjà propriétaire ou usufruitier d'un autre logement, ni l'avoir été pendant les deux années qui précèdent la date de signature de l'acte de prêt hypothécaire (sauf s'il s'agit d'un logement non améliorable ou inhabitable). Cette assurance permet le remboursement partiel du prêt hypothécaire plafonné à 9.000 euros par an, pendant une durée maximale de 3 ans d'intervention et ce durant les 8 premières années du prêt hypothécaire. L'intervention est évidemment limitée en fonction de la perte de revenus subie. Une assurance équivalente est également proposée en Flandre, mais pas en Région Bruxelles-Capitale.

3.4 Évolution du marché du microcrédit personnel

Les microcrédits aux particuliers sont destinés aux personnes exclues des crédits bancaires ou ayant accès à un crédit inadapté, dans une logique d'inclusion sociale,

⁵² Banque Nationale de Belgique, Circulaire du 23 octobre 2019, https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2019/20191023_nbb_2019_27.pdf

⁵³ Région wallonne, *Bénéficiaire d'une assurance gratuite pour le remboursement d'un prêt hypothécaire en cas de perte de revenus*, <https://www.wallonie.be/fr/demarches/beneficiaire-dune-assurance-gratuite-pour-le-remboursement-dun-pret-hypothecaire-en-cas-de-perte-de>

professionnelle et financière des publics discriminés ou défavorisés. Ces personnes, qui ont généralement des revenus très limités, comptent parmi celles pour qui l'accès au crédit est le plus crucial, mais aussi le plus délicat puisque le risque de surendettement y est plus présent qu'ailleurs. Crédal compte par exemple un tiers⁵⁴ de personnes en situation de surendettement parmi ses clients bénéficiaires du microcrédit aux particuliers.

Des institutions non bancaires soucieuses de répondre à ce besoin sociétal se sont dès lors donné pour mission d'octroyer des microcrédits à des personnes qui n'ont pas accès au crédit bancaire. En général, ces crédits personnels sont octroyés en vue d'améliorer la situation professionnelle ou personnelle de ces clients.

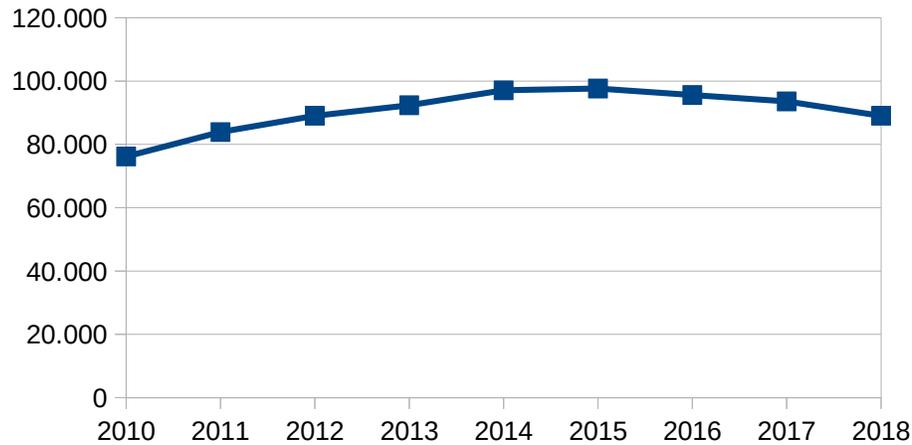
En Belgique, bien que plusieurs organismes belges soient actifs dans l'octroi de microcrédits professionnels – ayant pour but de permettre le lancement d'une activité d'indépendant –, Crédal est le seul acteur qui opère dans le champ du microcrédit personnel. Trois types de microcrédit sont octroyés par Crédal :

- le Crédit social accompagné, mis en place en 2003, est un crédit à la consommation, destiné à financer des projets de vie ou des biens utiles et nécessaires, qui permettent d'améliorer le bien-être quotidien. Le prêt est octroyé à un taux de 4 ou 5 % et son montant varie entre 500 et 10.000 euros ;
- le Prêt vert bruxellois, mis en place en 2008, finance la réalisation de travaux d'amélioration de la performance énergétique. Le prêt est octroyé à un taux d'intérêt de 0 % à 1 % et son montant varie entre 500 et 25.000 euros avec un remboursement sur maximum 10 ans ;
- le Bien Vivre Chez Soi, mis en place en 2013 en partenariat avec la Région wallonne, est un prêt attribué pour la réalisation de travaux d'aménagement permettant à des personnes de plus de 65 ans en perte d'autonomie de rester à domicile.

Le nombre de microcrédits personnels octroyés par Crédal est globalement en augmentation depuis leur lancement, avec toutefois une diminution en 2018. Cette année-là, 815 microcrédits ont été accordés, 76 % pour répondre à des besoins de base des familles et des personnes (logement, mobilier, mobilité, formation, santé, etc.) et 24 % pour des travaux de performance énergétique des logements en Région Bruxelles-Capitale.

54 Crédal, Rapport d'activité 2018, <https://www.credal.be/medias/files/actualite/CredalRapport2018.pdf>

Figure 16 – Evolution des micro-crédits en Belgique



Source : Credal, rapport d'activité 2018 – Tableau 18, Annexe 2

Crédal reste un acteur important de l'inclusion aux crédits bancaires.

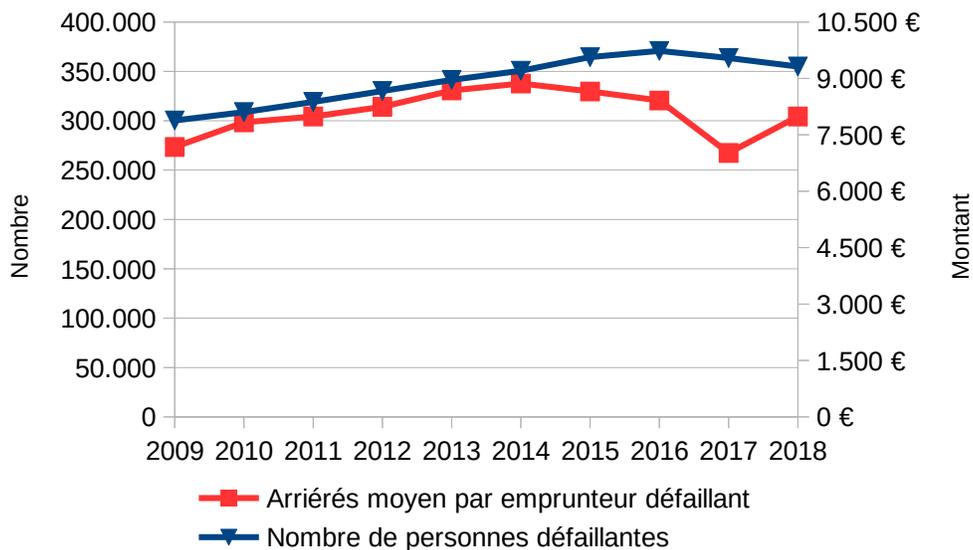
3.5 Les défauts de paiement

3.5.1 Emprunteurs défaillants, contrats défaillants et montants des arriérés.

Depuis 2016, le nombre d'emprunteurs défaillants a diminué de 4,27 % alors qu'il était en constante augmentation les années précédentes. Le pourcentage d'emprunteurs défaillants a lui aussi diminué. Le nombre et le pourcentage de contrats défaillants sont également en baisse.

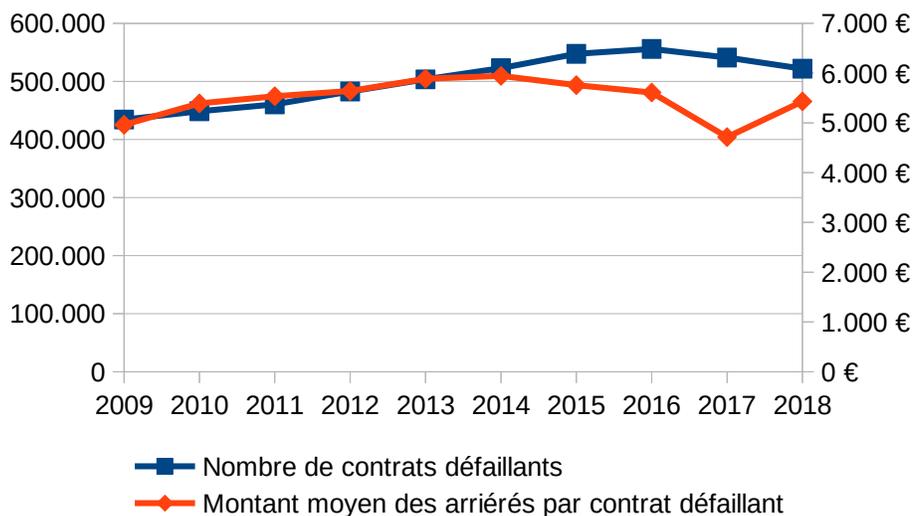
Le nombre moyen de crédits défaillants par personne est de 1,47 en 2018. L'arriéré moyen par emprunteur défaillant est de 7.988 euros, soit une diminution de 9,89 % par rapport à 2013.

Figure 17 – Evolution de défaillance (emprunteurs)



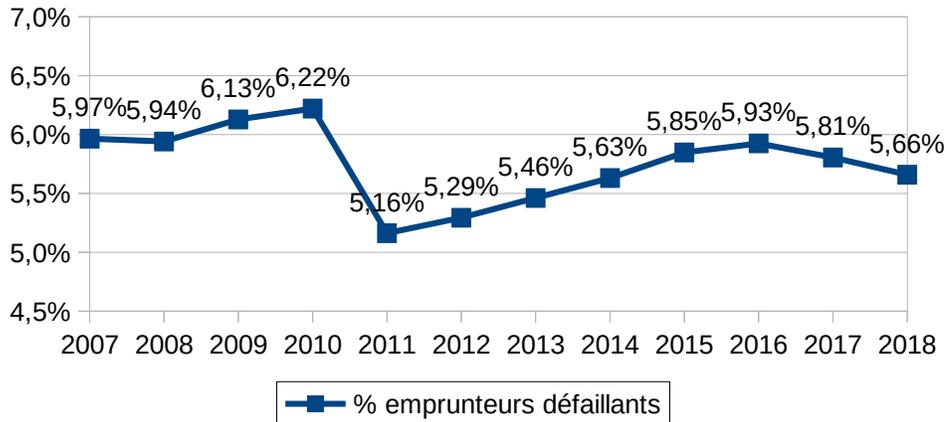
Sources : Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 9, Annexe 2

Figure 18 – Evolution de défaillance (contrats)



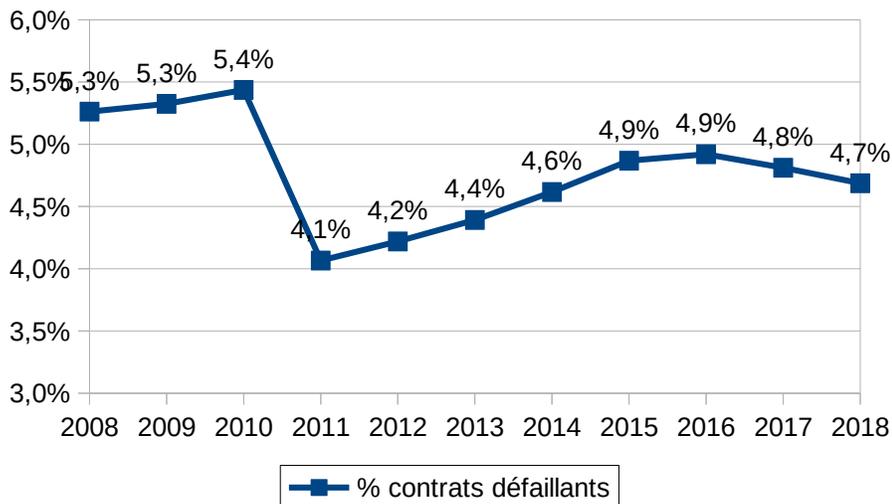
Source : Banque Nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits au particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 9, Annexe 2

Figure 19 – Evolution du pourcentage d'emprunteurs défaillants



Source : Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 9, Annexe 2

Figure 20 – Evolution du pourcentage d'emprunteurs défaillants



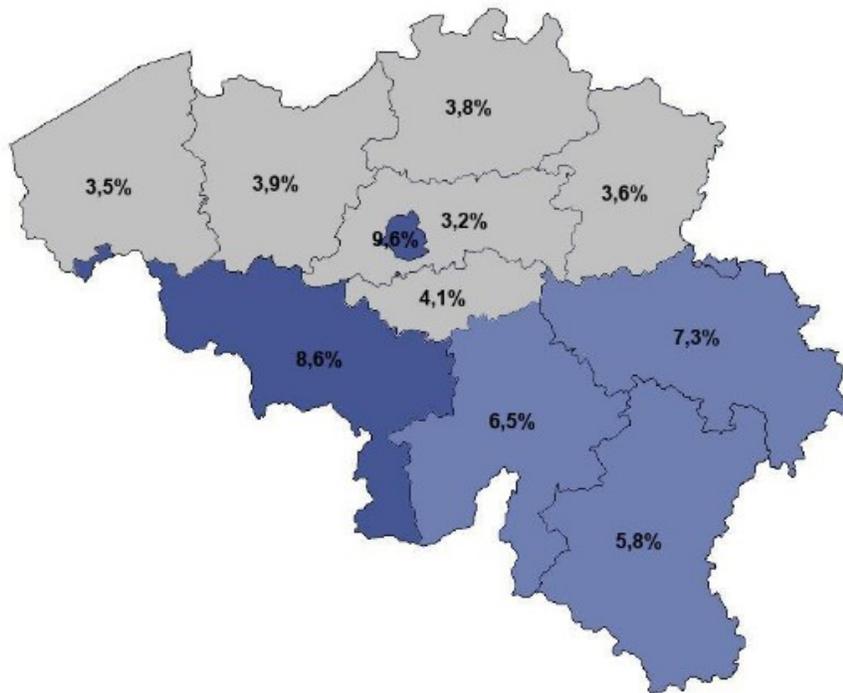
Source : Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 9, Annexe 2

Le pourcentage d'emprunteurs défaillants est passé à 5,66 % en 2018. Cependant, même si le pourcentage d'emprunteurs défaillants est en légère diminution, il concerne encore 354.879 personnes. Ce nombre n'est pas négligeable.

En outre, la répartition géographique des emprunteurs faisant face à un défaut de paiement n'est pas homogène comme le montre la carte ci-dessous réalisée par l'Observatoire des crédits à la consommation. La Flandre jouit d'un taux bas

d'emprunteurs défaillants, contrairement à Bruxelles et la Wallonie, et plus particulièrement la province du Hainaut. Ces résultats ne sont pas surprenants, Bruxelles est la région où les revenus moyens sont les moins élevés, contrairement à la Flandre qui a les revenus les plus hauts⁵⁵.

Figure 21 – Répartition géographique des emprunteurs défaillants



Source : Jeanmart, C., *Crédit et surendettement : retour sur l'année 2018, janvier 2019*.

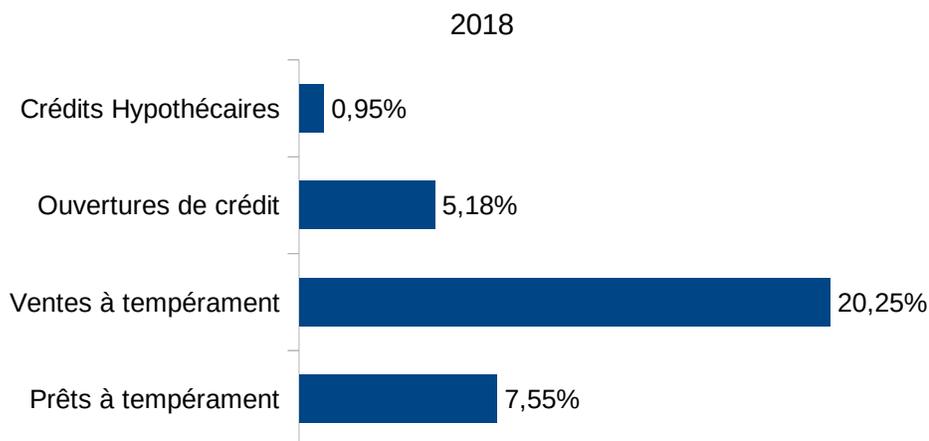
La légère baisse du taux de défaillance constitue a priori une bonne nouvelle. Elle s'expliquerait, selon la directrice adjointe à l'Observatoire du crédit et de l'endettement, par une conjoncture économique favorable. Par ailleurs, comme souligné dans le rapport annuel de la centrale des crédits aux particuliers, le nombre de consultations de la centrale effectuées par les prêteurs a augmenté (+ 6 %). Une consultation plus systématique de la centrale par les prêteurs devrait être la norme. Du côté des particuliers, le nombre de personnes ayant souhaité connaître leurs données a aussi augmenté de 5,9%. Cela peut en partie expliquer une diminution des défauts de paiements. Mais le niveau élevé d'emprunteurs défaillants dans certaines provinces, couplé à une augmentation importante du niveau d'endettement des Belges en matière de crédit hypothécaire invitent toutefois à ne pas se réjouir trop vite.

⁵⁵ Statbel, *le revenu moyen des belges s'élevait à 18/331 euros en 2017*, 24 octobre 2019, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/revenus-fiscaux#news>

3.5.2 Défaillance par type de crédit

Les taux de défaillance par type de crédit permettent de rendre compte de la dangerosité des différents types de crédits. Cet indicateur est pertinent parce qu'il est indépendant des parts de marché.

Figure 22 - Taux de défaillance par type de crédit



Sources : Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 11, Annexe 2

Les différences sont notables entre les différents crédits. Les ventes à tempérament enregistrent le taux de défaillance le plus élevé. Un contrat sur cinq est en défaut. Puis viennent les prêts à tempérament et les ouvertures de crédit. Le taux de défaillance des ouvertures de crédit est cependant sous-estimé. De nombreuses ouvertures de crédit sont en effet dormantes (la part de défaut paraît moindre car elle est calculée sur le nombre d'ouvertures de crédits souscrites et non sur le nombre d'ouvertures de crédit actives).

Ensemble, les crédits à la consommation sont sujets à un taux élevé de défaillances. Bien que ces contrats couvrent généralement des montants peu élevés, il n'en reste pas moins qu'il s'agit d'un vrai problème. D'après l'Union professionnelle du crédit, plus d'un crédit sur deux est destiné à des dépenses non essentielles⁵⁶. Cela peut s'expliquer par le fait que l'octroi de ces crédits est rapide et fait l'objet de peu de formalités, sans oublier qu'une partie de la population contracte ce type de crédit sans se rendre compte de la portée de l'engagement. Les publicités pour les achats de biens de consommation à l'aide d'une vente ou d'un prêt en tempérament, ou d'une ouverture de crédit, sont omniprésentes dans le quotidien des consommateurs. Les crédits hypothécaires quant à eux présentent un faible taux de défaut (voir ci-après la section consacrée au crédit hypothécaire).

⁵⁶ L'Echo, *Plus d'un crédit sur deux est destiné au shopping*, 2018, <https://www.lecho.be/monargent/dossier/lstdla18/plus-d-un-credit-sur-deux-est-destine-au-shopping/9991292.html>

L'analyse par les parts de marché permet de mesurer le poids d'un type de crédit défaillant par rapport à la totalité du marché des contrats défaillants ou des montants des arriérés :

En fonction du type de crédit :

Figure 23 - Montants des arriérés
par type de crédit

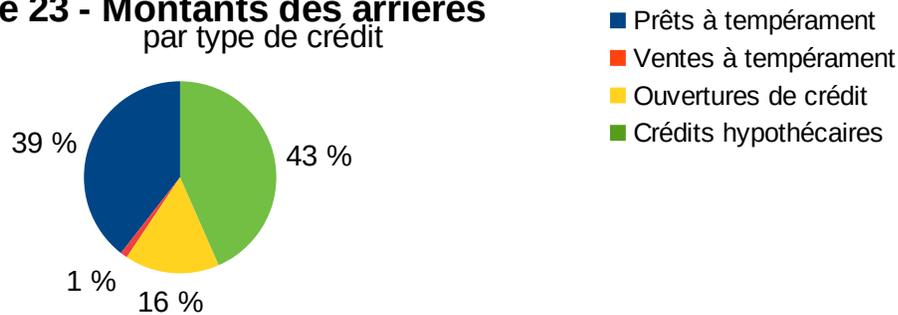
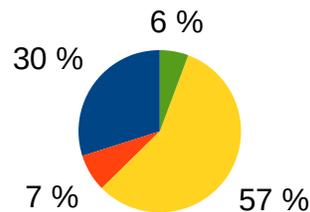


Figure 24 - Contrats défaillants
par type de crédit



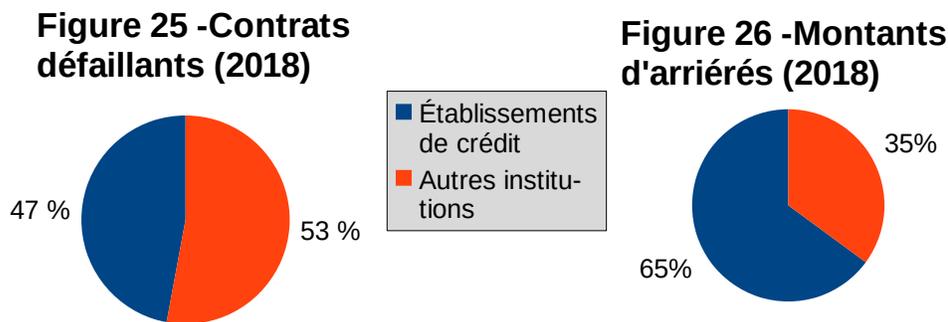
Sources : Banque Nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 11, Annexe 2

Les contrats qui génèrent le plus grand nombre de défaillances sont les ouvertures de crédit, bien que les chiffres annoncés, comme expliqué supra, ne reflètent pas forcément la réalité du fait d'un différentiel important entre le nombre d'ouvertures de crédit enregistrées à la centrale des crédits et le nombre d'ouvertures de crédit effectivement utilisées.

Quant aux montants des arriérés, les résultats ne sont pas surprenants. Les montants des arriérés reflètent la nature des contrats. Ce sont ainsi les crédits hypothécaires et les prêts à tempérament qui constituent une part importante du marché. Cela est toutefois inquiétant car ces crédits sont ceux qui augmentent le plus en volume depuis plusieurs années.

Il ne faut pas négliger les ouvertures de crédit et les ventes à tempérament. Ces crédits étant le plus souvent souscrits par des personnes disposant de plus bas revenus, des taux de défaillance en apparence faibles peuvent quand même entraîner de sérieux problèmes pour les personnes concernées.

Part de contrat en fonction du type du prêteur :



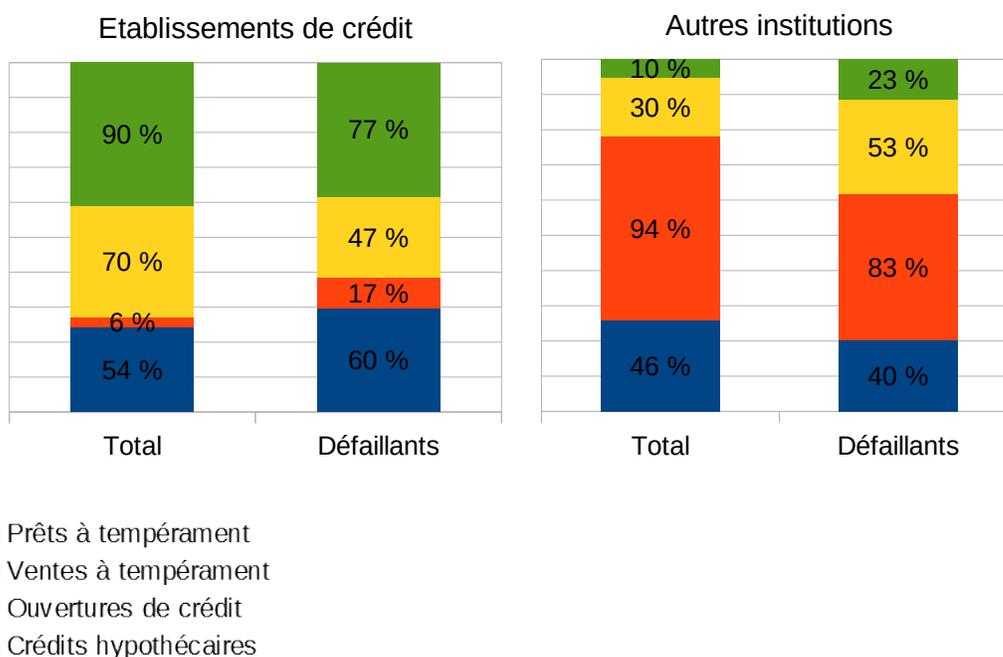
Sources : Banque Nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 14, Annexe 2

Si l'on observe le type de prêteur, les résultats ne sont pas surprenants non plus. La part la plus importante des montants d'arriérés se trouve chez les établissements de crédit, car ce sont eux qui fournissent le plus de crédits hypothécaires. Quant aux contrats, le marché se divise de façon quasi égale.

Taux de défaillance en fonction du prêteur et du type de crédit :

Quand on analyse uniquement le taux de défaillance par type de prêteur, on se rend compte que les établissements de crédit font mieux que les autres institutions. Cependant en poussant notre analyse plus loin, on notera que ce constat mérite d'être nuancé, chaque type de prêteur présentant des éléments de faiblesse.

Figure 27 - Part de marché et part des défauts (en%), selon le type de prêteur et le type de crédit (31/12/2018)



Sources : Banque Nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits au particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 15, Annexe 2

Ces graphiques montrent que les établissements de crédit font moins bien en matière de prêts et de ventes à tempérament, tandis que les autres institutions font moins bien en matière de crédits hypothécaires et d'ouvertures de crédits. Comment expliquer cette différence ?

Généralement le taux de défaut est lié à la qualité de l'analyse de la solvabilité des emprunteurs. On peut donc supposer que les banques sont assez vigilantes en ce qui concerne l'octroi de crédits hypothécaires (les montants prêtés sont très importants et portent sur de longues durées) et moins pour les crédits à tempérament.

Cependant, quel que soit le type de prêt, les prêteurs sont tous tenus de respecter les mêmes règles d'octroi de crédit responsable. La législation (article VII. 77, § 1er pour les crédits à la consommation et article VII.133, § 1er pour les crédits hypothécaires) impose à tout prêteur de procéder avant la conclusion du contrat de crédit - en fait avant la remise de l'offre - à une **évaluation rigoureuse de la solvabilité du consommateur** et de vérifier qu'il sera à même de respecter ses obligations de remboursement. Les articles VII.73 et VII.133 visent donc à responsabiliser les prêteurs dans l'octroi de crédit.

Le **caractère rigoureux de l'évaluation** vaut tant pour les crédits à la consommation que pour les crédits hypothécaires. Il s'agit là d'une volonté claire du législateur. Les auteurs

du projet de texte de loi transposant la directive européenne relative au crédit hypothécaire avaient omis le mot « rigoureux » dans le projet soumis au Conseil d'État, ce qui pouvait donner l'impression que l'appréciation de la solvabilité en crédit à la consommation pouvait être moins exigeante. En réponse à la demande du Conseil d'État, le terme a été ajouté en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation.

Tant le crédit hypothécaire que le crédit à la consommation sont des crédits qui doivent pouvoir être remboursés au moyen des revenus du ou des emprunteurs. Le bien donné en garantie dans le cadre du crédit hypothécaire n'est qu'un filet de sécurité appelé à n'être utilisé que lorsque des circonstances non prévues bouleversent l'équilibre budgétaire des emprunteurs. La garantie ne peut donc jouer qu'un rôle accessoire dans l'octroi de crédit. Les travaux législatifs préparatoires montrent en effet que l'intention du législateur est de toujours faire primer le principe du "loan to income" [le crédit est consenti en considération des revenus] par rapport au "loan to value" [le crédit est consenti en considération de la valeur du bien].

Comme mentionné dans le RIF 2017⁵⁷, les divergences de taux de défaillance par type de prêteur peuvent donc s'expliquer par des méthodes d'analyse ou de tolérance de risque différentes selon le prêteur et non par des prescriptions législatives différentes.

3.6 Indicateurs de surendettement

Les données relatives au règlement collectif des dettes constituent un premier indicateur possible du niveau de surendettement des ménages en Belgique. Les personnes ayant recours au règlement collectif de dettes se trouvent dans une situation de surendettement avérée. Toutefois, tous les ménages en situation de surendettement ne recourent pas à cette procédure. Cet indicateur ne reflète donc qu'une partie de la réalité.

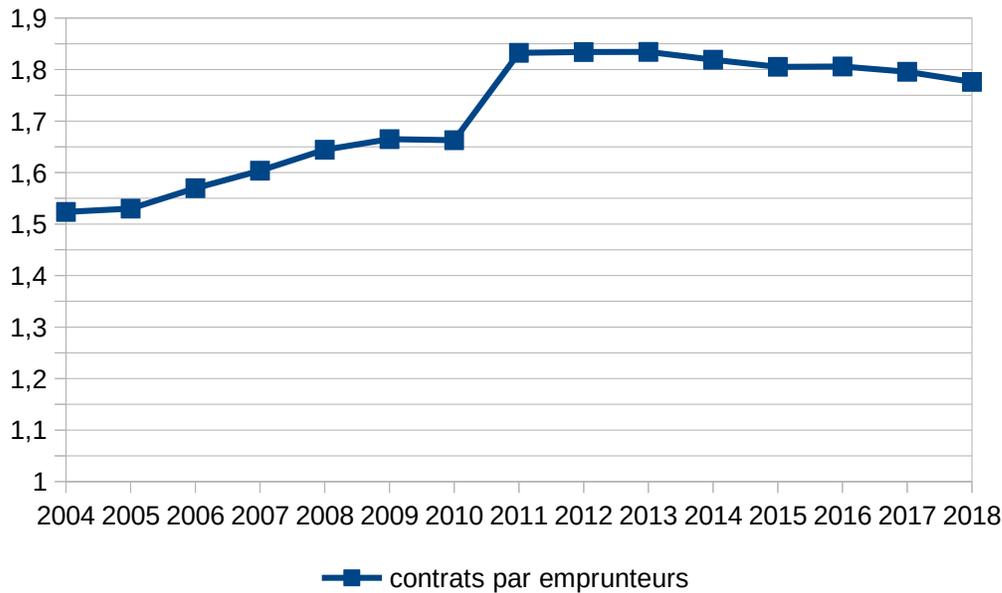
Fin 2018, 89.034 Belges étaient en cours de procédure de règlement collectif de dettes. Ce nombre est en diminution pour la troisième année consécutive.

Cependant, il convient de rester prudent quant à l'analyse de cette diminution. Il se peut qu'elle cache une augmentation de règlement des dettes par d'autres moyens que par la procédure de règlement collectif de dettes. Par exemple à l'aide de médiateurs de dettes agréés, d'un avocat, d'un officier ministériel ou d'un mandataire de justice dans l'exercice de sa profession ou de sa fonction.⁵⁸ Or, nous ne disposons pas de données permettant de mesurer avec précision le nombre de personnes faisant appel aux services de ces professionnels. En outre, d'autres ménages en situation de surendettement ne recourent tout simplement pas à une aide professionnelle externe.

⁵⁷ Réseau Financité, Rapport d'inclusion financière 2017

⁵⁸ Portail sur le surendettement, *L'exercice de la médiation de dettes : une activité réservée à certaines personnes et à certaines institutions*, <http://socialsante.wallonie.be/surendettement/professionnel/?q=cadre-institutionnel-exercice-mediation>

Figure 28 – Evolution des recours au règlement collectif des dettes



Sources : Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 19, Annexe 2

Le tableau suivant montre que 31 % des personnes ayant recours au règlement collectif de dettes n'ont pas de problème de remboursement de leur(s) crédit(s) ou n'ont tout simplement pas de crédit en cours. Ce taux était de 28 % en 2016. En revanche, ces personnes font face à des difficultés de paiement des soins de santé, des factures d'énergie et de téléphonie, du loyer, des dettes fiscales, etc. Il existe de plus en plus, au-delà de l'endettement lié au crédit, des difficultés à faire face à des dépenses quotidiennes et/ou à des dépenses imprévues. En effet, 6% des Belges ne parviennent pas à payer leurs factures d'eau, d'électricité ou leur loyer à temps. 24 % des Belges se disent incapables de faire face à une dépense imprévue de 1. 100 euros.⁵⁹Ces difficultés sont confirmées par les données récentes sur la détresse financière des Belges et l'augmentation du risque de pauvreté (Cf. chapitre 4 ci-après).

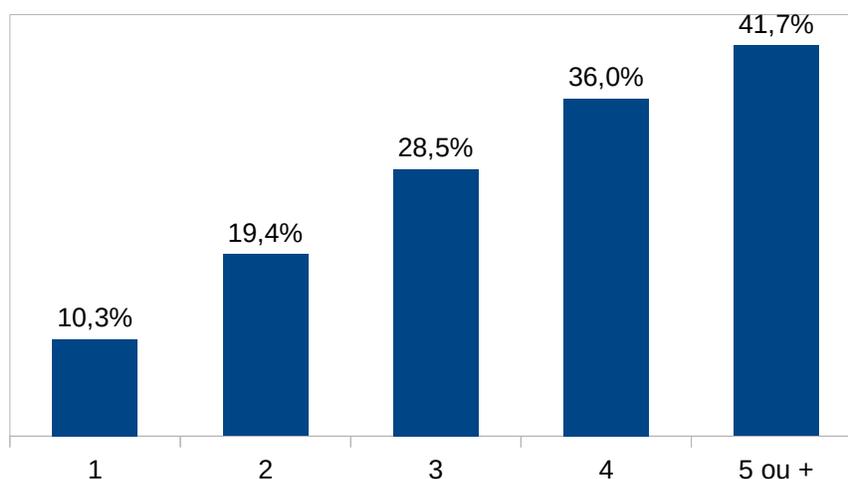
⁵⁹ DH.be, 20% des Belges affirment qu'ils ne parviennent pas à boucler leurs fins de mois (INFOGRAPHIE), 28 janvier 2019, <https://www.dhnet.be/actu/belgique/20-des-belges-affirment-qu-ils-ne-parviennent-pas-a-boucler-leurs-fins-de-mois-infographie-5c4f1b8a7b50a60724191869>

Figure 29 - Règlement collectif de dettes, admissibilité en fonction du nombre de contrats de crédit 2018		
	Nombre d'avis d'admissibilité	Pourcentage
Personnes sans contrat de crédit	21.600	24%
Personnes avec un ou des contrats de crédits mais sans aucun retard de paiement	6.497	7%
Personnes avec un contrat défaillant	20.230	23%
Personnes avec deux contrats défaillants	16.498	19%
Personnes avec trois contrats défaillants	11.443	13%
Personnes avec quatre contrats défaillants	6.734	8%

Sources : Banque nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018

Le graphique suivant montre le pourcentage des personnes en défaut de paiement par nombre de contrats défaillants. Ces résultats ne sont pas surprenants, plus le nombre de contrats défaillants est important, plus le risque de devoir faire appel à la procédure de règlement collectif de dettes est élevé.

Figure 30 – pourcentage des personnes en défaut de paiement par nombre de contrats défaillants.



Sources : Banque Nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits au particuliers, Statistiques 2018 – Tableau 16, Annexe 2

3.7 Autres difficultés d'usage liées aux crédits

Il n'est pas aisé d'évaluer les difficultés d'usage que les consommateurs rencontrent dans l'utilisation qu'ils font des services financiers. En effet, seules les difficultés qui ont mené le consommateur à prendre contact avec l'Ombudsfin sont comptabilisées. Or, selon une étude de Wikifin, 73 % des Belges interrogés ne savent pas à qui s'adresser en cas de fraude aux crédits.⁶⁰

Les chiffres produits par l'Ombudsman financier indiquent par exemple que le nombre de plaintes pour les crédits hypothécaires s'élevait à 124 en 2018 alors que le nombre total de contrats de crédits hypothécaires enregistrés à la centrale des crédits était de 3.141.450. Les plaintes ne concerneraient alors que 0,004 % des contrats, ce qui semble fort peu probable.

Malheureusement, ce sont les seules données disponibles. L'Ombudsfin déclare une diminution du nombre de plaintes concernant les crédits hypothécaires (- 9 plaintes) et les crédits à la consommation (- 19 plaintes). Au-delà du nombre de plaintes, les causes de celles-ci sont intéressantes à relever. Les plaintes principales en matière de crédits hypothécaires portent sur la procédure d'octroi de crédits et sur l'exécution des contrats (incompréhension des décomptes, fichage à la Banque nationale). Les crédits à la consommation concernent les incompréhensions des décomptes et le fichage à la centrale des crédits aux particuliers.

3.8 Recommandations

1. Les institutions financières devraient mettre en place des mécanismes encourageant l'épargne préalable au crédit, notamment hypothécaire afin que les emprunteurs disposent d'un apport suffisant.
2. Développer au niveau de la Région Bruxelles-Capitale, une assurance perte de revenus comme celle qui existe déjà dans les deux autres régions du pays.
3. Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits devraient être plus précises notamment :
 - distinguer les ouvertures de crédits actives de celles qui ne le sont pas afin de pouvoir calculer le véritable taux de défaut ;
 - fournir des statistiques individuelles, par institution, du nombre de crédits octroyés par type de crédit et du nombre de crédits en défaut par type de crédit.

⁶⁰ Wikifin.be, *Résultats de l'enquête Votre crédit... mérite réflexion*, mars 2018, https://www.wikifin.be/sites/default/files/votre_credit_merite_reflexion.pdf

4 Les instruments d'épargne

L'essentiel :

- Depuis 10 ans l'épargne totale est en hausse continue (+53,17 %).
- Cependant, de nombreux Belges ont des difficultés à épargner.
- Alors que la détresse financière a tendance à diminuer en Europe, elle est particulièrement élevée en Belgique où elle touche 34% de la population.

4.1 Marché des comptes d'épargne

Les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne n'ont jamais été aussi bas. Selon le site de comparaison Guide-épargne⁶¹, le taux d'intérêt minimum légal de 0,11 % est devenu la règle pour la plupart des comptes d'épargne réglementés. Malgré ces taux bas, les dépôts des Belges n'ont cessé d'augmenter depuis 2009, soit 53,17% en 10 ans. Selon les chiffres de la Banque nationale de Belgique, au deuxième quadrimestre de 2019, les dépôts d'épargne s'élevaient à 270 milliards d'euros. Entre la fin de l'année 2018 et la fin du deuxième quadrimestre 2019, la croissance des dépôts a été de 3,49 %.

Cette hausse continue de l'épargne s'expliquerait par plusieurs facteurs. Tout d'abord épargner procurerait un sentiment positif chez une majorité d'épargnants (69%) comme cela ressort d'un baromètre commandité par ING⁶². Par ailleurs, il n'existe pas sur le marché de produits d'épargne alternatifs qui soient à la fois sûrs et liquides. Les avantages propres au compte épargne en font donc un produit qui reste attractif pour les ménages⁶³. Un marché des actions chahuté fin 2018 et la mémoire toujours vive de la crise de 2008 et de ses effets n'incitent pas à prendre de risques. Selon la Banque nationale de Belgique, « *les ménages n'adaptent que progressivement leurs dépenses à l'augmentation de leurs revenus.* »

Cela représente au 1^{er} janvier 2019, un montant d'épargne moyen de 22.825⁶⁴ euros par personne. Selon les chiffres produits par Febelfin, les ménages belges épargnent en moyenne 11,5 % de leurs revenus. Cela se situe un peu en dessous de la moyenne européenne qui est de 11,9 %. Alors que les dépôts d'épargne sont plus nombreux, le taux d'épargne brut des ménages en tant que pourcentage du revenu disponible avait diminué de 33,9 % depuis 2009. Cependant, il est en légère augmentation ces deux dernières années.

61 Guide-épargne.be, *Le taux d'intérêt de 0,11% est devenu la nouvelle norme: où pouvez-vous encore trouver un taux plus élevé?*, 3 octobre 2019,

<https://www.guide-epargne.be/epargner/actualites-generales/le-taux-d-interet-de-0-11-est-devenu-la-nouvelle-norme-ou-pouvez-vous-encore-trouver-un-taux-plus-eleve.html> consulté le 23 octobre 2019.

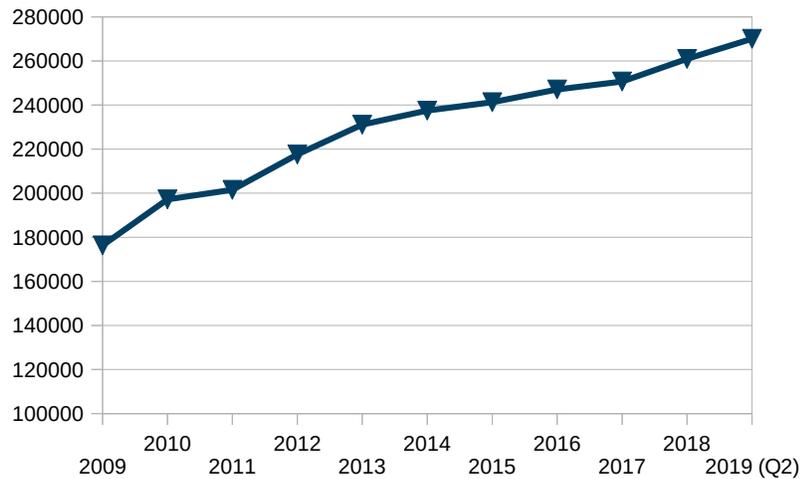
62 Dykmans I., L'Echo, *L'épargne reste un "plaisir" malgré les taux plancher*, 19 mars 2019, <https://www.lecho.be/monargent/epargner/l-epargne-reste-un-plaisir-malgre-les-taux-plancher/10108367.html>, consulté le 23 octobre 2019.

63 L'Echo, *Les Belges n'ont jamais autant épargné en six ans*, 02 juillet 2019, <https://www.lecho.be/monargent/epargner/les-belges-n-ont-jamais-autant-epargne-en-six-ans/10141875.html>.

64 BNB et statbel, calcul Financité

Cette contradiction entre l'augmentation des dépôts et la diminution du taux d'épargne montre que, même si plus d'argent est déposé sur les comptes, en matière de pourcentage du revenu, les Belges épargnaient moins.

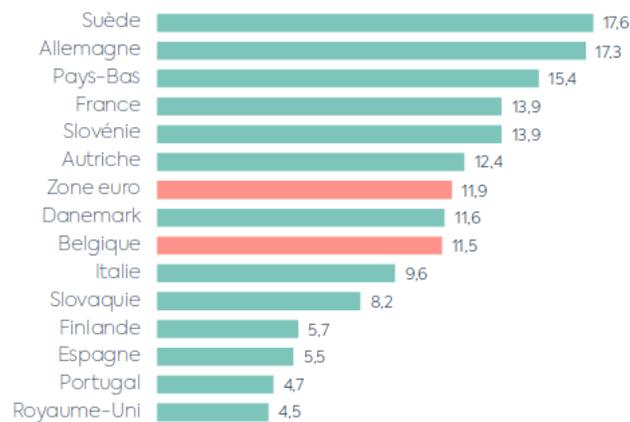
Figure 31- Evolution des dépôts sur compte épargne



Source : Banque nationale de Belgique – Tableau 20, Annexe 3

Figure 32 – Taux d'épargne des ménages comparaison européenne

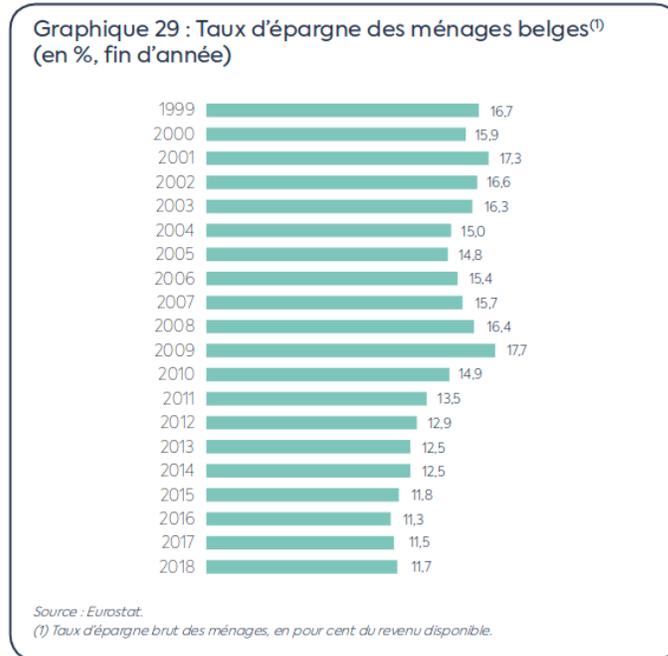
**Graphique 12 : Taux d'épargne des ménages⁽¹⁾
Comparaison européenne (en %, fin 2017)**



Source : Eurostat

(1) Taux d'épargne brut des ménages, en tant que pourcentage du revenu disponible.

Figure 33 – Taux d'épargne des ménages belges



Source : Febelfin, Facts & Figures 2018⁶⁵

Cependant, cette moyenne n'est pas représentative de la réalité vécue par l'ensemble de la population. Les résultats du baromètre des consommateurs publié par Test-Achats en mars 2019⁶⁶ sont à cet égard très inquiétants : 68 % des ménages affirment en effet qu'il leur est difficile, très difficile, voire impossible d'épargner. C'est en Wallonie que la situation est la pire : 78 % des ménages déclarent avoir des difficultés pour épargner.

4.2 Détresse financière

On parle de détresse financière d'un ménage lorsque celui-ci a dû s'endetter ou puiser dans son épargne pour couvrir ses dépenses courantes.

Le rapport trimestriel sur l'emploi et le développement social en Europe de la Commission européenne de mars 2019 donne un aperçu du niveau de détresse financière dans l'Union européenne. Dans le rapport publié en mars 2019, il apparaît que le niveau

⁶⁵ https://www.febelfin.be/sites/default/files/2019-06/facts_figures_2018_-_version_fr.pdf

⁶⁶ Indice Test Achats : 823.500 Belges sont confrontés à la pauvreté, 11 mars 2019, <https://www.test-achats.be/argent/payer/news/indice-test-achats>

3.370 Belges de 25 à 79 ans ont répondu à l'étude de Test-achats, dont 1.193 par internet et 2.177 via des questionnaires administrés par la poste. Le panel a été pondéré, avec des quotas d'âge, de genre, de niveau d'éducation et de région géographique.

Le Soir, Baromètre Test Achats: deux ménages sur trois peinent à épargner, 11 mars 2019, <https://www.lesoir.be/211484/article/2019-03-11/barometre-test-achats-deux-menages-sur-trois-peinent-epargner>, consulté le 23 octobre 2019

de détresse financière des ménages de l'UE est en baisse : 12,7 % des ménages seraient concernés, avec 4 % qui ont dû s'endetter et 8,7 % qui ont dû puiser dans leur épargne.

En revanche, si l'on regarde les données par pays, il apparaît que le taux de détresse financière en Belgique est très élevé, puisqu'il atteint les 34 %. En outre, dans le quartile des revenus les plus bas, la détresse financière a augmenté de 9,9 points en un an en Belgique, alors que ce taux est resté stable dans la majorité des pays de l'Union européenne à un niveau de 22,6 %.

Ces chiffres confirment les données du baromètre de Test-Achats mentionné supra. Par ailleurs, selon ce même baromètre, si 40 % des Belges vivent une situation financière confortable, 60 % sont obligés de se priver sur certaines dépenses importantes à leurs yeux.

Le dernier rapport du SPF Sécurité sociale, dont la presse s'est fait l'écho, fait par ailleurs état d'une augmentation du risque de pauvreté en Belgique qui toucherait désormais un Belge sur dix, la Wallonie affichant un risque de pauvreté (21,8 %) deux fois supérieur à celui de la Flandre (10,4 %) : *« le risque de pauvreté survient lorsqu'une personne gagne moins de 60 % du revenu médian en Belgique. Pour une personne seule, ce seuil était l'an dernier de 1.187 euros par mois. Pour une famille avec deux enfants, il était de 2.493 euros par mois. Auparavant, le risque de pauvreté concernait surtout les pensionnés. Désormais, il touche principalement les jeunes ménages qui, parfois même en travaillant, peinent à nouer les deux bouts. »*⁶⁷

4.3 Recommandations

1. Développer et faire connaître les différents mécanismes permettant aux ménages dont les revenus sont modestes de se constituer une petite épargne de précaution.
2. Analyser les raisons qui font que le niveau de détresse financière en Belgique s'accroît de manière plus importante que dans le reste de l'Europe.

⁶⁷ Le Soir, *Le risque de pauvreté touche désormais un belge sur dix*, 29 novembre 2019, <https://www.lesoir.be/263619/article/2019-11-29/le-risque-de-pauvrete-touche-desormais-un-belge-sur-dix>

5 Accessibilité bancaire des personnes âgées à l'ère de la digitalisation

L'essentiel :

La part de la population âgée dans l'ensemble de la population augmente. Alors que le vieillissement conduit à une diminution des capacités cognitives et physiques, les personnes âgées sont « invitées » à passer à la banque digitale, ce qui n'est pas sans poser de nombreux problèmes :

- Un très faible équipement informatique (PC, tablette ou smartphone) ;
- Une gestion des comptes devenue compliquée, du fait dans plusieurs banques :
 - de la suppression des terminaux d'impression des relevés bancaires,
 - de la suppression ou de la modification des terminaux permettant d'effectuer des virements dans les espaces de self-banking,
 - d'un accès limité aux agences et au contact avec le personnel bancaire,
 - de la diminution des distributeurs de billets,
 - de l'augmentation des frais.

Ces difficultés font perdre leur autonomie financière à nombre de personnes âgées qui ont dès lors souvent besoin de recourir à l'aide de proches. Les personnes que nous avons interviewées ont manifesté de la colère et du désarroi face à ce qu'elles estiment être un manque de considération.

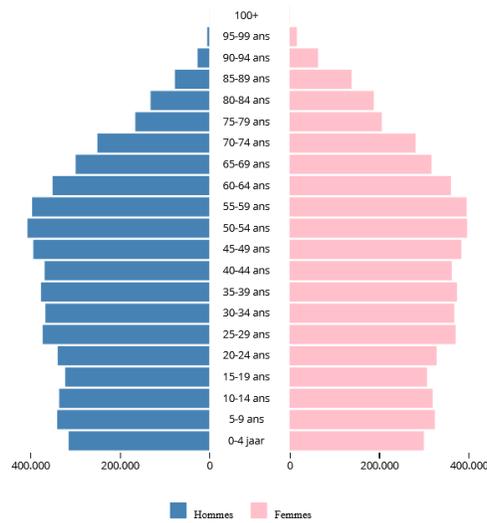
Le secteur bancaire semble peu concerné par ces difficultés.

5.1 Introduction

Au 1^{er} janvier 2019, le nombre de personnes âgées de plus de 65 ans en Belgique était de 2.163 millions, soit près de 19 % de la population totale et 24,40 % de la population adulte (+ 19 ans). Le nombre de personnes âgées de plus de 80 ans était de 545.500, soit 5,6% de la population totale et 7,29% de la population adulte.

Figure 34 – Pyramide des âges en Belgique

Pyramide des âges de Belgique, régions et provinces



Source : *structure de la population au 1^{er} janvier 2019, Statbel*⁶⁸

La génération du baby-boom, qui progressivement prend sa retraite, va accélérer le vieillissement de la population jusqu'en 2040 selon les prévisions du Bureau du plan. Les personnes âgées de 80 ans et plus constituent le segment de la population dont la croissance est la plus rapide. Associé à une espérance de vie qui augmente, le vieillissement de la population est une réalité incontestable.

5.2 Caractéristiques de la clientèle âgée

5.2.1 Les capacités cognitives et physiques diminuent avec l'âge

Le vieillissement constitue l'un des facteurs appelés à peser sur l'avenir des services bancaires en Belgique. Il est à mettre en parallèle avec une évolution de l'environnement bancaire qui passe par une digitalisation à marche rapide des services bancaires et la fermeture progressive de nombreuses agences bancaires de proximité. Or, on sait que le processus de vieillissement a un impact sur la capacité à s'adapter à un environnement nouveau.

Dans le cadre de leurs travaux de réflexion sur la commercialisation de produits financiers auprès des personnes âgées, les superviseurs financiers français, l'AMF et l'ACPR, ont publié fin 2018 une étude qui décrit notamment les conséquences du vieillissement sur les capacités cognitives que nous reprenons dans l'encadré ci-après⁶⁹ :

⁶⁸ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population>

⁶⁹ AMF & APCR, *Pratiques de commercialisation et populations vieillissantes : Comment faire face au déclin cognitif des personnes âgées dans le cadre de la relation client*, décembre 2018,

Les fonctions cognitives consistent en un ensemble d'habiletés mentales telles que la perception, l'attention, la concentration, la mémoire et les fonctions intellectuelles de haut niveau comme la prise de décision et la résolution de problèmes. Leur efficacité se dégrade souvent avec l'âge.

Les deux formes d'intelligence, l'intelligence fluide et l'intelligence cristallisée, décrites par Raymond Cattell⁷⁰, sont affectées différemment par le vieillissement. La première permet de résoudre des problèmes nouveaux et abstraits qui ne reposent pas sur un apprentissage préalable et qui ne dépendent pas de la culture. Elle regroupe notamment la flexibilité mentale, la mémoire de travail ainsi que la mémoire épisodique et la planification. Sa diminution induit des difficultés en matière de prise de décision, de résolution de problèmes ou de projection sur le long terme. La seconde représente un ensemble de compétences et de connaissances qui repose sur les apprentissages acquis tout au long de l'existence, permettant de réaliser les actes de la vie quotidienne. En cas d'altération de l'intelligence fluide, l'intelligence cristallisée trouve des chemins alternatifs, qui permettent de conserver pendant un certain temps une relative qualité de décision.

Ainsi, si les capacités s'appuyant sur les connaissances acquises tout au long de la vie se maintiennent relativement bien dans le temps et sont touchées assez tardivement par le vieillissement, les habiletés mentales liées à l'intelligence fluide qui reposent davantage sur des processus cognitifs, semblent touchées de façon plus précoce.

Les conséquences du vieillissement sur les fonctions cognitives se déclinent à plusieurs niveaux. Les personnes vieillissantes connaissent généralement :

- *Des troubles de la mémoire immédiate* : la capacité à enregistrer et à restituer les événements baisse avec l'âge en raison d'une diminution de la vitesse de traitement de l'information et de l'attention.
- *Une diminution de l'attention et un allongement du temps de réaction* : de nombreuses études (Hartley et Little en 1999, McDowd et Birren en 1990) ont montré que les fonctions d'attention, comme la capacité à sélectionner les informations pertinentes, à exécuter deux tâches simultanément (attention divisée) et à se concentrer pendant un certain temps (attention soutenue) diminuent avec l'âge.
- *Un affaiblissement de la capacité de raisonnement et décisionnelle* : répondre à des questions simples ou complexes devient de plus en plus difficile. Aussi, les personnes les plus âgées ont du mal à prendre des décisions et préfèrent généralement déléguer cette responsabilité à autrui, parfois de façon inopportune. Si les capacités décisionnelles « *sous risque* » (lorsque les conséquences et les probabilités de ces conséquences sont connues) semblent relativement préservées, c'est moins le cas pour la prise de décision « *sous ambiguïté* » (lorsque la probabilité du résultat est ignorée) qui devient encore plus difficile avec l'âge.

https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/181212_rapport_acpr_amf.pdf

⁷⁰ Cattell R. était professeur d'université anglo-américain. Dans le domaine de l'étude de l'intelligence, s'appuyant sur des techniques d'analyses factorielles, il a théorisé l'existence de deux formes d'intelligence à la base des capacités cognitives humaines

- *Une baisse de la vigilance* : prenant pour acquises la bonne foi et l'honnêteté de ses interlocuteurs, une personne âgée est davantage susceptible d'accorder sa confiance aveuglément à quelqu'un. Elle est alors en situation de vulnérabilité face aux potentielles escroqueries. Avec l'âge, l'activité sociale se réduit en général ; la personne est plus présente à son domicile en journée, et peut être de fait plus facilement exposée aux escrocs, aux télémarketeurs frauduleux qui utilisent le téléphone comme moyen de contact puis d'emprise mentale. Ces derniers profitent aussi de l'essor du numérique pour arriver à leurs fins, notamment grâce aux opérations de phishing, aux logiciels espions et aux faux sites, afin d'usurper les données confidentielles des clients.

Cette étude rappelle par ailleurs les réalités physiologiques dues à l'avancement en âge qui soulèvent la question de l'ergonomie des outils numériques :

Pour les plus anciens, la diminution de leur force, de la vitesse d'exécution, de la motricité fine et de la coordination œil-main peut se traduire par une difficulté à manipuler des commandes et de petits objets (boutons d'un téléphone à clavier, d'un guichet automatique ou d'un clavier de paiement, appareils automatiques fonctionnant au moyen d'une pièce de monnaie, appareils ménagers).
Le développement d'opérations financières possibles sur smartphone pose la question des erreurs possibles compte tenu de la taille des écrans. La zone de netteté pour une personne jeune à la vue normale est de 30 à 40 cm ; elle est de 2 mètres pour une personne presbyte de 70 ans. Ces difficultés cumulées ne permettent pas de s'assurer facilement que la personne comprend toujours bien ce qu'elle lit et prend des décisions en pleine capacité.

Dans son plan d'action relatif à l'inclusion financière des personnes âgées adopté cette année sous Présidence japonaise, le G20 fait état des mêmes constatations. Il rappelle notamment que si le vieillissement n'est pas en soi une cause de vulnérabilité, il existe des facteurs qui rendent plus probable la vulnérabilité d'une personne âgée en termes de gestion efficace de sa vie financière du fait notamment d'un déclin cognitif et physique. Alors que le passage aux services financiers numériques se poursuit et que l'inclusion financière est de plus en plus conduite par l'innovation technologique, le faible niveau « d'alphabétisation numérique » peut menacer la sécurité financière des personnes âgées. Le document mentionné rappelle notamment que nous pouvons tous, même si nous sommes inclus financièrement aujourd'hui, faire face à une exclusion financière à un âge plus avancé. Rappel salutaire !

La question de l'adaptabilité des personnes âgées à de nouveaux outils et à de nouvelles pratiques ne va pas donc pas de soi pour une grande majorité d'entre elles. C'est une question que les banques devraient prendre en compte lorsqu'elles décident de modifier radicalement les outils mis à la disposition de leur clientèle.

5.2.2 Les personnes âgées sont très touchées par la fracture numérique

Pour passer à la banque digitale, il faut disposer d'un équipement (PC ou smartphone), d'une connexion internet et savoir s'en servir pleinement. Les données concernant les seniors et le numérique sont disparates selon les régions, mais permettent néanmoins de se rendre compte qu'un nombre non négligeable de personnes âgées ne vit pas à l'heure du tout numérique.

Au **niveau national**⁷¹, les données officielles disponibles ne concernent pas les personnes âgées de 75 ans et plus. L'enquête TIC (Technologies de l'information et de la communication) effectuée chaque année dans chaque État membre de l'Union européenne⁷² ne porte en effet que sur les ménages comptant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans et les individus âgés de 16 à 74 ans. Nous ne connaissons pas les raisons qui ont présidé à l'exclusion des plus âgés de cette enquête, faute d'accès à la méthodologie retenue.

Les données collectées en 2018 concernant la Belgique fournissent néanmoins quelques enseignements intéressants :

30 % des individus (16-74 ans) ont des compétences numériques générales de base, 27 % ont de faibles compétences et 31 % ont des compétences plus avancées ;
60 % des individus (16-74 ans) sont capables de copier ou de déplacer un fichier ou un répertoire. Cette tâche peut être exécutée par 76 % des plus jeunes (16-24 ans), tandis que seulement 28% des seniors (65-74 ans) en sont capables ;
86 % des ménages disposent d'une connexion internet, majoritairement à haut débit ;
9,8 % des individus (16-74 ans) n'ont jamais utilisé internet ;
38 % des individus (16 à 74 ans) ont utilisé de l'espace de stockage sur internet (cloud computing) à des fins privées.

La fracture numérique varie selon les tranches d'âge : elle a quasiment disparu chez les 16-24 ans (0,8%) tandis qu'elle touche près d'un quart des 55-74 ans (24%). Parmi les raisons invoquées par les ménages qui n'ont pas de connexion internet, 36% estiment qu'internet n'est pas nécessaire au domicile familial. 31% mettent en avant un manque de compétences pour se connecter à internet. 21% de ces ménages avancent que le matériel est trop cher et 16% que le coût de connexion est trop élevé.

En **Wallonie**, selon les données publiées par l'Agence du numérique qui couvrent toutes les catégories d'âge⁷³, 58% des 75 ans et plus avaient une connexion à Internet au

71 SPF Economie, *Baromètre de la société de l'information (2018)*, <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Publications/files/Barometre-de-la-societe-de-l-information-2018.pdf>

72 Règlement (CE) No 808/2004 du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les statistiques communautaires sur la société de l'information

73 *Equipements, usages et compétences numériques des citoyens wallons*, baromètre citoyens 2019, Agence du numérique, <https://content.digitalwallonia.be/post/20191015165530/2019-Barom%C3%A8tre-Citoyens-Brochure.pdf>. Le baromètre citoyens a pour objectif de mesurer la maturité numérique des citoyens wallons, sous

domicile en 2018. Si 90 à 95% des citoyens wallons de 15 à 49 ans utilisent Internet tous les jours, ils sont entre 82 et 85% à le faire chez les 50 à 64 ans. Après 65 ans, on passe sous la barre des 75% pour arriver à 41% chez les 75 ans et plus.

A l'occasion d'une présentation au Salon des seniors connectés qui s'est tenue en mars 2018 à Seraing⁷⁴, l'Agence du numérique a rappelé que seulement 46% des personnes âgées de plus de 70 ans sont connectées à Internet. Par ailleurs, si 21% des Wallons n'ont aucun ordinateur, ce taux grimpe à 60% chez les plus de 70 ans. 74% des plus de 70 ans ont un téléphone portable, mais seulement 13% déclarent qu'il s'agit d'un smartphone. Parmi les usagers de smartphone (56% des Wallons) seulement 8% déclarent n'avoir aucune utilisation régulière de l'Internet mobile. Chez les plus de 70 ans, ce taux monte à 53%.

Au niveau de la **Région Bruxelles-Capitale**, il n'existe pas de baromètre régional des usages des technologies de l'information et de la communication par les citoyens bruxellois comme il en existe en Wallonie et en Flandre. On trouve toutefois des données récentes dans une étude sur la fracture numérique en Région Bruxelles Capitale effectuée en 2017 par l'Université catholique de Louvain, à la demande du Centre d'informatique pour la Région bruxelloise (CIRB)⁷⁵ :

- 88% des ménages ont une connexion internet à domicile en RBC ;
- 76% des ménages utilisent Internet tous les jours ;
- 44% des personnes de 65 à 74 ans n'ont jamais utilisé Internet contre 1% seulement des jeunes âgés de 16 à 24 ans ;
- 27% des hommes et 34% des femmes entre 55 et 74 ans n'ont jamais utilisé Internet.

Le rapport précise que l'écart le plus élevé entre ceux qui utilisent régulièrement l'informatique connectée et ceux qui ne l'utilisent pas reste lié à l'âge : plus on vieillit, moins on a recours à Internet. Le rapport pointe aussi du doigt que cet état de fait est aussi l'expression d'inégalités sociales, économiques et culturelles préexistantes à l'expansion des TIC : *« les personnes âgées sont de plus en plus concernées par la précarité économique et l'isolement. Le délitement du lien social, le repli sur le domicile, la diminution de la mobilité, l'affaiblissement des rôles sociaux, professionnels et familiaux sont autant de facteurs qui expliquent le phénomène d'exclusion dont souffrent certaines catégories de seniors, exclusion sociale et, par la force des choses, numérique. (...) Les personnes âgées cumulent donc les handicaps. »*

D'une manière générale, la diminution année après année du nombre de personnes âgées ne disposant ni d'équipement informatique ou de smartphone, ni d'accès à Internet ne doit pas masquer les difficultés à comprendre et utiliser pleinement les outils numériques.

l'angle de l'équipement et des usages

⁷⁴ Salon des seniors connectés, 10 mars 2018, présentation de l'Agence du Numérique (chiffres 2017), <http://www.cas-seniors.be/wp-content/uploads/2018/04/2018-03-10-Barom%C3%A8tre-Citoyens-2017Focus-Seniors.pdf>

⁷⁵ Bonnetier C., Brotcorne P., Vendramin P., Churmans D. *Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région Bruxelles Capitale*, Rapport pour le CIRB, Novembre 2017, <https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-cirtes/documents/patricia-vendramin/Fracture%20num%C3%A9rique%20en%20Re%CC%81gion%20de%20Bruxelles-Capitale.pdf>

C'est ainsi que le rapport rédigé par l'UCL (Cf. supra) rappelle que : « *Les seniors se retrouvent démunis face à l'expansion d'Internet (...). L'injonction à la connexion peut être perçue comme une agression suscitant peur et méfiance. Selon un formateur bénévole au sein d'un mouvement de défense de l'intérêt des aînés : Pour notre public, cette gestion du login, du mot de passe engendre un stress alors même qu'elle est nécessaire pour TOUT : pour entrer sur leur système (tablette ou PC), pour accéder à leurs mails, pour consulter leur compte en banque en ligne.* »

La fracture numérique n'a pas disparu. Malgré le nombre croissant de personnes connectées, l'importance toujours plus grande du numérique dans de nombreux aspects de la vie quotidienne contribue à accroître une fracture réelle entre ceux qui maîtrisent les outils informatiques et ceux qui ont des difficultés importantes à les utiliser, voire qui en sont totalement dépourvus. Les personnes âgées constituent aujourd'hui le noyau le plus important de ces publics éloignés du numérique.

L'adaptation des outils et le développement de services dédiés aux seniors devrait être une priorité stratégique pour les banques qui ne cessent de mettre en avant qu'elles mettent les souhaits de leurs clients au cœur de leur priorités.

5.2.3 La digitalisation bancaire : un mauvais coup porté à l'autonomie des personnes âgées

Une partie de la population habituée depuis toujours à effectuer ses opérations bancaires en agence est dorénavant invitée à passer au tout numérique à un âge où les effets du vieillissement sur les capacités cognitives et physiques se font sentir.

Nous avons donc souhaité comprendre comment les personnes âgées s'adaptent à ces nouveaux défis. Nous avons pour cela lancé un appel à témoignages de personnes âgées d'au moins 70 ans. Comme il n'est pas facile de déterminer à quel âge on devient une personne âgée, nous avons toutefois considéré qu'il n'était sans doute pas pertinent d'inclure dans notre appel les personnes n'ayant pas au moins atteint l'âge légal de la pension 2019⁷⁶.

Alors que le champ de diffusion de l'appel à témoignages était restreint et limité dans le temps⁷⁷, nous avons été surpris par le nombre de contacts reçus en quelques jours. 38 personnes nous ont fait part de leur souhait de témoigner pour elles-mêmes ou leurs proches (parents, voisins). Nous avons organisé des rendez-vous téléphoniques avec 15 personnes et recueilli 12 témoignages par écrit décrivant au total 47 situations différentes.

Notre enquête ne prétend pas avoir une valeur scientifique car nous n'avons pas cherché à interroger un échantillon représentatif de la population concernée. Notre objectif était de

⁷⁶ Chez ENEO, on considère aussi que l'on devient senior quand on a quitté la vie professionnelle (seul critère cohérent).

⁷⁷ Financité Hebdo du 27 septembre 2019, lettre d'information envoyée aux membres de Financité par email. Notre appel à témoins a été ensuite relayé par le magazine *En marche* de la Mutualité chrétienne

recueillir les éventuelles difficultés des personnes âgées face à la digitalisation bancaire sur la base de descriptions concrètes de leurs vécus.

A la lumière des témoignages reçus, nous avons bien conscience que le critère de l'âge ne suffit pas pour présumer d'éventuelles difficultés face aux développements de la digitalisation. On nous a aussi fait part de personnes de moins de 70 ans qui ont leurs difficultés à utiliser les services bancaires numériques, faute d'équipement informatique ou de pratique informatique, y compris dans un cadre professionnel, ou par manque de confiance dans la sécurité des smartphones. Cependant, les situations décrites dans ce rapport concernent le plus souvent des femmes âgées de 80 ans et au-delà.

La plupart des témoignages reçus concernent des personnes vivant chez elles, de manière autonome. Elles effectuent tous les actes de la vie courante (courses, démarches diverses) sans aide. Un petit nombre de personnes a besoin d'une aide pour effectuer certaines tâches. Ce sont alors souvent leurs proches qui ont témoigné.

5.2.3.1 Un très faible équipement informatique

Peu de personnes âgées disposent d'un PC ou d'une tablette, ce qui confirme les chiffres sur la fracture numérique. Quand elles disposent d'un PC et/ou d'une tablette et d'une connexion Internet, elles font peu ou pas de transactions en ligne par peur de se tromper ou de perdre de l'argent. Celles qui disposent d'un GSM s'en servent essentiellement pour téléphoner et prendre des photos. Aucune des personnes qui a témoigné n'effectue elle-même d'opérations bancaires sur son GSM.

Une assistance sociale nous a dit qu'elle voit beaucoup de personnes de plus de 60 ans qui ne sont pas à l'aise avec Internet, les PC et les smartphones. Dans son amicale, on organise des cours d'informatique. Même les professeurs qui enseignent aux personnes âgées vont trop vite pour elles. Quand on prend de l'âge, on a du mal à retenir les informations d'une fois sur l'autre.

Sans pouvoir le quantifier, nous nous sommes rendu compte que certaines personnes qui ont témoigné avaient un abonnement de PC banking ou une application bancaire installée sur leur GSM, mais ne n'en servaient pas elles-mêmes. Ces installations ont été faites par leurs proches qui effectuent les transactions à leur place, ce qui peut fausser les chiffres quant au taux d'équipement des personnes âgées.

5.2.3.2 Une gestion des comptes devenue compliquée

5.2.3.2.1 Suppression de terminaux d'impression des relevés bancaires

Pour suivre leurs dépenses, les personnes qui ont témoigné avaient l'habitude d'imprimer leurs extraits de compte sur des terminaux présents en agence.

L'opération était très simple car il suffisait d'introduire sa carte Bancontact dans l'appareil pour obtenir les extraits sans aucune autre manipulation. La disparition de ces machines chez ING et (en cours) à la BNP Paribas Fortis est très mal vécue.

Les personnes qui ont témoigné nous ont dit qu'elles ne peuvent plus suivre leurs paiements, qu'elles ne connaissent plus leur solde bancaire, qu'elles ne savent pas quand et si un nouveau paiement est rentré, voire vérifier qu'il n'y a pas d'erreur.

Certaines craignent de passer en négatif sans s'en rendre compte. La gestion se fait donc souvent à l'aveugle.

Elles ne comprennent pas non plus pourquoi il faudrait payer pour recevoir un relevé par la poste dont la fréquence est par ailleurs insuffisante (une fois par mois), alors qu'elles avaient l'habitude d'imprimer des relevés aussi souvent qu'elles l'estimaient nécessaire.

F. 72 ans, Heusy-Verviers (BNP Paribas Fortis) : « *Il n'y a plus de machines dans mon agence. Je ne peux plus imprimer mes relevés de compte. C'est la porte ouverte aux découverts ! Ces pratiques sont scandaleuses et malhonnêtes.* »

A. 86 ans (BNP Paribas Fortis) : « *Avant, j'imprimais les relevés à la machine à chaque fois que j'en avais envie, ce qui me permettait de voir où j'en étais dans mes dépenses. Maintenant, c'est ma fille qui imprime les extraits de temps en temps quand je vais chez elle (à 23 km de chez moi). Ce n'est pas une solution. Je veux avoir accès à mes extraits de compte pour suivre ses dépenses et les imprimer pour garder une trace des paiements. Je ne suis pas disposée à payer pour recevoir mes relevés bancaires par la poste car je peux aller les chercher moi-même à l'agence (agence à 700 m), mais ce n'est pas possible. C'est très perturbant.* ».

X. 88 ans (ING), témoignage de sa fille : « *Depuis juillet 2019, il n'y a plus de machines pour imprimer les extraits de compte. C'était très facile. Cela ennuie très fort ma mère, c'est très perturbant pour elle.* »

C. 74 ans, Evère (Bpost Banque et BNP Paribas Fortis) : « *On ne peut plus imprimer les relevés bancaires chez BNP Paribas Fortis. Imprimer à la maison, c'est plus compliqué, cela réclame toute une organisation. Chez Bpost, je reçois un relevé par la poste par mois.* »

M. 82 ans (CBC) : « *Ma mère reçoit un relevé bancaire par mois. C'est insuffisant pour qu'elle suive ses comptes. Il n'y a plus d'imprimante dans son agence.* »

L. 84 ans, Ixelles (ING et BNP Paribas Fortis) : « *Avant, j'imprimais tous les relevés à l'agence. Depuis que les machines ont été supprimées, je les reçois par la poste une fois par mois moyennant paiement supplémentaire. Ce n'est pas suffisant.* »

M.T. 82 ans, Chaudfontaine (BNP Paribas Fortis) : « *Il n'y a plus de self-Banking depuis quelques jours. C'était facile de profiter des courses pour*

passer à l'agence. Je regarde mes comptes sur une tablette, mais je n'imprime plus rien. »

A. 75 ans (ING) : *« J'utilise un PC dans la vie quotidienne depuis de nombreuses années. Je vérifie mon compte en ligne. Je n'ai plus accès aux relevés sur machine avec mon compte gratuit. »*

J. 73 ans, Beaufays (BNP Paribas Fortis) : *« Depuis plusieurs années, BNP Paribas Fortis tente de supprimer la possibilité d'imprimer les extraits de compte en agence. Cela soulevait déjà de nombreuses réactions. Il fallait cependant demander cette possibilité, sinon elle était supprimée d'office, sous le prétexte qu'il n'était plus nécessaire de se rendre en agence et plus facile de les conserver numériquement ou de les imprimer à domicile. A partir d'octobre, plus d'imprimante à disposition dans les agences ! On peut encore recevoir ses extraits de compte par la poste, mais c'est payant ; quid pour les personnes âgées, tous ceux qui n'ont ni PC, ni tablette. La banque BNP Paribas Fortis va-t-elle remplacer ses imprimantes en leur offrant un PC ou une tablette ? Et la prochaine étape ? On va fermer des agences : chiche. Bienvenue chez Fortis « la banque d'un monde qui change », mais pas en bien. Cela demande quelques formalités, mais on peut aussi changer de banque. »*

5.2.3.2.2 Suppression ou modification des terminaux permettant d'effectuer des virements dans les espaces de self-banking

De nombreux témoignages ont porté sur la suppression des terminaux dits de self-banking qui étaient jugés très pratiques notamment pour effectuer des virements et permettaient de garder une trace papier des paiements.

Chez ING, les anciens terminaux ont été remplacés par de nouveaux terminaux présentant la même interface que celle du PC banking jugée plus difficile à utiliser par les personnes qui ont témoigné.

Chez BNP Paribas Fortis, où les terminaux de self-banking sont en train de disparaître, on propose aux clients d'effectuer leurs virements sur une tablette disponible dans l'agence. Leur nombre varie selon les agences (1 à 3 selon les témoignages). Ici aussi, l'interface est de type PC banking, avec plus d'informations sur l'écran que sur les anciens terminaux de self-banking : des codes à saisir, des espaces à déplacer là où, sur le terminal, il suffisait d'appuyer sur des boutons. Par ailleurs, il n'est plus possible d'imprimer les preuves de paiement. Même si plusieurs personnes nous ont parlé de la disponibilité d'un employé pour leur expliquer le fonctionnement de la tablette, la peur de faire des erreurs est présente. Il est difficile de se concentrer, notamment du fait de la file pour accéder à la tablette. D'une fois sur l'autre, les personnes qui ont témoigné oublient ce qu'il faut faire.

C. 81 ans, Evere (BNP Paribas Fortis) : *« L'agence la plus proche a disparu et celle qui est à 1,5 km supprime le self-banking. J'ai un PC et une tablette, mais*

je ne m'en servais pas pour des opérations bancaires. Je vais essayer de passer au PC banking car je n'ai plus le choix. Je voudrais pouvoir imprimer les extraits à partir de mon PC car je veux garder une trace papier si le PC a un problème. J'ai rendez-vous avec un employé pour activer mon digipass. Il a fallu prendre le rendez-vous par ordinateur ! »

M.T. 82 ans, Chaudfontaine (BNP Paribas Fortis) : *« Il n'y a plus de self-banking depuis quelques jours dans mon agence. (...) Je regarde mes comptes sur une tablette, mais je ne peux plus rien imprimer. J'ai aussi un PC et un GSM, mais j'ai autre chose à faire que passer mon temps sur ces appareils. Tous ces changements sont regrettables. Cela va encore pour moi car je suis encore alerte et que je m'adapte à mon époque. Mais quand ces machines ont été supprimées, j'ai vu de nombreuses personnes contrariées dans mon agence, y compris des personnes d'une quarantaine d'années. J'ai aussi des amies qui sont contrariées par le passage aux tablettes à cause de leur mauvaise vue. Revenir aux machines serait le mieux à faire : pratique et pas besoin de personnel le plus souvent. »*

D. 88 ans (ING et BNP Paribas Fortis), témoignage de son fils : *« Suite à la fermeture des agences ING et BNP Paribas Fortis de son quartier, ma mère de 88 ans ne peut plus faire ses retraits d'argent toute seule. Avec la suppression des imprimantes d'extraits dans les self-bank, elle ne peut plus non plus imprimer seule ses extraits. Je dois prendre moi-même en charge, avec elle quand c'est possible, toutes ses opérations bancaires, notamment les virements. A son âge, ma mère ne peut pas commencer à apprendre l'utilisation d'Internet. »*

E. 92 ans, Schaarbeek (ING), témoignage de sa fille : *« Ma mère de 92 ans est encore autonome, elle fait ses courses elle-même et retire du cash sans problème au Bancontact. Par contre, elle ne s'est jamais adaptée à l'ordinateur et n'a donc pas de PC banking. L'autre jour, ma sœur l'a accompagnée pour vérifier l'état de son compte sur l'appareil de la banque. Elle a remarqué que l'écran d'accueil avait changé et qu'il était devenu plus difficile à utiliser. Ma mère ne s'en sort pas avec cet ordinateur à disposition des clients dans le self bank. Même pour ma sœur habituée aux écrans, ce n'était pas évident. Elles ont dû appeler une employée de la banque. Il est donc impossible pour ma mère, ou en tout cas vraiment trop compliqué, de vérifier l'état de son compte quand elle se rend à la banque. Cette vérification devrait être aussi facile que de retirer du cash, ce qu'elle est capable de faire. »*

A. 86 ans, Ixelles (BNP Paribas Fortis) : *« Je faisais toutes mes opérations au self-banking de mon agence et j'imprimais les reçus que j'agrafais aux factures. Les appareils ont été supprimés. Je vais dorénavant dans l'agence où 2 tablettes ont été mises à la disposition de la clientèle. Un employé apporte son aide, mais c'est très compliqué. C'est un écran de type internet avec plein d'informations par rapport à ce qu'il y avait sur l'écran de l'automate. Il faut faire glisser*

l'écran avec ses doigts (pas à l'aise), introduire des codes, soi-disant pour la sécurité. Il y a une longue file d'attente aux tablettes. Sur dix personnes qui utilisent la tablette, huit ont besoin d'aide. J'avais un PC, mais je me suis séparé car je n'en avais pas l'usage. J'ai un smartphone pour téléphoner, envoyer des sms ou prendre des photos. Je n'ai pas de connexion Internet. »

A. 67 ans, Liège (BNP Paribas Fortis et Belfius) : *« Je ne fais pas d'opérations à domicile. Je faisais tout au self-banking. Pour beaucoup de seniors, il y a la crainte d'une cyber attaque pour les opérations faites à la maison. C'est pour cela qu'ils préfèrent que les opérations se fassent au sein de la banque. Les particuliers n'ont pas d'assurance pour se protéger contre ces risques. J'ai participé à des essais de paiement en ligne sur une tablette en banque (une seule disponible dans mon agence), mais cela n'a pas fonctionné. Je n'arrive pas à mémoriser ce qu'il faut faire. J'ai subi des traitements lourds ayant un impact sur la mémoire et l'attention. J'ai des difficultés pour les nouveaux apprentissages, je dois tout noter. »*

A. 86 ans : *« Dans mon agence, deux tablettes sont mises à la disposition de la clientèle. »*

L. 84 ans (ancienne employée de banque) : *« Un employé aide à se servir des tablettes, mais j'oublie vite ce qu'on m'a expliqué. Comme il y a la file aux 3 tablettes de l'agence, cela déconcentre. Le personnel aide encore, mais pour combien de temps ! Une grande partie de la population se trouve en désarroi. »*

F. 72 ans : *« Depuis la suppression des self bank, les clients de mon agence sont obligés de faire leurs opérations sur des tablettes mises à disposition pendant les heures d'ouverture de l'agence. Les employés aident ceux qui ont besoin d'assistance. Je vous assure que malgré les mois déjà expérimentés, ce système reste angoissant. »*

Nous avons aussi reçu le témoignage de deux personnes nous faisant part de ce qu'elles constatent dans les espaces de self-banking :

F. : *« Nombre de citoyens ont des difficultés éprouvées dans l'usage des guichets bancaires automatiques. En effet, il n'est pas rare que je me fasse interpellé (et j'imagine bien ne pas être la seule dans le cas) par une personne ou l'autre ayant des difficultés à réaliser une opération à ces guichets (un simple retrait, un versement). Ce sont parfois des personnes âgées, mais aussi des personnes avec un handicap, des personnes ne maîtrisant pas la/les langue(s) proposées par l'appareil. Si je donne bien volontiers un petit coup de main, ces situations sont néanmoins toujours délicates, que ce soit en matière de sécurité pour la personne qui a besoin d'aide ou en matière de protection des données. Souvent, les personnes éprouvant des difficultés réalisaient leurs "petites" opérations en agence, n'ayant pas ainsi à faire eux-mêmes les manipulations. Mais à l'heure*

actuelle, nombre d'agences ferment. Il ne reste alors plus pour ces personnes que l'accès à des outils informatisés auxquels bien souvent il leur est difficile de recourir. »

D. : *« J'attends mon tour près d'un distributeur, un vieux monsieur est devant moi et il semble avoir des difficultés. Il se retourne vers moi et me demande de l'aide : je lui montre comment faire. Il est sur le point de m'indiquer aussi son code.... je refuse, évidemment. Et je lui explique très sévèrement qu'il ne doit JAMAIS confier son code ! "Mais vous avez l'air d'une honnête femme ". ... »*

5.2.3.2.3 Accès limité aux agences :

La fermeture des agences bancaires complique la vie des personnes âgées qui doivent souvent parcourir des kilomètres supplémentaires pour accéder aux agences encore ouvertes.

W. couple de **82 ans**, Warneton (Belfius) : *« Notre dernière banque à Warneton quitte notre commune à la fin de ce mois : fermeture des bureaux, plus aucun accès aux appareils pour des retraits de liquidités et autres activités tels que virements. On nous invite à nous rendre dans les agences de Comines ou Le Bizet, toutes deux situées à plus de 5 km du centre de Warneton. On nous dit d'éviter de nous déplacer en voiture pour cause de pollution. Quelle logique ! Les possibilités de stationnement aux deux endroits sont très limitées, avec des horaires de stationnement contrôlés alors qu'à Warneton, il y avait un parking disponible à proximité de la banque. Maintenant , nous devons faire nos retraits de liquidités et les autres opérations pour le mois complet. »*

P. **68 ans**, ancien employé de banque, Drogenbos (BNP Paribas Fortis) : *« Je suis client dans cette banque depuis 30 ans. D'abord à l'agence de Drogenbos qui a fermé, puis à celle d'Uccle Calevoet qui a aussi fermé, puis à celle de Linkebeek qui a aussi fermé. Je suis maintenant rattaché à l'agence de Fort Jaco, mais pour obtenir mes extraits de compte, je dois aller à l'agence de Forest Altitude 1000 ou de Rhode Saint Genèse car ils sont indisponibles à l'agence de Fort Jaco. Tous ces déplacements prennent du temps et sont onéreux (parking payant). Bref, je constate qu'ING est la seule banque encore présente à Drogenbos et, à défaut, Belfius (Chaussée d'Alseberg à Uccle). »*

C. qui témoigne pour ses parents et sa belle-mère : *« Mes parents ont 82 et 84 ans, ma belle-mère 80. Mes parents habitent Saint-Amand (code postal 6221) où il n'y a plus d'agence bancaire. Ma belle-mère habite Ensival (4800) où il n'y a plus d'agence non plus et de plus elle ne sait se déplacer qu'en transport en commun. »*

La disparition des contacts humains est unanimement pointée du doigt. Ne plus pouvoir s'adresser à un employé est souvent mal vécu. Il semble cependant que certains employés

n'hésitent pas à aider les clients en dépit des instructions reçues de leur hiérarchie, mais pas toujours. Certaines agences ne sont plus accessibles que sur rendez-vous, même si l'on se trouve dans l'espace self-banking et que l'on est confronté à une difficulté. Apparemment, dans les quartiers les plus favorisés, l'accès à l'agence est plus facile (Waterloo).

C. 74 ans, Evere, cliente chez BPost banque et BNP Paribas Fortis : « *La banque a diminué ses services. Il n'y a plus personne à qui l'on peut parler sans prendre rendez-vous. Bpost n'a plus de guichet accessible. Lors du dernier contact que j'ai eu chez Bpost, c'était avec quelqu'un de peu compétent en matière financière. Avec une banque comme BNP Paribas Fortis, on a rendez-vous avec un conseiller de valeur uniquement si l'on fait un bon placement chez eux, sinon c'est un jeune ou un stagiaire.* »

C. 81 ans, Evere, client chez BNP Paribas Fortis : « *L'agence la plus proche de chez moi a disparu et celle qui est à 1,5 km supprime le self banking qui me convenait très bien et n'est accessible que sur rendez-vous. Il y avait une aide possible par les personnes de l'agence pour ceux qui avaient des difficultés. Il n'y a plus de service du tout.* »

L. 84 ans, Ixelles, cliente chez ING et BNP Paribas Fortis : « *J'ai 2 agences à 15 mn à pied. Il y avait 2 autres agences à 5mn de chez moi, mais elles ont fermé en 2018. J'ai des problèmes de vue, je demande donc de l'aide à l'accueil quand je retire de l'argent. L'agence est encore ouverte à Université, mais je sais que ce n'est plus le cas partout. Avant la disparition des automates, j'imprimais mes relevés à l'agence et je faisais aussi des virements sur les automates. Les machines ont été supprimées. Chez ING, j'ai été invitée depuis hier à ne plus venir au guichet déposer mes virements papier et à les mettre dans la boîte aux lettres à l'extérieur. Aller à la banque me stresse à chaque fois : qu'est-ce qu'on va encore me dire ? Je ne me sens plus accueillie. Le client qui va à l'agence n'est plus le roi, mais est devenu un parasite.* »

P. 68 ans, ancien employé de banque, Drogenbos (BNP Paribas Fortis) : « *Quand j'ai commencé à travailler, j'étais employé au comptoir d'une agence SNCI-CGER en province, je connaissais les clients et j'étais disponible toute la journée. Du temps des agences situées à proximité, c'était un plaisir de rendre service à des clients âgés comme moi qui éprouvaient des difficultés à utiliser les écrans (sales, griffés, ...) en raison de leur déficience visuelle ou de leur incapacité de lire et comprendre les informations. Maintenant dans les agences, on prend son tour et on expose devant tout le monde son problème. Fini la discrétion au guichet. Entrer dans un bureau semble difficile, et pourtant tout le monde semble circuler avec un air très concentré. Fixer un rendez-vous est possible, mais vous reporte à des jours et des jours (l'agenda semble rempli et n'offre pas d'opportunités pour les urgences sauf si vous souhaitez effectuer une grosse transaction). Les retraits importants sont devenus compliqués.*

Le service par téléphone ou par internet, c'est moins humain ; on tombe parfois sur des espèces de robots formatés qui ne comprennent pas les questions. Par contre, on vous téléphone pour vous conseiller des placements ou des assurances. C'est sympa, ça assure un lien humain, mais c'est lassant quand vous avez déjà exposé à de multiples reprises que vous aviez déjà planifié vos placements. »

D. *qui témoigne de ce qu'elle a vu dans un espace de self-banking : « Je suis dans la banque pour retirer de l'argent au distributeur, un employé de la banque arrive avec une dame qui s'était présentée au guichet pour vraisemblablement retirer de l'argent. L'employé lui montre comment procéder avec le distributeur, mais avec un jargon propre à la profession (!) et de manière beaucoup trop rapide pour que cette dame comprenne quelque chose. Je suis certaine qu'elle n'a rien compris. C'est une très mauvaise idée des banques de fermer de plus en plus de guichets. »*

5.2.3.2.4 Diminution des distributeurs de billets

Les personnes âgées qui ont témoigné utilisent beaucoup les distributeurs pour retirer des espèces. En matière d'accessibilité, la situation varie beaucoup d'une commune à l'autre. La fermeture des agences en milieu rural ou dans certains quartiers rend l'accès au distributeur très compliqué (plusieurs kilomètres à parcourir et pas toujours de voiture). Si le distributeur le plus proche n'est pas celui de la banque où l'on a son compte, les personnes n'ont pas envie de payer pour un retrait dans une autre banque que la leur. Certaines préfèrent retirer de l'argent aux caisses des grandes surfaces. Les distributeurs installés au sein des bureaux de Poste peuvent constituer une solution, mais leurs horaires ne sont pas toujours pratiques en raison d'un accès uniquement pendant les horaires d'ouverture.

A. 86 ans : *« Je retire de l'argent au Delhaize (petites sommes). Je paie le plus possible par carte. »*

C. 74 ans, Evere (Bpost banque) : *« Je retire de l'argent au Colruyt. Si je retire de l'argent dans l'agence BNP Paribas Fortis à 200 m de chez moi avec ma carte Bpost, je paie des frais. L'agence Bpost la plus proche est à 2-3 km. Je suis inquiète pour l'avenir, j'ai peur qu'on aille vers le tout digital et la disparition de l'argent liquide. ».*

5.2.3.2.5 Augmentation des frais

Les personnes âgées qui utilisent les virements papier doivent dorénavant payer des frais supplémentaires. Le fait de devoir dorénavant payer 1 euro, voire davantage, par virement papier est très mal vécu. C'est ce qui a conduit plusieurs personnes interrogées à confier la réalisation de leurs virements en ligne à des tiers, le plus souvent un fils ou une fille.

Cela est vécu comme une perte d'autonomie et une perte de confidentialité sur leurs transactions. Les envois de relevés bancaires par la poste sont aussi devenus payants.

Plusieurs personnes âgées se demandent à quels services peuvent encore correspondre l'abonnement qu'elles paient chaque mois à leur banque puisqu'il n'y a plus de service.

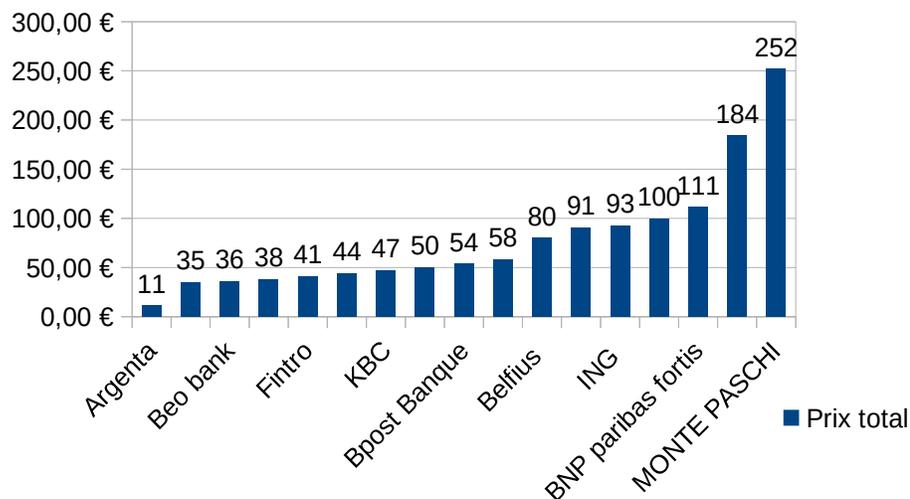
Afin de mesurer le niveau des frais supplémentaires devant être supportés par les personnes âgées qui utilisent les virements papier et se font envoyer les relevés bancaires par voie postale, nous avons utilisé le comparateur de comptes à vue mis à la disposition du grand public par la FSMA⁷⁸, sur la base du profil suivant :

Personne âgée de 70 ans disposant d'une carte de débit et effectuant les opérations suivantes chaque mois :

- 4 retraits d'argent liquide au distributeur de billets,
- 2 paiements par domiciliation,
- 4 virements manuels,
- 1 relevé bancaire envoyé par voie postale.

Nous avons obtenu les coûts annuels de 17 comptes à vue différents offerts aussi bien par de petites banques que de grandes banques (Cf. tableau des résultats détaillés en annexe).

Figure 35 - Coût annuel d'un compte à vue pour le profil défini ci-dessus



Source : Wikifin, comparateur de compte à vue, novembre 2019 – Annexe 4, Tableau 21

⁷⁸ Les consommateurs doivent avoir accès gratuitement à un site internet leur permettant de comparer les frais relatifs à certains services liés à des comptes de paiement, en vertu du Livre VII, titre 3, Chapitre 1er/1, article VII.4/4 du Code de droit économique. Lien vers le comparateur :

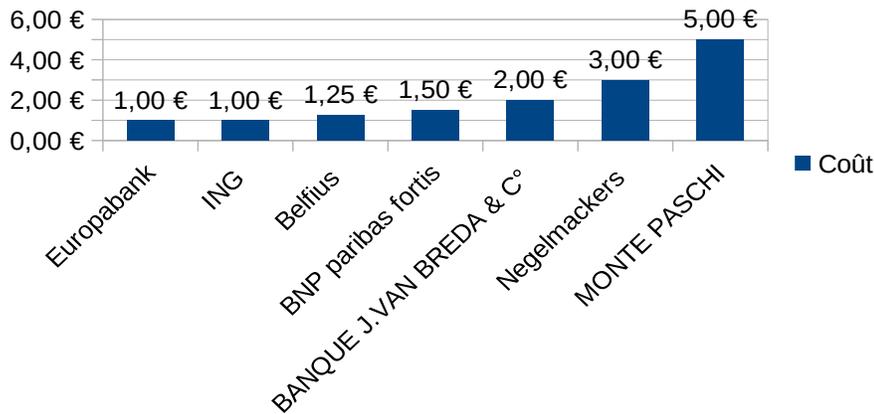
<https://www.wikifin.be/fr/outils-pratiques/calculateurs/comparateur-de-comptes-vue>

En se basant sur les opérations types décrites dans le profil supra, il apparaît que le compte le moins cher est le compte Giro de Argenta (11,04 €). C'est l'envoi des extraits de compte par voie postale qui explique ce coût alors que ce compte est par ailleurs gratuit. Le compte le plus cher (252 €) est celui proposé par Monte Paschi⁷⁹. Entre les deux extrêmes, on retrouve le compte à vue de KBC à 53,64 €, le Belfius Confort à 80,40 €, le compte vert ING à 93 € et le Confort Pack de BNP Paribas Fortis à 111,44€.

Nous sommes donc loin du coût moyen annuel de 50 € pour un compte à vue en Belgique tel que présenté par le CEO de Febelfin lors de son audition à la chambre le 16 octobre 2019⁸⁰.

En ce qui concerne les virements manuels (Cf. figure 36), seule la banque KBC/CBC ne facture pas ses clients âgés de plus de 65 ans.:

Figure 36 - Coût d'un virement manuel hors forfait



(Les banques non reprises dans le tableau ci-dessus n'appliquent pas de frais supplémentaires)

Source : Wikifin, comparateur de compte à vue, novembre 2019 - Annexe 4, Tableau 21

Certaines banques réduisent, voire suppriment (ING et BNP Paribas Fortis), la possibilité d'imprimer soi-même ses extraits de comptes au self-service des agences. Pour les clients qui n'ont plus accès à ce service et qui ne gèrent pas leur compte à vue en ligne, il ne leur reste plus qu'à souscrire à l'envoi des extraits par voie postale. Selon la loi, la banque ne peut facturer pour ce service que les coûts réels.

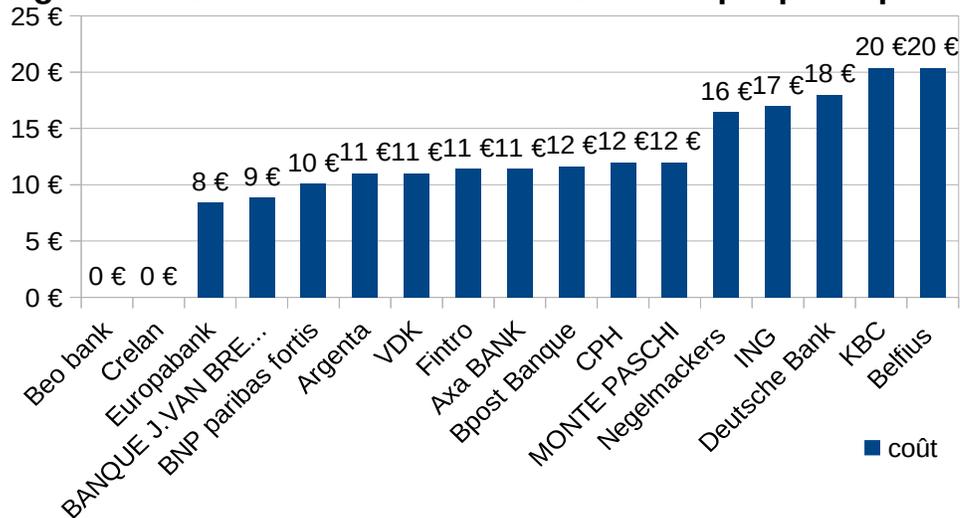
Pour les deux banques mentionnées ci-dessus, le coût annuel de ce service est, pour un envoi mensuel, de 17 € par an chez ING et de 10 € chez BNP Paribas Fortis. Il est de 11,64 € chez BPost, 20 € chez KBC et 20,40 € chez Belfius.

⁷⁹ Devenue Aion

⁸⁰ La Chambre, Commission de l'économie, de la protection des consommateurs et de l'agenda numérique, *L'impact de la digitalisation dans le secteur bancaire, notamment sur les consommateurs et les entreprises*, 16 octobre 2019, https://www.dekamer.be/kvvcr/pdf_sections/newsletter/0000010148/55-007-commissionsF.pdf#page=13

Il convient de noter que cette fréquence n'est pas jugée suffisante pour plusieurs des personnes dont nous avons recueilli le témoignage, car elle ne permet pas de bien gérer son budget (Cf. supra).

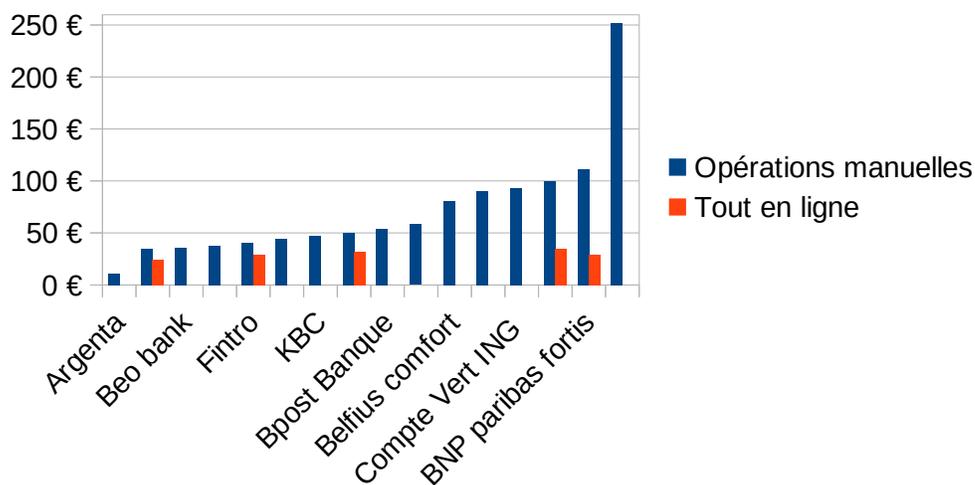
Figure 37 - Coût d'envoi des extraits de compte par la poste



Source : Wikifin, comparateur de compte à vue, novembre 2019 -Annexe 4, Tableau 21

Nous avons aussi effectué le même exercice pour un profil digital. Sans surprise, on trouve beaucoup de comptes gratuits pour ce profil. Les personnes âgées non digitalisées sont donc doublement sanctionnées : à l'inconfort généré par la digitalisation s'ajoute un compte bancaire plus onéreux.

Figure 39 - Comparaison prix compte courant avec/sans opérations manuelles



Source : Wikifin, comparateur de compte à vue, novembre 2019 - Annexe 4, Tableau 22

Ces constats nous rappellent que nous sommes en fait face à de nouvelles formes d'exclusion bancaire. Ainsi que rappelé sur le site du SPF Economie à propos du service bancaire de base (SBB), le fait de devoir effectuer certaines opérations par voie électronique est un obstacle important ou infranchissable pour certaines personnes, ce qui peut constituer pour certains clients une forme d'exclusion bancaire. Pareilles formes d'exclusion bancaire sont fort gênantes : faire des paiements et même recevoir de l'argent devient compliqué. Pour combattre ces exclusions, le service bancaire de base impose aux banques un service garanti. Ces règles sont reprises au chapitre 8 du titre 3 Services de paiement, articles VII.56/1 à VII.59/3 du livre VII du Code de droit économique.

C'est exactement la situation aujourd'hui vécue par nombre de personnes âgées qui devraient donc être éligibles au SBB.

Le SBB⁸¹, tel que défini par la réglementation, permet en effet de répondre à l'essentiel de leurs besoins, dont notamment celui de pouvoir effectuer des virements et recevoir des extraits de compte. Avec le SBB, les clients peuvent en effet effectuer 36 opérations manuelles par an. Constituent de telles opérations manuelles : le retrait d'argent au guichet et l'exécution manuelle d'un virement (ces opérations sont comprises de manière illimitée si elles sont effectuées par voie électronique). Par ailleurs, les frais d'ouverture, de gestion et éventuellement de clôture du compte à vue sont également compris dans le prix maximal. Les frais d'extraits de compte sont aussi inclus dans le montant maximal. S'ils sont mis manuellement à la disposition du client, cela doit se faire au moins une fois toutes les deux semaines (en nombre illimité si par voie électronique).

⁸¹ Avec le service bancaire de base, qui prend la forme d'un compte à vue avec une carte de débit, les clients peuvent effectuer des dépôts, des retraits d'argent, des virements, des ordres permanents, des domiciliations et des opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement et recevoir des extraits de compte.

Le coût annuel du SBB ne peut pas dépasser 16,20€/an depuis le 1^{er} janvier 2019. Rien ne justifie que les personnes âgées paient au prix fort les opérations sur leurs comptes à vue comme repris dans les graphiques supra.

5.2.3.2.6 Le besoin de recourir à l'aide de proches

Nous avons reçu plusieurs témoignages de tiers expliquant comment ils en étaient venus à aider un parent ou un voisin qui n'arrive pas ou plus à effectuer des opérations bancaires. Cette aide prend la forme d'un accompagnement (on fait les opérations ensemble) ou totale (la personne âgée a donné mandat à un proche) pour réaliser les opérations à sa place.

A. 70 ans, témoignant pour ses parents : « *Mon père est décédé cet été. Ces dernières années, j'ai été amenée à suppléer mes parents dans divers domaines. Pour ce qui concerne la banque, il y a eu différentes étapes liées aux difficultés de déplacement (difficultés de parking près de l'agence pour déposer des virements, retirer des extraits ou du cash), l'instauration de possibilité de virement par téléphone (service aujourd'hui supprimé), puis l'impossibilité physique de rédiger des virements ou utiliser un clavier, et finalement la suppression de toute autonomie. Comme j'accédais à leurs factures papier, je pouvais effectuer les opérations indispensables via le canal agence ou PC selon le cas. La disparition programmée des factures papier devient aussi un problème. A titre personnel, la dématérialisation généralisée et son lot de mots de passe, n° de comptes client, codes d'accès, me paraît plus problématique pour un aidant éventuel. En effet, si cet aidant n'a pas tous les codes et autres identifiants, comment saura-t-il qu'un relevé de compte est arrivé, qu'une facture est à payer, quelles indemnités ont été perçues ?* »

M. 85 ans, témoignage de son fils : « *Mon père a eu un accident de voiture en se rendant à son agence bancaire située à 12 km de chez lui pour déposer un virement papier. Les dates très courtes entre la réception des factures et la date de paiement étaient une source de stress pour lui. J'effectue dorénavant les opérations à sa place en ligne avec ses codes d'accès. Cela lui évite de passer en négatif, même si c'est une forme d'intrusion dans la gestion de mon père.* »

A. 82 ans, Louvain (Argenta) : « *J'ai signé un mandat à la banque avec mes deux filles. Quand je ne paie pas par virement papier que je dépose à la banque où le personnel est très serviable, c'est ma fille cadette qui fait les virements à partir de mon GSM. Je peux vérifier si l'opération est bien passée, mais je ne fais pas les opérations moi-même car j'ai peur de me tromper. Je suis d'une génération pour laquelle l'argent est très précieux. Nous avons connu des moments difficiles dans la vie. Je ne fais pas facilement confiance.* »

B. 88 ans, Berchem-Sainte-Agathe, (ING), (témoignage de sa fille) « *Notre mère est contente de ne plus s'occuper de ses paiements. Nous nous en chargeons ma sœur et moi. C'était une angoisse, elle est maintenant soulagée.*

Cependant, elle ressent quand même une perte d'autonomie alors qu'elle est autonome dans le reste de sa vie. Nous avons choisi la solution du mandat, c'est rassurant en cas de problème et la banque est au courant. L'une de nous deux a une carte et donc ses propres codes d'accès (elle est mandataire) et l'autre a l'application. On lui communique régulièrement l'état de son compte. C'est un peu lourd pour les enfants toute cette gestion en plus. »

V. 85 ans, Uccle, (témoignage de la voisine) : *« J'aide parfois ma voisine sur les aspects techniques. Je fais les opérations avec elle en la guidant. Elle est gênée de demander de l'aide, mais elle sent qu'elle n'y arrive pas toute seule, même si elle essaie quand même. Sa petite-fille l'aide aussi. Ses fils ne veulent pas prendre cela en charge. Elle ne sait pas trop quoi faire. En tant que voisine, cela me gêne aussi car je ne fais pas partie de la famille. J'aide aussi ma **mère (94 ans)** sur la base d'un mandat large. C'est venu d'elle. Avant c'était notre père qui gérait les comptes. Notre mère est soulagée qu'un tiers s'occupe de ses affaires financières. J'ai eu du mal à faire comprendre à la banque que j'avais besoin qu'on m'envoie les extraits papier pour rendre compte à mon frère et à ma sœur. Nous nous réunissons une fois par mois pour faire le point. »*

M. 83 ans, Perwez, BNP Paribas Fortis (témoignage de sa fille) : *« Tout ce qui est bancaire est pour lui une source de stress. Mon père avait l'habitude d'avoir un contact humain. Pousser sur des boutons, ça l'énerve, il ne se sent pas écouté et pas compris. Avant, il donnait ses virements, mais il n'est pas d'accord pour payer 1 euro. Il se sent spolié. Il met son argent à la banque, mais il n'y a plus aucun service. Il m'a demandé de me charger de tout, mais cela l'ennuie au niveau de son autonomie financière. Il ne trouve pas normal de ne plus pouvoir gérer ses opérations lui-même alors qu'il se débrouille pour tout le reste, conduit sa voiture. Cela ne pose pas de problème avec ma sœur que je m'occupe de la gestion de notre père. Nous nous entendons très bien. »*

M. 82 ans, Soignies, CBC (témoignage de sa fille) : *« Quand notre père est décédé, notre mère a été très perturbée. Les enfants ont pris les rennes, mais elle n'apprécie pas vraiment. Les aides familiales retiraient de l'argent pour ma mère au distributeur avec son mot de passe. Je leur ai demandé d'arrêter. J'ai une procuration sur son compte et je tiens mon frère et ma sœur au courant. J'encaisse les tensions vis-à-vis de ma mère. Ma mère se sent contrôlée, mais il n'y a pas de solution pour elle car elle fait des erreurs. »*

P. 88 ans, Schaarbeek, KBC (témoignage de sa fille) : *« Quand l'agence à 500 m de la maison a fermé, il n'était pas possible pour ma mère de se rendre dans l'agence la plus proche située à 6, 7 km. Nous avons signé un mandat extra judiciaire chez un notaire. La banque m'a remis une carte supplémentaire pour effectuer les opérations sans vérifier le mandat. Cela m'a choqué, je me suis dit que n'importe qui aurait pu obtenir une carte et accéder au compte de ma mère. Ma mère se sent démunie car elle n'a plus de contacts avec sa banque, ni de*

contrôle sur ses comptes. Mais elle sait que c'est nécessaire d'avoir l'aide de sa fille pour continuer à rester à la maison. Je me contente d'effectuer les paiements, ma mère retire de l'argent aux caisses des supermarchés. ».

P. 91 ans : Gosselies, BNP, Triodos, CPH « (témoignage du fils) : *« Ma mère est autonome, y compris dans la gestion de son budget. Mais elle n'est pas autonome pour tout ce qui implique la digitalisation. Elle pourrait payer par virement papier, mais cela coûte trop cher. Mon frère avait mis en place des domiciliations pour les factures récurrentes, mais il y a eu une erreur sur un relevé annuel : 5.000 euros ont été débités du compte qui n'était pas suffisamment provisionné, cela a bloqué le compte. Je vais donc chez elle chaque semaine faire les virements en ligne à sa place. J'en ai pris la charge un peu par défaut, car mes frères et sœurs sont trop loin. Cela exige beaucoup de communication entre nous car c'est très délicat. On parle de supprimer l'agence BNP Paribas Fortis près de chez elle. Cela la stresse, car si c'est le cas, elle ne pourra plus gérer son cash. »*

La question de la gestion déléguée à un tiers n'est pas toujours une solution facile à mettre en œuvre. Comme nous l'a indiqué le Secrétaire politique d'Enéo, quand la personne âgée n'a qu'un seul enfant dans lequel elle a confiance, cela se passe bien. Lorsqu'il y a plusieurs enfants et un peu de tension dans la fratrie, c'est plus compliqué. L'enfant qui effectue les opérations doit garder des traces de toutes les transactions et pouvoir justifier de tout ce qu'il fait pour limiter la suspicion. Quand il n'y a pas de proches, il faut trouver un tiers de confiance à qui donner une procuration. Enéo a déjà eu connaissance de cas de malversations.

5.2.4 De la colère et un sentiment d'injustice

Si quelques personnes ont exprimé de la colère face aux changements qui leur sont imposés, nous avons aussi senti du désarroi. Le sentiment d'être oublié, de ne plus être considéré après des années dans la même banque, avec des dépôts parfois loin d'être négligeables.

C. 81 ans : *« Alors que ma banque a décidé la fermeture de la plupart de ses agences à Evere et en bien d'autres lieux, et ne permet même plus à ses clients d'avoir accès aux machines pour effectuer des virements et obtenir leurs relevés de comptes, elle continue à soutirer à chacun de ses clients une redevance mensuelle de 3 euros pour un Comfort Pack (!). Comment appeler cette attitude sinon de l'escroquerie ? Outre cela, les personnes âgées, handicapées, doivent se déplacer loin, parfois très loin, pour trouver une agence ouverte nous permettant encore (provisoirement ?) de retirer de l'argent liquide de nos comptes chez eux ! C'est scandaleux, sans parler des taux d'intérêts extrêmement bas alors qu'eux se permettent de placer notre argent à très long terme pour en retirer des bénéfices colossaux ! »*

C. D. 81 ans : « Avant, il y avait une aide possible par des personnes de l'agence pour ceux qui avaient des difficultés. Il n'y a plus de services du tout. Pourquoi continuer à payer 3 euros par mois ? Je peux comprendre que les banques veulent faire des économies de personnel, mais pas quand elles gagnent beaucoup d'argent ! Je suis très en colère contre les banques. La faillite de Fortis m'a coûté 20.000 euros. On m'avait incité à investir dans Fortis quelques semaines avant la faillite. »

P. 88 ans : « Tout est fait pour attirer les jeunes avec de nouveaux outils, mais on laisse tomber les personnes âgées. Un vrai manque de reconnaissance, même quand on a beaucoup d'argent à la banque. »

W. 82 ans : « On nous a obligés à ouvrir un compte. Puis les banques ont introduit les cartes bancaires (payantes en plus) pour l'accès à l'informatique bancaire bien compliqué pour de nombreuses personnes. Ces mêmes banques nous invitent à présent à effectuer les opérations en ligne ou autres à domicile. En somme, prêter un travail qu'ils ont introduit et qui n'est pas à la portée de tous. J'ai le sentiment qu'elles ne se rendent pas vraiment compte des difficultés, soucis, perte de temps qu'elles vont créer pour les personnes âgées et les handicapés qui auront besoin d'aide. Quel Gâchis ! Quelles mesures soi-disant d'économie prendront-ils encore ? Il n'y a déjà plus d'intérêts sur les comptes d'épargne, mais des frais de tenue à jour du compte ! »

A. 82 ans : « J'ai l'impression d'être devenue trop bête pour faire les choses. Cela m'énerve. Comme j'ai une grande famille, je trouve toujours une solution, mais je suis très fâchée contre les banques. Elles ne pensent pas aux personnes âgées. Elles nous laissent tomber alors qu'on a mis de l'argent chez elles toute notre vie. »

B. 88 ans, Berchem-Sainte-Agathe, (ING), (témoignage de sa fille) « Le consommateur demande du numérique ? C'est faux, on nous a forcé la main. Notre mère était parfaitement autonome dans le reste de sa vie. Cette perte d'autonomie est forcée, car on a enlevé les services. »

C. 74 ans « Les banques profitent des dépôts des personnes de ma génération et ce sont eux qui vont devoir payer plus de frais dans l'avenir. Ce sont eux qui alimentent les banques de leurs économies et ce sont eux qui vont en plus devoir s'adapter ! »

C. 67 ans : « J'ai assisté à une session de formation organisée par la CBC à Woluwe-Saint-Pierre. Il y avait là 40 à 50 retraités. La plupart se plaignaient des banques. Les personnes âgées devraient être entendues par les banques. »

5.3 Un secteur bancaire qui semble peu concerné

Nous n'avons trouvé aucun document émanant du secteur bancaire décrivant l'impact de la digitalisation des services bancaires sur la clientèle, notamment celle qui se rendait régulièrement en agence et utilisait les espaces de self-banking. Pas même une seule manifestation d'empathie pour les difficultés vécues par la clientèle âgée.

Voilà une attitude qui surprend de la part d'un secteur toujours prompt à critiquer les régulateurs pour insuffisance d'analyse de l'impact des mesures qu'ils prennent concernant les banques⁸². Ne serait-ce pas juste une illustration du proverbe populaire « faites ce que je dis mais pas ce que je fais » ?

Les dirigeants de plusieurs banques présentes dans le pays affirment régulièrement que ce sont les clients qui souhaitent passer à la banque digitale. On ne peut nier que de plus en plus de clients préfèrent effectuer leurs opérations bancaires sur leur PC ou leur smartphone, particulièrement chez les plus jeunes, mais cela ne signifie pas pour autant que tous les clients le souhaitent.

5.3.1 Le personnel travaillant en agence mis sous pression

Les membres de la Centrale générale des syndicats libéraux de Belgique témoignent de pression sur le personnel pour pousser les clients à passer au digital⁸³ : « *Les banques vendent leurs trop nombreuses réorganisations sous les prétextes qu'une digitalisation de plus grande ampleur, c'est ce que veut le client, et qu'à l'avenir, le client sera central dans notre modèle d'affaires et nous devons adapter celui-ci. Sur le terrain, nous entendons souvent d'autres versions de la même histoire.*

Les travailleurs ne nient pas que le secteur doit de plus en plus s'adapter à ce que le client attend, mais de l'autre côté ils n'entendent pas chez les clients de demande quotidienne d'une numérisation de grande envergure comme certaines banques sont en train de le développer. Au contraire, souvent ce sont les travailleurs qui doivent pousser les clients à effectuer leurs transactions eux-mêmes et de manière digitale. "Nous recevons un bonus si un certain nombre de clients utilise la banque en ligne" nous dit un travailleur d'une grande banque, "l'objectif était bien évidemment que le client effectue lui-même la plus grande partie de ses opérations bancaires à la

82 Cuny D., *Le lobby bancaire européen à l'offensive contre les règles de Bâle 3*, La Tribune, 25 novembre 2019, <https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/le-lobby-bancaire-europeen-a-l-offensive-contre-les-regles-de-bale-3-833752.html> : Exemple récent d'attaque de la Fédération bancaire européenne contre la transposition de l'accord de décembre 2017 sur les exigences de solvabilité du comité de Bâle qui, selon le secteur bancaire, risquerait d'augmenter le coût du crédit, de faire baisser les investissements et d'affaiblir l'industrie financière de l'UE face aux américaine

83 CGSLB, *La digitalisation fait chuter le nombre d'emplois dans les banques*, 6 février 2018, <https://www.cgslb.be/fr/financiele-diensten/articles/la-digitalisation-fait-chuter-le-nombre-demplois-dans-les-banques>

maison". Le travailleur est donc poussé par son employeur à scier la branche sur laquelle il est assis.

Parfois même, les statistiques concernant l'utilisation des nouvelles technologies sont faussées : "des conseillers clients introduisent avec le client certains produits en ligne et cela est considéré comme si le client l'avait fait lui-même à la maison devant son ordinateur" témoigne un travailleur.

(...) Et le client dans tout ça ? "Il est faux de dire que tous les clients sont prêts pour ces changements, mais la pression pour que chacun utilise son smartphone pour ses opérations est énorme" nous dit un délégué, tandis qu'un autre qui travaille toujours en agence ajoute "je sais que si demain, certains de mes clients plus âgés sont obligés de se mettre à la banque online, ils quitteront notre banque

(..) De plus en plus d'agences sont uniquement accessibles sur rendez-vous, fixés par téléphone, mais aussi, ce qui est encouragé, via le PC ou l'application smartphone. »

Cette déclaration de la CGLSB va dans le même sens que les témoignages que nous avons recueillis. Il semblerait donc bien que les banques mettent leurs souhaits dans la bouche du client.

5.3.2 Un peu de formation pour se donner bonne conscience

Comme souvent, la seule réponse que propose le secteur bancaire lorsque des consommateurs sont confrontés à des difficultés pour utiliser ou gérer des services bancaires, c'est l'éducation⁸⁴. Alors que ce secteur ne cesse de clamer qu'il répond et s'adapte aux besoins de ses clients, la réalité est que ce sont les clients qui doivent s'adapter à l'environnement bancaire qu'il s'agisse de ses produits, de son jargon ou de ses outils. Pour se donner bonne conscience, le secteur organise ou contribue à l'organisation de sessions de formation sans que l'efficacité de ces sessions n'ait jamais été sérieusement évaluée sur le seul critère qui vaille : est-ce que ces sessions ont conduit à rendre les utilisateurs à changer leurs habitudes avec une véritable autonomie d'usage ?

Lors de son audition à la chambre le 16 octobre 2019, le CEO de Febelfin a déclaré que « *Le secteur financier est bien conscient que tout le monde n'est pas embarqué : tout le monde ne possède pas un smartphone et tout le monde n'a pas les connaissances numériques nécessaires. C'est pourquoi diverses initiatives sont mises en place pour améliorer l'éducation financière et numérique de la population belge (par exemple à travers le projet "j'adopte la banque digitale"). Il ne serait pas raisonnable d'essayer d'empêcher l'avancée de la digitalisation de la société, mais nous pouvons, ensemble, tout faire pour impliquer tout le monde.* »

⁸⁴ Fily A. *Finance: when more education isn't the answer*, 19 mai 2016, <https://www.beuc.eu/blog/finance-when-more-education-isnt-the-answer/>

Febelfin, Digital Wallonia et le réseau des Espaces publics numériques (EPN) de Wallonie se sont associés pour organiser des sessions de sensibilisation destinées à informer le public des avantages de la banque digitale. L'action intitulée "J'adopte la banque digitale" a été lancée dans plusieurs communes wallonnes. Les objectifs de ces sessions, tels que décrits sur le site de Digital Wallonia et sur la présentation utilisée dans les sessions que nous avons pu consulter, sont de montrer que c'est l'ensemble de la société qui se numérise (services publics, mutuelles, fournisseurs d'énergie, etc.) et de présenter aux participants les avantages des services bancaires digitaux et les bons réflexes à adopter pour réaliser des opérations en toute sécurité.

Selon la responsable du projet chez Digital Wallonia, de nombreuses personnes âgées participent aux sessions. Elles y viennent très souvent avec déjà beaucoup d'informations et des questions précises notamment liées à leurs craintes en matière de sécurité et à leur manque de compétences digitales. Dans certaines sessions, toutes les banques sont présentes, mais ce n'est pas le cas partout. Certaines banques offrent des séances complémentaires de coaching dédiées à l'apprentissage de leurs outils pour lesquelles nous ne disposons pas d'informations.

Un premier bilan de cette action devrait être effectué en novembre 2019 à l'issue de la première vague de sessions. Nous n'en connaissons pas encore les résultats. Selon la responsable du projet, si ces sessions peuvent permettre de donner un coup de pouce aux personnes qui souhaitent sauter le pas, il est aussi évident qu'une partie de la population ne va pas pouvoir se mettre à la banque digitale.

Il serait notamment très intéressant de savoir combien de personnes non digitalisées sont effectivement passées à la banque digitale après ces sessions et en ont un usage réellement autonome. Une chose est de passer à la banque digitale quand on est déjà équipé d'un PC ou d'un smartphone et que l'on a déjà l'habitude d'effectuer des opérations en ligne (achats, déclaration de revenus, etc.), autre chose est de passer à la banque digitale sans ces prérequis. Les enseignements tirés de l'état des connaissances scientifiques sur les capacités d'apprentissage lorsque l'on vieillit (Cf. supra) nous rendent plus que sceptiques sur l'efficacité de ces formations.

5.3.3 Aucune prise en charge du coût d'équipement pour les consommateurs âgés non encore équipés

Qui dit banque digitale dit équipement personnel des clients et par conséquent des coûts supplémentaires à rajouter dans les budgets souvent serrés des pensionnés. Selon une enquête réalisée par Enéo en 2017⁸⁵ auprès de 565 individus, la pension réelle était en moyenne de 1.600 euros par mois (1.476 euros pour une personne isolée) et, selon le service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, le risque de pauvreté des personnes pensionnées était de 13,7 % en 2018⁸⁶.

⁸⁵ Pensions et qualité de vie: résultats de l'étude d'Enéo de 2017, 21 décembre 2017, https://www.febelfin.be/sites/default/files/2019-06/facts_figures_2018_-_version_fr.pdf

⁸⁶ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, des faits et des chiffres, 9 octobre 2018, https://luttepauvrete.be/wp-content/uploads/sites/2/2019/01/chiffres_nombre_pauvres.pdf

L'accès au matériel nécessaire nécessite un investissement non négligeable. En se basant sur les tarifs les plus bas offerts sur le marché en novembre 2019 :

- Un ordinateur récent avec un antivirus à jour coûte 249 €⁸⁷ et un smartphone sécurisé récent (49€)⁸⁸;
- Une connexion Internet coûte (35€/mois + 50€ de frais d'installation)⁸⁹;
- Un disque dur externe pour stocker ses extraits de compte revient à environ 50€ à l'achat. Si l'on préfère les mettre sur le cloud, un abonnement à un cloud public coûte entre 2€ et 10€ par mois⁹⁰. Reste enfin la solution d'acheter une imprimante pour les conserver en format papier.

Par ailleurs, les équipements doivent être régulièrement remplacés pour tenir compte des changements de systèmes d'exploitation et de logiciels.

On peut finalement se demander pour quelles raisons les personnes âgées devraient s'équiper pour simplement continuer à avoir accès à leur compte bancaire alors qu'elles continuent à payer des frais bancaires pour des services bancaires qui, selon elles, n'existent plus.

5.3.4 La banque digitale serait plus écologique !

Afin de justifier la digitalisation, les banques utilisent notamment l'argument de la préservation environnementale.

Dans son rapport d'activité 2018⁹¹, Belfius mentionne : « *Belfius produit également de gros efforts pour réduire l'impression sur papier des extraits de compte de ses clients en encourageant leur digitalisation. En 2018, la part des extraits imprimés et envoyés au client par la poste a diminué de 44 % en 4 ans et représente moins de 21 % des extraits de compte. 35 % sont imprimés par le client en agences (- 44 % en 4 ans).* »

Sur le site d'ING⁹², on peut lire: « *Chaque jour, le papier envahit nos vies. Que ce soit sous forme de courrier ou d'e-mails, les documents s'amoncellent et polluent notre espace. Il existe cependant un moyen de réduire la consommation et le gaspillage de papier : la digitalisation !* »

87 Ordinateur le moins cher chez Vandenboore et Media Markt avec antivirus gratuit

88 Smartphone le moins cher chez Krefel

89 Scarlet

90 Verset J-C, RTL, *Sauvegarde des données : le cloud plus fort que le disque dur ?*, 6 mai 2019,

https://www.rtbf.be/info/medias/detail_sauvegarde-des-donnees-le-cloud-plus-fort-que-le-disque-dur?id=10213505

91 Belfius, rapport annuel 2018, https://www.belfius.be/about-us/dam/corporate/investors/ratios-en-rapporten/belfius-reports/fr/bel_RA_2018_fr.pdf

92 <https://www.ing.be/fr/retail/my-money/managing-your-budget/electronic-account-statements>

Dans un article publié par Le Soir⁹³, le CEO de BNP Paribas Fortis explique ainsi la suppression des imprimantes d'extraits dans ses agences : « *La banque retire progressivement ses machines permettant d'imprimer les extraits de compte. Une démarche écologique, qui va de pair avec la digitalisation des services.* »

L'argument écologique ne tient pas pour plusieurs raisons :

Premièrement, les personnes n'imprimant plus leurs extraits de compte à la banque sont susceptibles de le faire chez elles, ce qui ne crée pas une diminution de papier, mais simplement une délocalisation de cette impression chez le consommateur.

Deuxièmement, il ne faut pas oublier de prendre en compte l'effet rebond. Quand une technologie est mise en place, les économies de ressources ou en matière d'impact écologique qu'elles provoquent sont compensées par l'augmentation de l'utilisation de cette technologie. Concernant la digitalisation des banques, celle-ci implique l'achat d'un ordinateur/tablette/smartphone, parfois accompagné de l'achat d'une imprimante, d'une connexion internet et d'un disque dur externe nécessaire pour stocker ses extraits de comptes. Du côté des personnes déjà équipées de ces technologies, l'utilisation de celles-ci augmente donc avec la digitalisation.

Troisièmement, l'économie digitale est très coûteuse en énergie. Comme rappelé dans un article détaillé publié sur le site de la RTBF⁹⁴, toutes les études arrivent à la même conclusion : « *Vers 2020, l'économie digitale qui regroupe l'univers internet, les terminaux, les réseaux, les cryptomonnaies, la technologie blockchain et les centres de stockage pèseront pour 20% dans la consommation électrique de la planète bleue. (...) Si le secteur ICT était un pays, il serait le troisième plus gros consommateur d'électricité, derrière la Chine et les États-Unis. L'énergie est principalement utilisée pour alimenter les terminaux (depuis les centraux jusqu'aux smartphones). Viennent ensuite l'alimentation des réseaux, des centres de données et la production (fabrication) des appareils. (...) La production d'un smartphone nécessite 5 fois plus d'énergie que celle qui sera utilisée par le terminal durant sa durée de vie.* ». Dans son rapport sur l'impact environnemental du numérique⁹⁵, Greenpeace, l'ONG de défense de l'environnement y désigne le principal ennemi : le "Cloud", une technologie de stockage de données gloutonne en serveurs et en énergie. Conserver des extraits de compte sur le Cloud n'est donc pas du tout une solution écologique.

5.4 Vieillesse et inclusion financière : perspectives internationales

93 Le Soir, *Pourquoi BNP Paribas Fortis supprime les imprimantes d'extraits de ses agences*, 9 octobre 2019, <https://plus.lesoir.be/252646/article/2019-10-09/pourquoi-bnp-paribas-fortis-supprime-les-imprimantes-dextraits-de-ses-agences>

94 Verset J.C., RTBF, *Internet bientôt premier consommateur mondial d'électricité*, RTBF, 16 avril 2018, https://www.rtf.be/info/economie/detail_internet-bientot-premier-consommateur-mondial-d-electricite?id=9889099

95 Greenpeace, *Impact environnemental du numérique : il est temps de renouveler Internet*, 10 janvier 2017, <https://www.greenpeace.fr/il-est-temps-de-renouveler-internet/>

Si la question de l'inclusion financière des personnes âgées ne constitue pas (encore) un sujet de préoccupation en Belgique, ce n'est pas le cas ailleurs. C'est ainsi que le G20⁹⁶, dans le cadre du Partenariat mondial pour l'inclusion financière (GPFI), a inclus la question de l'inclusion financière des personnes âgées dans son plan d'action général pour l'inclusion financière.

Sous présidence japonaise, le G20 a adopté cette année des priorités politiques destinées à relever les défis du vieillissement de la population des pays du G20 et des pays non-membres du G20 dans le domaine financier. Ce document, qui s'adresse aux décideurs politiques, aux régulateurs, mais aussi aux fournisseurs de services financiers, porte sur tous les types de services financiers proposés aux consommateurs. Pour les besoins du présent chapitre consacré au compte courant, nous nous limiterons à ne reprendre que ce qui est pertinent dans ce cadre.

Le document adopté par le G20 mentionne notamment qu'il est important que les politiques et les approches d'inclusion financière répondent aux divers besoins financiers des consommateurs âgés **de manière personnalisée, en respectant les souhaits individuels et en tenant compte des caractéristiques susceptibles d'accroître le risque d'exclusion financière**, telles que le genre, les capacités cognitives et physiques, la santé, le statut de logement ou le niveau d'actifs accumulés.

Le document rappelle aussi **l'importance de disposer de données** pour pouvoir élaborer des réponses politiques adéquates dans le domaine de l'inclusion financière des personnes âgées. Il est en effet nécessaire de comprendre leurs caractéristiques, leurs comportements et leurs problèmes. Dans les pays qui n'ont pas encore conçu de politiques d'inclusion financière pour les personnes âgées, les données devraient être utilisées lors de la conception de telles politiques et pour contrôler leur efficacité. Les informations sur la manière dont les personnes âgées accèdent généralement aux produits financiers et où elles vont pour trouver des informations ou demander de l'aide peuvent être utiles lors de la phase de conception. La mise en œuvre de politiques d'inclusion financière peut tirer profit de tests et d'évaluations pilotes pour déterminer si elles ont l'impact requis et si cela est uniforme dans les sous-groupes de la population âgée, tels que les veuves ou les personnes âgées en milieu rural.

Le document contient un certain nombre de recommandations générales ou plus concrètes déjà mises en pratique dans certaines juridictions telles que :

- les produits et services financiers nouveaux et existants devraient être personnalisés pour en faciliter l'utilisation, avec des approches telles que les gros caractères, les systèmes de file d'attente assis et les rendez-vous pris à l'avance.

⁹⁶ Japanese G20 Presidency. 2019, *G20 Fukuoka Policy Priorities on Aging and Financial Inclusion*, <https://www.gpfi.org/publications/g20-fukuoka-policy-priorities-aging-and-financial-inclusion>

Ce document a été préparé conjointement par le GPFI et l'OCDE pour la présidence japonaise du G20. Il s'appuie sur les contributions des pays membres du GPFI et d'autres parties prenantes comme le Groupe de travail du G20 / OCDE sur la protection des consommateurs de produits financiers, FinCoNet, le Réseau international de l'OCDE sur l'éducation financière, l'Alliance Better than Cash et l'Alliance pour l'inclusion financière.

- des appareils et guichets automatiques devraient être conçus pour être accessibles aux personnes ayant une déficience physique telle que l'arthrite ou celles utilisant des aides à la mobilité.
- le personnel devrait être formé pour prendre en compte les besoins des individus.
- des technologies telles que la communication audio et vidéo devraient également être utilisées pour fournir des réponses personnalisées aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation numériques ou des limitations sensorielles.

Pour les personnes âgées, le manque d'accès à une agence bancaire peut présenter des problèmes supplémentaires(...). Certaines institutions financières ont mis en place des mesures pour remédier au manque d'accès physique en offrant des succursales de banque mobile ou en partageant des installations avec d'autres prestataires, tels que des bureaux de poste, ou en offrant des visites à domicile.

Dans certaines juridictions, il existe des exigences ou des accords volontaires concernant les facteurs à prendre en compte avant d'envisager la fermeture d'une succursale bancaire, notamment la disponibilité d'alternatives et l'équilibre entre l'impact sur les clients vulnérables et les besoins commerciaux de l'entreprise.

5.5 Conclusions et recommandations

Il est clair que de nombreuses personnes âgées ne pourront pas passer à la banque digitale. Le plus souvent, elles ne s'en plaignent pas au-delà d'un cercle restreint et subissent sans faire de vagues. Mais ce n'est pas parce que les personnes âgées ne se mobilisent pas comme le font d'autres acteurs de la société que l'on peut continuer à ignorer leurs difficultés et faire comme si de rien n'était.

L'ensemble des difficultés créées par le vieillissement aurait dû conduire à une vigilance particulière du secteur bancaire vis-à-vis de cette clientèle et à une réflexion autour d'actions à mener pour y remédier. Or nous n'avons rien constaté de tel, notamment de la part de deux grandes banques présentes dans le pays qui ont supprimé du jour au lendemain des services auxquels les clients âgés étaient attachés. En forçant les clients à passer au tout digital sans se soucier de l'impact d'une telle évolution, on a porté atteinte à leur autonomie dans la gestion de leurs finances, et par conséquent à leur dignité. Il serait bon de se rappeler que nous sommes tous appelés à vieillir, banquiers compris, et pas forcément en bonne santé. Sommes-nous prêts à accepter d'être aussi mal traités ?

Le propos de notre travail était d'identifier les difficultés vécues par les personnes âgées confrontées à la digitalisation des services bancaires. A l'écoute des différents témoignages et à la lecture des différents rapports et autres données, des pistes de solution émergent. Mais il nous semble anticipé à ce stade d'effectuer des recommandations précises.

Il est cependant urgent de se mettre au travail. Pour réellement répondre aux besoins des personnes âgées, il faut absolument co-construire avec toutes les parties concernées, et au premier chef les personnes âgées et leurs représentants, des dispositifs adaptés et testés.

Nous en appelons donc à une implication des autorités publiques et des banques sans tarder.

6 Annexes

6.1 Annexe 1 : comptes bancaires

Région ou Province	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Région de Bruxelles-Capitale	578	566	527	507	529	506	455	428	442	408	384	340
Région flamande	5 835	5 705	5 529	5 317	5 212	5 143	4 954	4 725	4 519	4 270	4 066	3 498
- Anvers	1 427	1 394	1 350	1 303	1 283	1 261	1 188	1 148	1 099	1 044	997	864
- Brabant flamand	815	825	827	772	597	779	747	710	682	635	605	540
- Flandre occidentale	1 404	1 368	1 313	1 259	1 349	1 198	1 173	1 115	1 065	989	941	794
- Flandre orientale	1 528	1 492	1 437	1 375	758	1 344	1 296	1 228	1 172	1 119	1 067	902
- Limbourg	661	626	602	608	1 225	561	550	524	501	483	456	398
Région wallonne	2 038	1 988	1 921	1 866	1 832	1 811	1 729	1 657	1 593	1 504	1 446	1 288
- Brabant wallon	205	204	199	202	670	195	192	187	181	169	157	149
- Hainaut	766	738	711	685	537	656	621	585	566	528	509	455
- Liège	605	592	551	548	176	533	504	490	470	452	435	379
- Luxembourg	190	183	193	170	251	175	172	169	159	145	140	120
- Namur	272	271	267	261	198	252	240	226	217	210	205	185
Nombre d'agences	8 451	8 259	7 977	7 690	7 573	7 460	7 138	6 810	6 554	6 182	5 896	5 126

Source : Febelfin, Vademecum 2018 et précédents.

Région ou Province	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Région de Bruxelles-Capitale	1 814	1 888	2 067	2 207	2 153	2 282	2 557	2 746	2 688	2 921	3 122	3 555
Région flamande	1 056	1 088	1 131	1 186	1 218	1 241	1 294	1 364	1 433	1 526	1 612	1 884
- Anvers	1 202	1 242	1 292	1 354	1 389	1 422	1 517	1 580	1 660	1 759	1 853	2 150
- Brabant flamand	1 301	1 296	1 302	1 407	1 834	1 414	1 482	1 569	1 645	1 779	1 882	2 123
- Flandre occidentale	819	845	883	925	867	979	1 002	1 057	1 110	1 200	1 266	1 506
- Flandre orientale	922	952	997	1 052	1 919	1 087	1 133	1 203	1 269	1 337	1 411	1 680
- Limbourg	1 251	1 331	1 393	1 389	693	1 521	1 557	1 642	1 723	1 796	1 910	2 196
Région wallonne	1 696	1 748	1 821	1 889	1 936	1 967	2 068	2 166	2 261	2 403	2 506	2 821
- Brabant wallon	1 822	1 841	1 907	1 895	576	1 992	2 036	2 105	2 192	2 362	2 555	2 709
- Hainaut	1 697	1 768	1 842	1 923	2 464	2 026	2 145	2 283	2 362	2 537	2 636	2 954
- Liège	1 742	1 791	1 938	1 966	6 156	2 041	2 166	2 234	2 338	2 439	2 541	2 921
- Luxembourg	1 390	1 459	1 394	1 596	1 090	1 575	1 610	1 649	1 763	1 945	2 023	2 372
- Namur	1 711	1 729	1 769	1 827	2 425	1 914	2 020	2 156	2 254	2 339	2 405	2 672
Total	1 262	1 302	1 359	1 424	1 457	1 488	1 562	1 646	1 719	1 831	1 929	2 230

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2018

Tableau 3 - Nombre d'agences bancaires par 100 km2 de fin 2010 à fin 2018 par région et par province									
Province ou Région	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Région de Bruxelles-Capitale	314,9	328,6	314,3	282,6	265,8	274,5	253,4	238,5	211,2
Région flamande	39,3	38,5	38,0	36,6	34,9	33,4	31,6	30,1	25,9
- Anvers	45,4	44,8	44,0	41,4	40,0	38,3	36,4	34,8	30,1
- Brabant flamand	36,7	28,3	37,0	35,5	33,7	32,4	30,2	28,7	25,6
- Flandre occidentale	40,0	42,9	38,1	37,3	35,5	33,9	31,5	29,9	25,3
- Flandre orientale	46,1	25,4	45,1	43,5	41,2	39,3	37,5	35,8	30,2
- Limbourg	25,1	50,6	23,2	22,7	21,6	20,7	19,9	18,8	16,4
Région wallonne	11,1	10,9	10,8	10,3	9,8	9,5	8,9	8,6	7,6
- Brabant wallon	18,5	61,4	17,9	17,6	17,1	16,6	15,5	14,4	13,7
- Hainaut	18,1	14,2	17,3	16,4	15,5	14,9	13,9	13,4	12,0
- Liège	14,2	4,6	13,8	13,1	12,7	12,2	11,7	11,3	9,8
- Luxembourg	3,8	5,7	3,9	3,9	3,8	3,6	3,3	3,2	2,7
- Namur	7,1	5,4	6,9	6,5	6,2	5,9	5,7	5,6	5,0
Total	25,2	24,8	24,4	23,4	22,3	21,5	20,3	19,3	16,8

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2018

Tableau 4 – Nombre d'appareils de fin 2016 à fin 2018			
	2016	2017	2018
Total	14 265	13 732	13 118
Appareils avec fonction de retrait d'argent	8 613	8 235	7 869
Appareils avec fonction de versement d'argent	4 759	4 647	4 500
Appareils avec fonction de virement	8 356	8 205	7 713

Source : Febelfin, Vademecum 2018

Tableau 5 - Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue par personne de f n 2005 à f n 2017								
Année	Nombre de comptes à vue	Évolution annuelle du nombre de comptes à vue	Population	Évolution annuelle de la population	Population adulte	Évolution annuelle de la population adulte	Nombre moyen de comptes à vue par personne	Nombre moyen de comptes à vue par adulte
2005	13 197 000	/	10 445 852	/	8 331 936	/	1,26	1,58
2006	13 244 000	+ 0,4%	10 511 382	+ 0,6%	8 396 748	+ 0,8%	1,26	1,58
2007	13 994 000	+ 5,7%	10 584 534	+ 0,7%	8 472 359	+ 0,9%	1,32	1,65
2008	15 119 000	+ 8,0%	10 666 866	+ 0,8%	8 547 468	+ 0,9%	1,42	1,77
2009	15 833 000	+ 4,7%	10 753 080	+ 0,8%	8 625 750	+ 0,9%	1,47	1,84
2010	16 633 000	+ 5,1%	10 839 905	+ 0,8%	8 720 225	+ 1,1%	1,53	1,91
2011	16 601 000	-0,2%	10 951 266	+ 1,0%	8 790 313	+ 0,8%	1,52	1,89
2012	16 551 000	-0,3%	11 035 948	+ 0,8%	8 840 838	+ 0,6%	1,50	1,87
2013	16 791 000	+ 1,5%	11 099 554	+ 0,6%	8 881 771	+ 0,5%	1,51	1,89
2014	16 161 000	-3,8%	11 150 516	+ 0,5%	8 931 886	+ 0,6%	1,45	1,81
2015	16 621 000	2,8%	11 209 044	+ 0,5%	8 982 329	+ 0,6%	1,48	1,85
2016	16 903 000	1,7%	11 267 910	+ 0,5%	9 027 449	+ 0,5%	1,50	1,87
2017	17 857 000	5,6%	11 322 088	+ 0,5%	9 074 575	+ 0,5%	1,58	1,97

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2018

Tableau 6 - Service bancaire de base (SBB) de f n 2007 à f n 2018												
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de banques ayant enregistré des SBB	7	12	16	/	12	18	17	14	14	13	12	12
Nombre de SBB ouverts	1 855	1 085	1 228	/	1 095	1 145	1 165	1 457	1 211	1 545	1 248	1 867
Nombre total de SBB existants	9 861	8 472	9 089	8 491	8 605	9 528	9 406	8 796	8 596	8 645	8 454	9 293
Nombre d'ouvertures de SBB refusées	290	164	82	/	8	1	6	6	2	3	0	0

Source : Ombudsfina, rapport annuel 2018 et précédents.

Tableau 7 - Nombre de plaintes SBB recevables déposées annuellement de f n 2003 à f n 2018															
2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
2	8	4	2	0	0	1	2	0	0	0	1	3	2	7	5

Source : Ombudsfina, rapport annuel 2018 et précédents.

6.2 Annexe 2 : partie crédits

Tableau 9 – Nombre d'emprunteurs et crédits défaillants de f n 2004 à f n 2018																
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Nombre d'emprunteurs	4 383 731	4 454 925	4 574 224	4 684 232	4 807 023	4 899 920	4 963 644	6 181 461	6 236 412	6 251 558	6 226 566	6 231 065	6 256 394	6 263 062	6 270 641	
Évolution	/	1,62%	2,68%	2,40%	2,62%	1,93%	1,30%	24,53%	0,89%	0,24%	-0,40%	0,07%	0,41%	0,11%	0,12%	
Nombre de personnes défaillantes	349 665	343 020	337 755	279 429	285 595	300 296	308 803	319 092	330 129	341 416	350 635	364 385	370 701	363 573	354 879	
Évolution	/	-1,90%	-1,53%	-17,27%	2,21%	5,15%	2,83%	3,33%	3,46%	3,42%	2,70%	3,92%	1,73%	-1,02%	-2,39%	
%emprunteurs défaillants	7,98%	7,70%	7,38%	5,97%	5,94%	6,13%	6,22%	5,16%	5,29%	5,46%	5,63%	5,85%	5,93%	5,81%	5,66%	
Évolution					-0,40%	3,15%	1,51%	-17,03%	2,55%	3,17%	3,11%	3,85%	1,32%	-2,03%	-2,51%	
Nombre de contrats	6 678 948	6 830 213	7 179 204	7 512 130	7 903 687	8 157 065	8 253 320	11 326 958	11 437 787	11 465 814	11 325 503	11 248 748	11 299 140	11 246 316	11 136 334	
Évolution	/	2,26%	5,11%	4,64%	5,21%	3,21%	1,18%	37,24%	0,98%	0,25%	-1,22%	-0,68%	0,45%	-0,47%	-0,98%	
Nombre de nouveaux contrats	/	/	/	/	/	/	1 513 652	4 262 193	1 424 406	1 432 154	1 449 299	1 671 074	1 627 006		1 458 913	
Évolution	/	/	/	/	/	/	/	181,58%	-66,58%	0,54%	1,20%	15,30%	-2,64%			
Nombre de contrats défaillants	508 039	501 102	492 177	411 415	415 890	434 330	448 725	460 493	482 620	503 544	522 840	547 515	555 936	541 114	521 878	
Évolution	/	-1,37%	-1,78%	-16,41%	1,09%	4,43%	3,31%	2,62%	4,81%	4,34%	3,83%	4,72%	1,54%	-2,67%	-3,55%	
%contrats défaillants	7,61%	7,34%	6,86%	5,48%	5,26%	5,32%	5,44%	4,07%	4,22%	4,39%	4,62%	4,87%	4,92%	4,81%	4,69%	
Évolution					-3,92%	1,19%	2,11%	-25,22%	3,79%	4,08%	5,12%	5,43%	1,09%	-2,21%	-2,60%	
Nombre moyen de crédits par personne	1,52	1,53	1,57	1,60	1,64	1,66	1,66	1,83	1,83	1,83	1,82	1,81	1,80601	1,795658	1,775948	
Nb moyen de crédits défaillants par personne défaillante	1,45	1,46	1,46	1,47	1,46	1,45	1,45	1,44	1,46	1,47	1,49	1,50	1,50	1,49	1,47	
Évolution	/	0,55%	0%	1,04%	-1,09%	-1%	0%	-0,69%	1,30%	0,89%	1,10%	0,77%	-0,19%	-0,76%	-1,19%	
Intérêts : montant total (millions)	1 936 €	1 838 €	1 766 €	1 777 €	1 856 €	2 155 €	2 419 €	2 549 €	2 722 €	2 964 €	3 108 €	3 153 €	3 119 €	2 551 €	2 835 €	
Évolution	/	-5,06%	-3,90%	0,60%	4,45%	16,11%	12,25%	5,37%	6,79%	8,89%	4,86%	1,45%	-1,09%	-18,19%	11,10%	
Intérêts moyens par emprunteur défaillant	5 537 €	5 358 €	5 230 €	6 359 €	6 499 €	7 176 €	7 833 €	7 988 €	8 245 €	8 681 €	8 864 €	8 653 €	8 413 €	7 018 €	7 988 €	
Évolution	/	-3,22%	-2,40%	21,60%	2,19%	10,43%	9,16%	1,98%	3,22%	5,29%	2,10%	-2,38%	-2,77%	-16,59%	13,82%	
Montant moyen par crédit défaillant	3 811 €	3 668 €	3 589 €	4 319 €	4 463 €	4 962 €	5 391 €	5 535 €	5 640 €	5 886 €	5 944 €	5 759 €	5 610 €	4 715 €	5 432 €	
Évolution	/	-3,75%	-2,15%	20,35%	3,32%	11,18%	8,65%	2,68%	1,89%	4,37%	0,99%	-3,12%	-2,58%	-15,95%	15,20%	

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018

Tableau 9 – Nombre d'emprunteurs et crédits défallants de fin 2004 à fin 2018															
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'emprunteurs	4.383.731	4.454.925	4.574.224	4.684.232	4.807.023	4.899.920	4.963.644	6.181.461	6.236.412	6.251.558	6.226.566	6.231.065	6.256.394	6.263.062	6.270.641
Évolution	/	1,62%	2,68%	2,40%	2,62%	1,93%	1,30%	24,53%	0,89%	0,24%	-0,40%	0,07%	0,41%	0,11%	0,12%
Nombre de personnes défallantes	349.665	343.020	337.755	279.429	285.595	300.296	308.803	319.092	330.129	341.416	350.635	364.385	370.701	363.573	354.879
Évolution	/	-1,90%	-1,53%	-17,27%	2,21%	5,15%	2,83%	3,33%	3,46%	3,42%	2,70%	3,92%	1,73%	-1,92%	-2,39%
% emprunteurs défallants	7,98%	7,70%	7,38%	5,97%	5,94%	6,13%	6,22%	5,16%	5,29%	5,46%	5,63%	5,85%	5,93%	5,81%	5,66%
Évolution					-0,40%	3,15%	1,51%	-17,03%	2,55%	3,17%	3,11%	3,85%	1,32%	-2,03%	-2,51%
Nombre de contrats	6.678.948	6.830.213	7.179.204	7.512.130	7.903.687	8.157.065	8.253.320	11.326.958	11.437.787	11.465.814	11.325.503	11.248.748	11.299.140	11.246.316	11.136.334
Évolution	/	2,26%	5,11%	4,64%	5,21%	3,21%	1,18%	37,24%	0,98%	0,25%	-1,22%	-0,68%	0,45%	-0,47%	-0,98%
Nombre de nouveaux contrats	/	/	/	/	/	/	1.513.652	4.262.193	1.424.406	1.432.154	1.449.299	1.671.074	1.627.006		1.458.913
Évolution	/	/	/	/	/	/	/	181,58%	-66,58%	0,54%	1,20%	15,30%	-2,64%		
Nombre de contrats défallants	508.039	501.102	492.177	411.415	415.890	434.330	448.725	460.493	482.620	503.544	522.840	547.515	555.936	541.114	521.878
Évolution	/	-1,37%	-1,78%	-16,41%	1,09%	4,43%	3,31%	2,62%	4,81%	4,34%	3,83%	4,72%	1,54%	-2,67%	-3,55%
% contrats défallants	7,61%	7,34%	6,86%	5,48%	5,26%	5,32%	5,44%	4,07%	4,22%	4,39%	4,62%	4,87%	4,92%	4,81%	4,69%
Évolution					-3,92%	1,19%	2,11%	-25,22%	3,79%	4,08%	5,12%	5,43%	1,09%	-2,21%	-2,60%
Nombre moyen de crédits par personne	1,52	1,53	1,57	1,60	1,64	1,66	1,66	1,83	1,83	1,83	1,82	1,81	1,80601	1,795658	1,775948
Nb moyen de crédits défallants par personne défallante	1,45	1,46	1,46	1,47	1,46	1,45	1,45	1,44	1,46	1,47	1,49	1,50	1,50	1,49	1,47
Évolution	/	0,55%	0%	1,04%	-1,09%	-1%	0%	-0,69%	1,30%	0,89%	1,10%	0,77%	-0,19%	-0,76%	-1,19%
Arriérés : montant total (millions)	1.936 €	1.838 €	1.766 €	1.777 €	1.856 €	2.155 €	2.419 €	2.549 €	2.722 €	2.964 €	3.108 €	3.153 €	3.119 €	2.551 €	2.835 €
Évolution	/	-5,06%	-3,90%	0,60%	4,45%	16,11%	12,25%	5,37%	6,79%	8,89%	4,86%	1,45%	-1,09%	-18,19%	11,10%
Arriérés moyen par emprunteur défallant	5.537 €	5.358 €	5.230 €	6.359 €	6.499 €	7.176 €	7.833 €	7.988 €	8.245 €	8.681 €	8.864 €	8.653 €	8.413 €	7.018 €	7.988 €
Évolution	/	-3,22%	-2,40%	21,60%	2,19%	10,43%	9,16%	1,98%	3,22%	5,29%	2,10%	-2,38%	-2,77%	-16,59%	13,82%
Montant moyen par crédit défallant	3.811 €	3.668 €	3.589 €	4.319 €	4.463 €	4.962 €	5.391 €	5.535 €	5.640 €	5.886 €	5.944 €	5.759 €	5.610 €	4.715 €	5.432 €
Évolution	/	-3,75%	-2,15%	20,35%	3,32%	11,18%	8,65%	2,68%	1,89%	4,37%	0,99%	-3,12%	-2,58%	-15,95%	15,20%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018

Tableau 10 – Revenu moyen par habitant (en euros)							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Évolution 2013 – 2017
Belgique	16651	17019	17684	17698	17824	18331	7,71 %
Région de Bruxelles-Capitale	13312	13525	13839	13831	13980	14372	6,26 %
Flandre	17765	18163	18949	18970	19102	19636	8,11 %
Wallonie	15736	16104	16671	16684	16787	17281	7,31 %

Source : Statbel, Revenus fiscaux, 2018

Tableau 12 – évolutions 2008 -2018									
Évolution 2008 – 2018					Évolution parts de marchés 2008 – 2018				
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires		Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires
Nombre de contrats	38,4%	-53,6%	54,8%	37,3%	Nombre de contrats	-1,8%	-67,1%	9,8%	-2,6%
Montant total	48,3%	-77,0%	42,4%	74,5%	Montant total	-11,7%	-86,3%	-15,2%	3,9%
Montant moyen	7,1%	-50,4%	-8,0%	27,1%	Montant moyen	/	/	/	/
Nombre de contrats défaillants	1,2%	-10,5%	56,1%	18,5%	Nombre de contrats défaillants	-19,9%	-29,2%	23,6%	-6,2%
% défaillants	-26,9%	92,7%	0,8%	-13,7%	% défaillants	/	/	/	/
Montant total des arriérés	19,5%	-41,1%	46,4%	122,9%	Montant total des arriérés	-21,9%	-61,4%	-4,2%	45,8%
Montant moyen défaillants	18,0%	-34,1%	-6,2%	88,1%	Montant moyen défaillants	/	/	/	/

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018 et 2008

Tableau 13 - Nombre de contrats par type de crédit entre f n 2011 et f n 2018								
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Prêt à tempérament	1 642 143	1 663 410	1 697 978	1 721 956	1 790 569	1 912 194	1 978 364	2 066 826
Vente à tempérament	358 632	305 580	252 882	214 810	181 931	174 819	184 013	192 710
Ouverture de crédit	6 636 527	6 715 572	6 717 806	6 542 169	6 376 235	6 241 985	6 011 809	5 735 349
Crédit hypothécaire	2 689 587	2 753 225	2 797 148	2 846 568	2 900 013	2 970 142	3 072 131	3 141 450

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, calculs Réseau Financité

Tableau 14 – Nombre et taux de défaillance des contrats, par type de prêteur et type de crédit (2018)										
Nombre de crédits	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total	
	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants
Établissements de crédit	965 070	79 207	12 275	2 814	3 766 522	142 793	2 878 699	20 912	7 622 566	245 726
Autres institutions	1 101 755	76 830	180 435	36 216	1 968 827	154 263	262 751	8 843	3 513 768	276 152
Total	2 066 825	156 037	192 710	39 030	5 735 349	297 056	3 141 450	29 755	11 136 334	521 878
Taux de défaillance										2018
Établissements de crédit	8,21%		22,92%		3,79%		0,73%		3,22%	
Autres institutions	6,97%		20,07%		7,84%		3,37%		7,86%	
Total	7,55%		20,25%		5,18%		0,95%		4,69%	
parts établissement de crédit	46,69%	50,76%	6,37%	7,21%	65,67%	48,07%	91,64%	70,28%	68,45%	47,08%
parts autres institutions	53,31%	49,24%	93,63%	92,79%	34,33%	51,93%	8,36%	29,72%	31,55%	52,92%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018

Tableau 15 – Montants des crédits non défaillants et défaillants par type de prêteur et type de crédit (€ et %)										
Montants	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total	
	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants
Établissements de crédit	18 899 822	670 768	40 951	5 899	10 960 048	210 643	279 537 267	952 722	309 438 088	1 840 032
Autres institutions	16 357 181	448 094	624 483	27 884	4 674 314	240 740	29 513 381	277 903	51 169 359	994 621
Total	35 257 003	1 118 862	665 434	33 783	15 634 362	451 383	309 050 648	1 230 625	360 607 447	2 834 653
parts établissement de crédit	53,61%	59,95%	6,15%	17,46%	70,10%	46,67%	90,45%	77,42%	85,81%	64,91%
parts autres institutions	46,39%	40,05%	93,85%	82,54%	29,90%	53,33%	9,55%	22,58%	14,19%	35,09%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018

Tableau 16 – Règlement collectif de dettes					
	1 contrat défaillant	2 contrats défaillant	3 contrats défaillant	4 contrats défaillant	5 ou + contrats défaillant
Pourcentage des personnes avec contrats défaillants qui font appel à la procédure du règlement collectif de dettes	10,3%	19,4%	28,5%	36,0%	41,7%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2018

Tableau 17 – Nombre de plaintes enregistrées à l'Ombudsfin											
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Crédits hypothécaires	48	58	69	69	97	82	66	114	128	133	124
Crédits à la consommation	46	45	53	63	58	70	65	123	110	126	107

Source : Ombudsfin, rapport annuel 2018

Tableau 18 – Microcrédits personnels octroyés par Crédal (2003 - 2018)			
Année	Nombre accordés	Montant moyen	Montant total
2003	5	3 404 €	17 021 €
2004	59	2 140 €	126 232 €
2005	88	2 933 €	258 065 €
2006	147	2 969 €	436 400 €
2007	187	2 814 €	526 311 €
2008	265	3 193 €	846 210 €
2009	474	4 406 €	2 088 653 €
2010	469	5 165 €	2 422 416 €
2011	613	5 039 €	3 089 093 €
2012	628	5 057 €	3 176 055 €
2013	645	5 592 €	3 606 936 €
2014	536	4 963 €	2 659 946 €
2015	786	5 352 €	4 206 777 €
2016	770	4 977 €	3 832 493 €
2017	911	5 605 €	5 106 032 €
2018	815	5 545 €	4 519 201 €

Source : Crédal, rapport d'activité 2018

Tableau 19 – Règlement collectif de dettes									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'avis d'admissibilité	76 179	83 886	89 024	92 362	97 065	97 636	95 569	93 565	89 034
Evolution	/	10,12%	6,12%	3,75%	5,09%	0,59%	-2,12%	-2,10%	-4,84%
Dont suivis de règlements amiables	24 031	25 594	28 249	33 773	34 836	37 384	42 999	44 998	45 190
Dont suivis de règlements judiciaires	4 588	4 140	3 925	3 752	3 402	3 461	3 383	3 106	2 824
Dont pas de suivis	47 560	54 152	56 850	54 837	58 827	56 791	49 187	45 461	41 020

Source : BNB, Centrale des crédits au particuliers, Statistiques 2018

6.3 Annexe 3 : partie comptes d'épargne

Année	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019 (Q2)
Dépôts d'épargne	176304	197198	201516	217577	231113	237460	241285	247098	250679	260926	270041

Source : Banque nationale de Belgique

6.4 Annexe 4 : partie personnes âgées

Banque	Argenta	VDK	Beo Bank	CPH	Fintro	Europabank	KBC	Deutsche Bank	Bpost Banque	Axa banque	Belfius	Crelan	ING	BNP paribas fortis
Nom du compte	Compte Giro +	Giro + Rekening	Compte plus	Compte courant	Compte à vue ordinaire	Comfort pack	KBC	E-account	Compte B.Comfort	COMFORT2B ANK	comfort	ECONOMY PACK	Compte Vert	Comfort pack
Prix total	11,04 €	35,04 €	36,00 €	38,04 €	40,80 €	44,40 €	47,40 €	50,04 €	53,64 €	58,20 €	80,40 €	90,60 €	93,00 €	111,48 €
Nombre d'opérations manuelle comprises dans le pack par an		120				60					24	illimité à partir de 65 ans	12	0
Retrait d'argent au distributeur avec carte de débit	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Retrait d'argent €/ retrait au guichet	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1,50 €	1,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,50 € ¹	0,00 €	1,00 €	1,50 €
Virements en euros par papier	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1,00 €	0,00 € ²	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1,25 €	0,00 € ³	1,00 €	1,50 €
Extraits de compte envoyés par la poste ²	11,04 €/an	11,04 €/an	0,00 €/an	12,00 €/an	11,40 euros/an	8,40 euros/an	20,40 €/an	18,00 €/an	11,64 €/an	11,40 €/an	20,40€/an	0,00 €/an si pas d'abonnement en ligne	17,00 €/an	10,08 €/an
Extraits de compte à disposition au guichet	0,00 €	service non disponible	service non disponible	0,05 € au débit de 52 production par an	service non disponible	0,00 €	service non disponible	18,00 €/an ³	service non disponible	service non disponible	30,00€/an ³	service non disponible	4,17€/an ³	24,24€/an ³

¹ gratuit pour les retraits supérieurs à 650 EUR
² pour une mise à disposition mensuelle
³ gratuit pour les titulaires à partir de 65 ans

Source : Wikifin, comparateur de compte à vue

Banque	Argenta	VDK	Beo bank	CPH	Fintro	Europabank	KBC	Deutsche Bank	Bpost Banque	Axa Banque	Belfius comfort	CRELAN ECONOMY PACK	Compte Vert ING	BANQUE J.VAN BREDA & C	BNP paribas fortis	MONTE PASCHI
Opérations manuelles	11,04 €	35,04 €	36,00 €	38,04 €	40,80 €	44,40 €	47,40 €	50,04 €	53,64 €	58,20 €	80,40 €	90,60 €	93,00 €	99,92 €	111,48 €	252,00 €
Tout en ligne	0,00 €	24,00 €	0,00 €	0,00 €	29,40 €	0,00 €	0,00 €	32,04 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	35,04 €	29,40 €	0,00 €

Source : Wikifin, comparateur de compte à vue