

# **RAPPORT SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE EN BELGIQUE 2021**

---



**AUTRICE**  
ANNE FILY

 **FÉDÉRATION** 50  
WALLONIE-BRUXELLES

**Financité**

# Rapport sur l'état de l'inclusion financière en Belgique en 2021

## Table des matières

|                                                                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introduction.....</b>                                                                                                   | <b>3</b>  |
| <b>Méthodologie .....</b>                                                                                                  | <b>5</b>  |
| <b>1. Accessibilité bancaire.....</b>                                                                                      | <b>6</b>  |
| <b>L'essentiel .....</b>                                                                                                   | <b>6</b>  |
| <b>Recommandations.....</b>                                                                                                | <b>7</b>  |
| <b>1.1. Accès à un compte bancaire .....</b>                                                                               | <b>9</b>  |
| 1.1.1. Accès de plus en plus difficile à une agence bancaire .....                                                         | 9         |
| 1.1.1.1. Baisse continue du nombre d'agences .....                                                                         | 9         |
| 1.1.1.2. Inégale répartition géographique des agences .....                                                                | 12        |
| 1.1.1.3. Des agences de plus en plus inaccessibles et des automates en voie de disparition .....                           | 14        |
| 1.1.2. Accès et usage d'un compte à vue.....                                                                               | 16        |
| 1.1.2.1. Le service bancaire de base : état des lieux .....                                                                | 17        |
| 1.1.2.2. Des comptes à vue ordinaires de plus en plus chers .....                                                          | 21        |
| 1.1.2.3. Le service bancaire universel (SBU) : une réponse partielle aux difficultés posées par la fracture numérique..... | 23        |
| 1.1.2.4. Les comptes sociaux de Belfius.....                                                                               | 27        |
| <b>1.2. Accès à l'argent liquide .....</b>                                                                                 | <b>28</b> |
| 1.2.1. Baisse continue du nombre de distributeurs de billets .....                                                         | 28        |
| 1.2.2. Crise sanitaire et argent liquide : .....                                                                           | 32        |
| 1.2.2.1. Diminution des retraits et des paiements en liquide .....                                                         | 32        |
| 1.2.2.2. Forte augmentation des billets en circulation .....                                                               | 35        |
| 1.2.3. Accord de Gouvernement : des mesures pour diminuer l'usage du cash ? .....                                          | 36        |
| <b>Conclusions.....</b>                                                                                                    | <b>37</b> |
| <b>2. Les instruments de crédit.....</b>                                                                                   | <b>39</b> |
| <b>L'essentiel .....</b>                                                                                                   | <b>39</b> |
| <b>Recommandations.....</b>                                                                                                | <b>41</b> |
| <b>2.1. L'endettement des ménages .....</b>                                                                                | <b>42</b> |
| 2.1.1. Evolution générale des crédits aux particuliers.....                                                                | 43        |
| 2.1.2. Les crédits à la consommation.....                                                                                  | 46        |
| 2.1.2.1. Objet des crédits à la consommation .....                                                                         | 46        |
| 2.1.2.2. Diminution des nouvelles ouvertures de crédit et baisse des découverts bancaires.....                             | 47        |
| 2.1.2.2. Des crédits à la consommation qui posent problème .....                                                           | 48        |
| 2.1.2.3. Les crédits à la consommation destinés aux ménages à faibles revenus.....                                         | 51        |
| 2.1.3. Le crédit hypothécaire .....                                                                                        | 55        |
| 2.1.3.1. Hausse continue de la charge de la dette hypothécaire des ménages.....                                            | 55        |
| 2.1.3.2. Accès au crédit hypothécaire .....                                                                                | 59        |
| 2.1.3.3. Les crédits hypothécaires destinés aux ménages à faibles revenus.....                                             | 60        |
| 2.1.4. Crise sanitaire : moratoires sur les prêts aux ménages touchés par une baisse des revenus .....                     | 63        |
| 2.1.4.1. Mesures de report de paiement des crédits hypothécaires .....                                                     | 64        |
| 2.1.4.2. Mesures de report de paiement des crédits à la consommation .....                                                 | 66        |
| 2.1.4.3. Des mesures suffisantes ? .....                                                                                   | 67        |
| <b>2.2. Les défauts de paiement .....</b>                                                                                  | <b>67</b> |
| 2.2.1. Des chiffres en baisse continue .....                                                                               | 67        |

|                                                                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.2. Défauts par type de crédit.....                                                                            | 70        |
| 2.2.3. Défauts par type de prêteur .....                                                                          | 71        |
| <b>2.3. Le surendettement .....</b>                                                                               | <b>74</b> |
| 2.3.1. Niveau de factures impayées.....                                                                           | 74        |
| 2.3.2 Profil des personnes en situation de surendettement faisant appel aux services de médiation de dettes ..... | 75        |
| 2.3.3. Baisse continue des procédures en règlement collectif des dettes .....                                     | 79        |
| <b>Conclusions.....</b>                                                                                           | <b>80</b> |
| <b>3. Les instruments d'épargne.....</b>                                                                          | <b>81</b> |
| <b>L'essentiel .....</b>                                                                                          | <b>81</b> |
| <b>Recommandations.....</b>                                                                                       | <b>81</b> |
| <b>3.1. L'épargne des ménage belges.....</b>                                                                      | <b>82</b> |
| 3.1.1. Niveau d'épargne de précaution souhaitable .....                                                           | 82        |
| 3.1.2. Mesure du niveau réel d'épargne en Belgique.....                                                           | 83        |
| 3.1.2.1 Détention de comptes d'épargne et encours moyen .....                                                     | 83        |
| 3.1.2.2. Taux d'épargne moyen .....                                                                               | 83        |
| 3.1.2.3. Niveau d'épargne réel.....                                                                               | 85        |
| 3.1.2.4. Niveau de détresse financière .....                                                                      | 88        |
| <b>3.2. Manque d'analyses approfondies sur l'épargne des Belges : un désintérêt des pouvoirs publics ? .....</b>  | <b>89</b> |
| <b>3.3. Des initiatives de micro-épargne.....</b>                                                                 | <b>90</b> |
| <b>Conclusions.....</b>                                                                                           | <b>91</b> |
| Annexe 1 – Accessibilité bancaire.....                                                                            | 92        |
| Annexe 2 – Crédit et endettement .....                                                                            | 96        |

## Introduction

L'inclusion financière fait référence à un processus par lequel une personne peut accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par des prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient<sup>1</sup>. A contrario, on parle d'exclusion financière lorsqu'une personne se trouve dans une situation où il lui est impossible d'accéder à de tels services, ou lorsque les services auxquels elle a accès ne sont pas adaptés à ses besoins, ou sont offerts par des prestataires stigmatisants.

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

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

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

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

Les obstacles à l'inclusion sont de différentes natures :

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

Parmi les personnes les plus susceptibles d'être touchées par l'exclusion financière, totale ou partielle, on trouve les sans-abris, les migrant·e·s, les réfugié·e·s, les personnes surendettées, les personnes sans emploi, les travailleur·euse·s pauvres, les travailleur·euse·s indépendant·e·s, les familles monoparentales, les personnes isolées, les personnes handicapées et les personnes âgées. Certaines personnes cumulent les obstacles.

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

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

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

L'exclusion financière affecte, directement ou indirectement, la manière dont les individus peuvent réunir, allouer et utiliser leurs ressources monétaires. Sans compte en banque, il est devenu quasiment

---

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

impossible de percevoir un salaire, une pension, des prestations sociales. Payer un loyer ou des factures à temps peut aussi devenir très compliqué, car il faut prévoir des déplacements, parfois des frais supplémentaires, sans oublier le risque de pénalités en cas de retard de paiement, voire de poursuites.

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

Sans une épargne, même minime, il est difficile de faire face à une dépense imprévue, par exemple une facture d'hôpital, une voiture qui tombe en panne..., voire d'honorer certaines dépenses courantes.

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

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

## Méthodologie

Afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique, 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 usager·ère·s.

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

# 1. Accessibilité bancaire

## L'essentiel

- Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse de manière accélérée sur tout le territoire. La Belgique aura perdu 66, 81 % de ses agences en 20 ans. La baisse est particulièrement forte dans les grandes banques qui ont profité de la crise sanitaire pour ne pas rouvrir toutes leurs agences.
- Le taux de couverture bancaire diffère entre les trois régions : en 2020, 68,19% des agences bancaires étaient implantées en région flamande (57,29% de la population), contre 25,5% en région wallonne (31,49% de la population) et 6,31% en région de Bruxelles-Capitale (10,47% de la population). Les communes les moins riches sont davantage lésées que celles où vit une population disposant de plus hauts revenus.
- La digitalisation bancaire (internet et mobile) continue sa percée. La crise sanitaire a accéléré le mouvement en raison de la fermeture des agences pendant les périodes de confinement et le maintien de l'obligation de prendre rendez-vous une fois les mesures sanitaires levées dans plusieurs réseaux bancaires. Ces développements qui satisfont une grande partie de la clientèle laissent néanmoins de côté une partie de la population qui avait l'habitude de faire toutes ses opérations bancaires en agence, créant ainsi de nouvelles formes d'exclusion bancaire.
- Le service bancaire universel adopté en juillet 2021, qui plafonne les tarifs des opérations manuelles et le coût des extraits de compte envoyés par la poste qui augmentaient année après année, ne règle pas la question de l'accès aux services bancaires pour les client·e·s non digitalisé·e·s.
- La plupart des nouveaux services bancaires de base (SBB) ouverts ces deux dernières années ont été effectués chez Belfius qui détient 46,96% de tous les SBB ouverts. Seules 9 banques ont ouvert des SBB en 2020.
- Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de selfbanking est en diminution constante (-39,68% entre 2020 et 2018). Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de compte ont totalement disparu dans plusieurs banques.
- Le nombre de distributeurs de billets diminue également depuis plusieurs années (6 433 en 2020 contre 7 165 en 2019), mais le montant moyen retiré augmente (170 € par retrait).
- Forte augmentation du nombre de billets de banque en circulation en Belgique comme dans toute la zone euro depuis le début de la crise sanitaire.
- La Belgique est avec les Pays-Bas le pays de la zone euro où la baisse du nombre de distributeurs a été la plus forte ces 5 dernières années, alors qu'elle se situe déjà en dessous de la moyenne (509 appareils pour 1 million d'habitant·e·s contre 770 dans la zone euro).
- Le projet des 4 grandes banques « Batopin » visant à supprimer tous leurs distributeurs en agence pour les remplacer par des distributeurs neutres devrait faire chuter le nombre de distributeurs d'au moins un tiers d'ici 2024-2025.
- Les paiements en liquide, que ce soit dans les points de vente ou entre personnes, comptaient pour 58% du total des transactions et 33% de la valeur de toutes les transactions juste avant le début de la crise sanitaire.

## Recommandations

Que l'on habite dans une commune pauvre ou riche, rurale ou urbaine, tout un chacun doit pouvoir accéder à une agence bancaire et à un distributeur de billets. Parce que les banques ont le monopole des dépôts, elles ont des obligations de service public.

Une véritable inclusion bancaire passe par :

- le droit reconnu à tout un chacun de pouvoir choisir le canal d'accès à sa banque, qu'il soit numérique, physique ou combine les deux, avec une tarification des services similaire quel que soit le canal choisi ;
- l'obligation faite aux banques d'assurer à leur clientèle un service de proximité. Il faut absolument que les négociations lancées le 2 décembre 2021 par le gouvernement fédéral avec le secteur bancaire aboutissent à des engagements fermes du secteur ou, à défaut, à une loi contraignante qui pourraient notamment porter sur :
  - un accès à une agence bancaire (service de proximité) tenant compte d'une distance maximale à parcourir et des moyens d'y accéder (à pied, en transport en commun ou en voiture) pour les clients non digitalisés. Dans certaines zones moins densément peuplées, des solutions alternatives comme des agences partagées ou des agences mobiles avec la possibilité de déposer ou de retirer des espèces devraient être envisagées<sup>2</sup>;
  - un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employé·e·s (et non un centre d'appels automatisé) spécialement formés à l'écoute, qui pourront répondre aux questions des personnes confrontées à des difficultés. Ces employé·e·s devraient disposer d'un temps raisonnable pour répondre aux questions ;
  - des services bancaires par téléphone dans toutes les banques afin de pouvoir au minimum effectuer des virements et connaître la situation de son compte ;

En ce qui concerne plus particulièrement le recours aux espèces, il faudrait :

- installer un distributeur à une distance maximale à parcourir ne dépassant pas 2,5 km avec un ratio de 1 500h/appareil. L'implantation des appareils doit tenir compte des moyens d'accès (à pied, en transport en commun ou en voiture) ;
- mettre en place un mécanisme de financement de sorte que toutes les banques de détail contribuent au coût d'installation et de fonctionnement de tous les distributeurs en fonction de leur part de marché respective (montants des dépôts reçus des particuliers) ;
- réautoriser le retour des distributeurs de billets dans les supermarchés ;
- prévoir des sanctions pour les commerces et autres prestataires qui refusent les paiements en espèces comme cela se fait par exemple en France.

Nous sommes aussi d'avis qu'avant toute fermeture d'agence et/ou suppression d'un distributeur de billets, les banques devraient avoir l'obligation de réaliser une étude d'incidence (nombre de personnes non digitalisées concernées, distance maximale acceptable à parcourir pour accéder à l'agence ou au distributeur le plus proche, services d'aide mis en place, etc.) et la rendre publique. Cela se fait par exemple au Royaume-Uni.

Il faudrait aussi faire la promotion du service de mobilité bancaire encore trop peu connu du grand public. La première chose à laquelle songer quand on n'est plus satisfait des services de sa banque, c'est de la quitter pour une autre banque qui réponde mieux à ses besoins. Il y a notamment sur le marché des banques qui servent mieux les personnes non digitalisées que d'autres. Recourir au service de mobilité bancaire présente l'avantage de la prise en charge de toute la procédure de changement de compte par la nouvelle banque, ce qui peut rassurer les personnes qui auraient peur de faire des erreurs.

---

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



Il faudrait aussi qu'il soit mis fin à la pratique des services liés (ex : compte courant + crédit hypothécaire + assurance incendie) qui freinent l'exercice de la mobilité bancaire.

Le service bancaire de base (SBB), destiné aux personnes non bancarisées ou confrontées à des difficultés d'utilisation des comptes à vue, doit retrouver toute sa place. Pour ce faire, il conviendrait de :

- revoir le contenu des opérations incluses dans le SBB afin de l'adapter à l'évolution des besoins réels des usagers (nombre et type d'opérations) et de l'évolution de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences) ;
- remplacer le tarif forfaitaire unique du SBB par différentes tarifications, y compris la gratuité, afin d'offrir des conditions plus favorables aux consommateurs les plus vulnérables comme cela est permis par la directive européenne relative au compte de paiement ;
- demander à l'inspection économique de contrôler l'application de la législation sur le service bancaire de base dans toutes les banques qui doivent le proposer ;
- faire connaître le service bancaire de base auprès des publics cibles de manière à ce qu'ils soient pleinement informés de leurs droits ;
- appliquer les mêmes règles en matière de documents nécessaires à l'ouverture d'un compte, c'est-à-dire celles rédigées en concertation entre le secteur bancaire et les autorités, et ne pas exclure certaines parties de la population notamment les réfugié·e·s et les demandeur·euse·s d'asile ;
- mettre fin aux pratiques discriminatoires visant à exclure certaines catégories de la population. Pour cela, les autorités doivent s'assurer que les règles en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ne sont pas utilisées abusivement par les banques pour exclure des clients potentiels, souvent financièrement peu intéressants. A cet égard, les contradictions entre la directive relative au blanchiment d'argent (AMLD) et celle sur le compte de paiement (PAD) devraient être résolues au niveau européen et lors de leur transposition au niveau national ;
- simplifier le système d'introduction de plainte auprès de l'ombudsman financier afin de l'adapter au public auquel il est destiné, notamment les personnes précarisées éligibles au service bancaire de base.

## 1.1. Accès à un compte bancaire

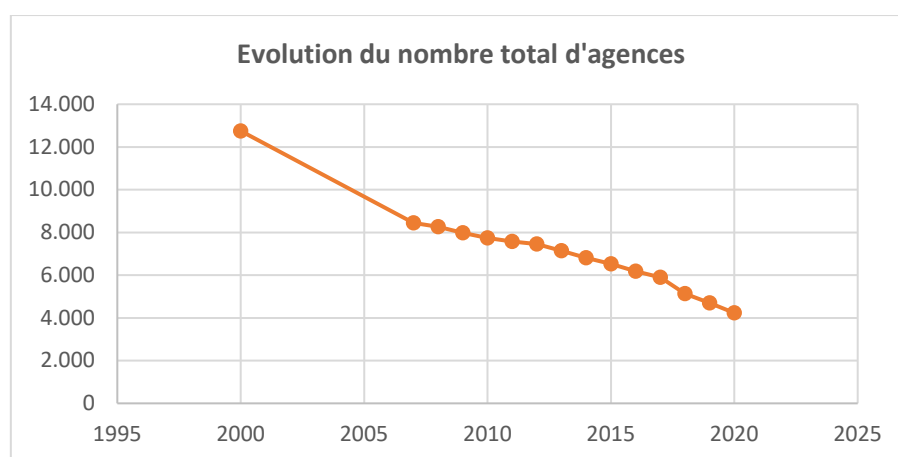
Depuis la transposition en droit national de la directive européenne sur les services de paiement (dite PSD1), des prestataires non bancaires agréés auprès de la BNB en tant qu'établissements de paiement peuvent proposer des comptes de paiement aux particuliers. En 2022, il sera sans doute possible d'ouvrir un compte de paiement chez un·e commerçant·e<sup>3</sup> avec l'arrivée en Belgique du compte Nickel. Ce compte, bien connu en France<sup>4</sup> avec ses 2,1 million de client·e·s, se présente comme un compte sans banque, même si Nickel est devenue une filiale de BNP Paribas. Sans présager de l'avenir de ce type de compte, il est fort probable que la plupart des habitant·e·s du royaume continueront à utiliser les comptes proposés par les établissements bancaires même si ces dernières années l'accessibilité bancaire est devenue de plus en plus difficile pour une partie de la clientèle.

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

#### 1.1.1.1. Baisse continue du nombre d'agences

Il y a 20 ans, le royaume comptait plus de 12 000 agences bancaires. Fin 2020, il n'en restait plus que 4 232<sup>5</sup> (- 66,81%) dont plus de la moitié (2 430) était gérée directement par les banques, les 1 803 autres étant gérées par des agents indépendants.

Le nombre d'agences bancaires ne cesse de diminuer année après année. Rien qu'entre fin 2019 et fin 2020, 460 agences ont à nouveau disparu. Cette tendance se confirme à nouveau en 2021.



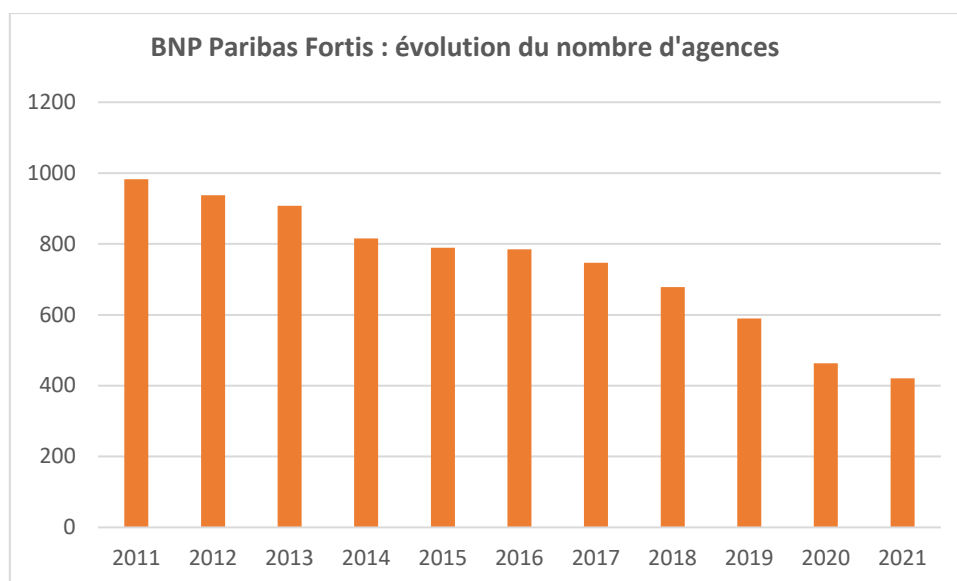
Source : Febelfin, Vademecum 2020 et précédents

L'essentiel des suppressions d'agences a été opéré dans les réseaux des 4 plus grandes banques (BNP Paribas Fortis, ING, Belfius et KBC). C'est ainsi que BNP Paribas Fortis, qui comptait 983 agences en 2011, n'en comptait plus que 463 fin 2020 après avoir fermé 127 agences supplémentaires cette année-là. A la fin 2021, la première banque du pays aura encore perdu quelques agences supplémentaires et n'en comptera plus que 411 pour tout le pays.

<sup>3</sup> Van Caloen A. *La carte Nickel sera vendue par les librairies en Belgique*, La Libre, 23/06/2021, <https://www.lalibre.be/archives-journal/2021/06/23/la-carte-nickel-sera-vendue-par-les-libraires-en-belgique-J65FDVBALZD7NIB4GNS7VJ5DMY/>

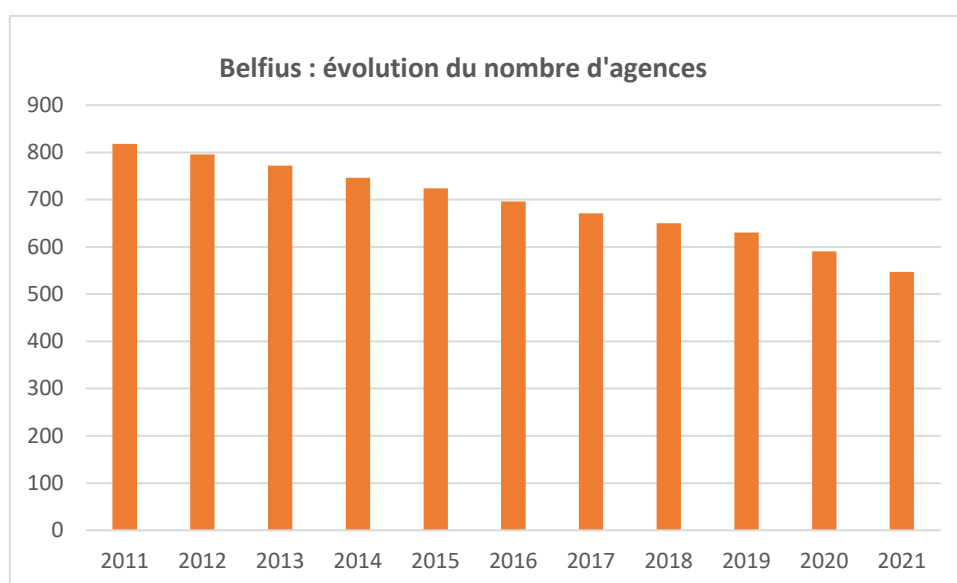
<sup>4</sup> Jérusalmy O. *Nickel, le compte bancaire Fintech*, Financité, 2018, [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/compte\\_nickel\\_final.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/compte_nickel_final.pdf)

<sup>5</sup> FEBELFIN, *Structure du secteur bancaire* (banques membres de Febelfin), données juillet 2021, <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>



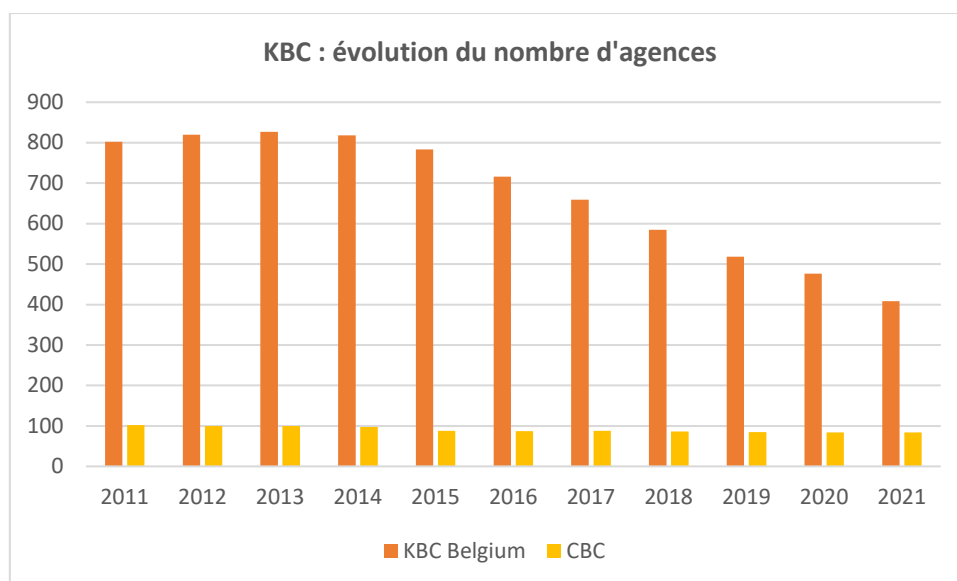
Source : Rapports d'activité annuels de BNP Paribas Fortis / plan 2021

Si la tendance à la baisse est moins brutale chez Belfius, la banque est cependant passée de 818 agences à 547 en 10 ans, dont 29 agences perdues entre 2020 et 2021.



Source : Rapports d'activité annuels de Belfius / plan 2021

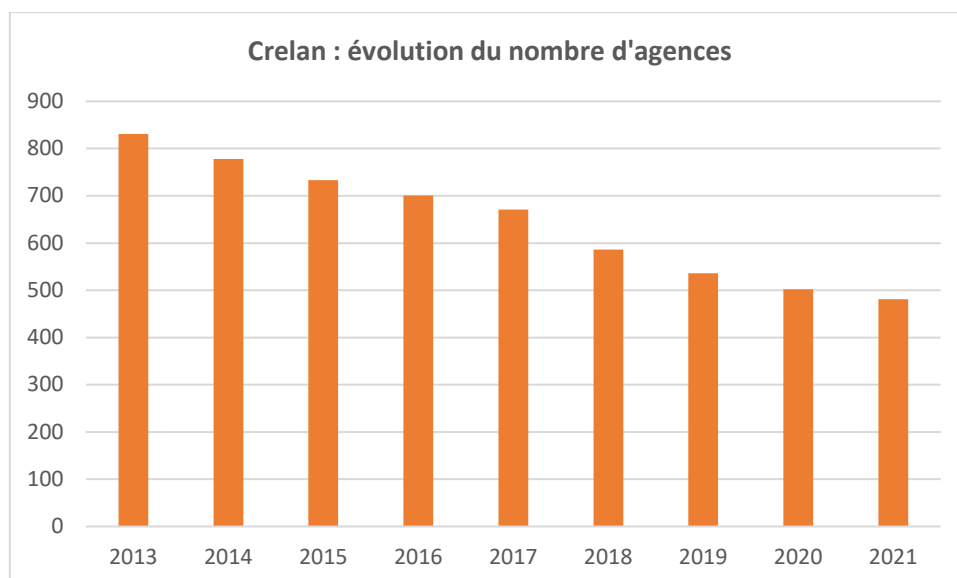
Le réseau KBC qui comptait 802 agences en 2011 n'en compte plus que 408 en 2021 (324 agences KBC présentes à Bruxelles et en Flandre et 84 agences sous l'enseigne CBC en Wallonie).



Source : Rapports d'activité annuels de KBC et CBC / plan 2021

En 2011, ING comptait 773 agences. Fin 2020 ING, qui ne comptait plus que 552 agences, avait annoncé la fermeture de 62 agences supplémentaires en 2021. Au novembre 2021, elle n'en comptait finalement plus que 405 avant l'annonce de la fermeture de 55 nouvelles agences en 2022<sup>67</sup>. Fin 2022, ING ne comptera plus que 350 agences, soit une diminution de plus de la moitié en une dizaine d'année.

Les banques de taille moyenne mettent en avant leur modèle de proximité qui passe notamment par le maintien de services à la clientèle en agence. Mais cela ne les empêche pas non plus de réduire la voilure. C'est par exemple le cas de Crelan, née en 2013 de la fusion entre le Crédit Agricole et Centea<sup>8</sup>, qui a perdu 350 agences en 8 ans dont une trentaine en 2020.



Source : Rapports d'activité annuels de Crelan

<sup>6</sup> Van Caloen A. La Libre, *Comment les banques belges préparent un monde (presque) sans agences...*, 30/09/2021, <https://www.lalibre.be/economie/entreprises-startup/2021/10/31/comment-les-banques-nous-preparent-a-un-monde-sans-agences-voici-les-reponses-des-six-plus-grandes-banques-belges-LZDXZN4ZUFENJBKPKY3YTPDBYM/>

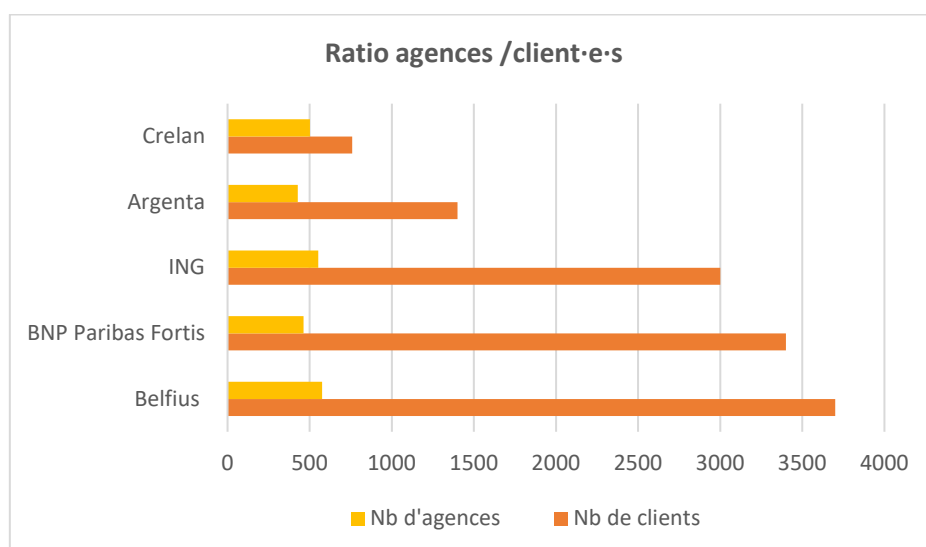
<sup>7</sup> Suy, P. *ING Belgique va réduire de moitié son réseau d'agences statutaires*, 18/11/2021, L'Echo, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/ing-belgique-va-reduire-de-moitie-son-reseau-d-agences-statutaires/10347353.html>

<sup>8</sup> Il y a 10 ans, 263 agences opéraient sous l'enseigne du Crédit agricole et 649 agences sous l'enseigne Centea.

De son côté, Argenta qui comptait 513 agences il y a 10 ans en compte aujourd'hui 416. La banque ne prévoit pas de diminution sensible de son nombre d'agences à l'avenir.

Il est fort probable que le nombre total de fermetures d'agences soit à la fin 2021 supérieur au nombre avancé dans les différents plans de restructuration. Toutes les agences fermées pendant les périodes de confinement n'ont pas rouvert leurs portes. Les banques mettent en avant la progression importante de l'utilisation des canaux numériques par la clientèle pendant la crise sanitaire pour justifier une nouvelle diminution du nombre d'agences.

Lorsque l'on rapporte le nombre d'agences au nombre de clients, il apparaît qu'il est préférable d'être client e d'une banque moyenne que d'une grande banque comme le montre le graphique ci-dessous. C'est ainsi qu'en 2020 Crelan, avec ses 759 250 client e s en 2020, avait plus d'agences que BNP Paribas Fortis et ses 3, 4 millions de client e s.



Source : rapports d'activité 2020<sup>9</sup> - Nb de clients en centaines de milliers

### 1.1.1.2. Inégale répartition géographique des agences

Les agences bancaires ne sont pas réparties de manière équilibrée dans le pays. La région flamande est en effet mieux dotée en agences que les deux autres régions en proportion de sa population.

|                     | Région bruxelloise | Région flamande | Région wallonne |
|---------------------|--------------------|-----------------|-----------------|
| % population        | 10, 47%            | 57, 29%         | 31, 49%         |
| % agences bancaires | 6,31 %             | 68, 19%         | 25, 5%          |
| Anvers              |                    | 17, 39 %        |                 |
| Brabant flamand     |                    | 10, 7 %         |                 |
| Flandre occidentale |                    | 15, 05 %        |                 |
| Flandre orientale   |                    | 17, 46 %        |                 |
| Limbourg            |                    | 7, 59%          |                 |
| Brabant wallon      |                    |                 | 3, 17%          |
| Hainaut             |                    |                 | 8, 77%          |
| Liège               |                    |                 | 7, 49 %         |
| Luxembourg          |                    |                 | 2, 29%          |
| Namur               |                    |                 | 3, 78%          |

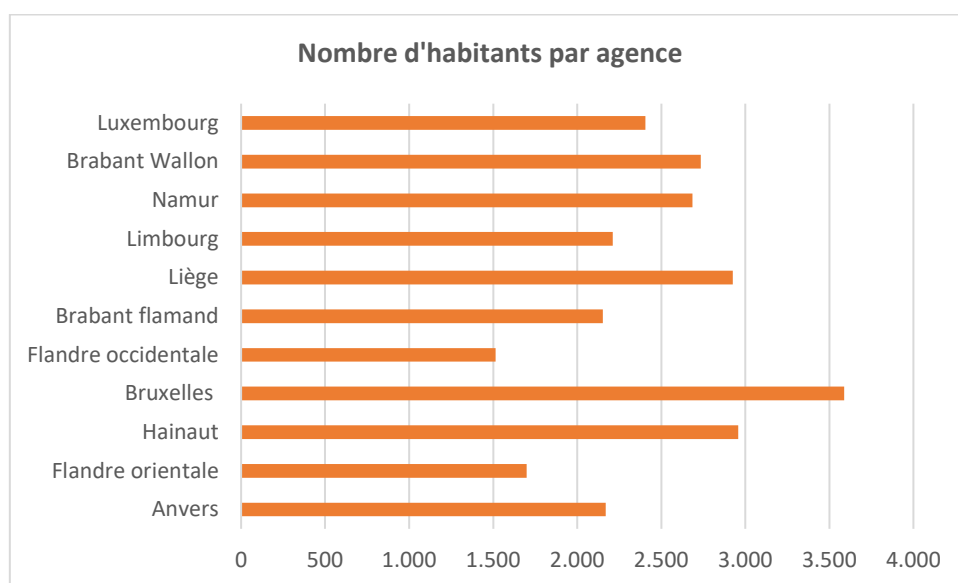
Source : Febelfin & Statbel

<sup>9</sup> Les rapports d'activité des banques ne permettent pas toujours d'identifier la part des clients particuliers dans l'ensemble de la clientèle

Par ailleurs, la baisse continue du nombre d'agences bancaires conduit à une augmentation du nombre d'habitant·e·s susceptibles de se rendre dans la même agence.

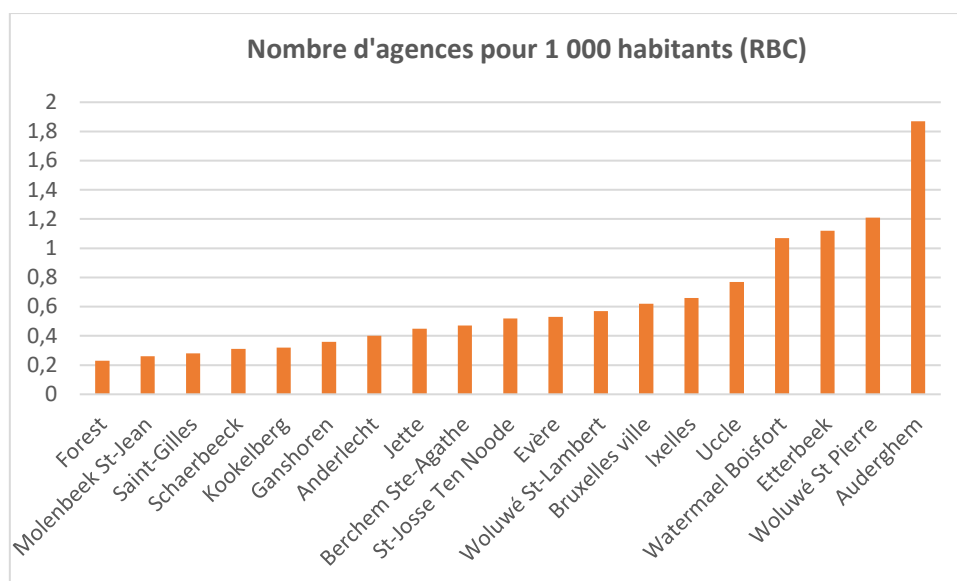
Selon la Banque centrale européenne (BCE), s'il y a près de 14 000 habitants par agence bancaire aux Pays-Bas et 7 000 en Suède, pays les moins bien pourvus en agences de l'UE, d'autres pays comme l'Italie, la France ou l'Espagne comptent en moyenne 2 000 habitants par agence bancaire. C'est aussi le cas de la Belgique avec une moyenne de 2 730 habitant·e·s par agence en 2020 contre 1 492 en 2015.

Cette moyenne cache cependant des disparités entre provinces. Il vaut mieux habiter en Flandre occidentale (1 515 h/agence) ou en Flandre orientale (1 698 h/agence) qu'en région bruxelloise (3 588 h/agence) ou dans le Hainaut (2 958 h/agence). Ces chiffres tiennent compte des données disponibles en 2020. Compte tenu du nombre de fermetures d'agences intervenues en 2021, la situation s'est certainement détériorée depuis.



Source : Febelfin et Statbel, calculs Financité, 2021. Tableau 2 – Annexe 1

En région bruxelloise (données 2021), la répartition des agences entre communes est aussi très inégale. Il est préférable d'habiter dans les communes les plus riches de la région : si à Auderghem on compte 1,8 agence pour 1 000 habitant·e·s, les habitant·e·s de Forest doivent quant à eux se contenter d'un quart d'agence (0,23) pour 1 000 habitant·e·s.



Source : Bruzz<sup>10</sup> (données 2021)

### 1.1.1.3. Des agences de plus en plus inaccessibles et des automates en voie de disparition

Alors que depuis toujours les agences bancaires étaient largement ouvertes sans rendez-vous plusieurs heures par jour, les pratiques ont radicalement changé depuis la crise sanitaire. Si pendant les phases de confinement il était impératif d'utiliser les moyens de communication à distance et de limiter les contacts avec son « conseiller bancaire », la clientèle ne s'attendait pas à ce que de nombreuses agences restent fermées une fois les mesures sanitaires levées.

Or plusieurs banques ont pris la décision de limiter l'accès à leurs agences aux seuls client·e·s qui ont préalablement pris rendez-vous et à la condition que leurs demandes portent sur du « conseil » par exemple dans le cadre d'un projet immobilier, d'un placement ou d'un besoin en assurances. Pour les opérations bancaires du quotidien en lien avec la gestion du compte courant ou les paiements, il n'y avait plus de contact possible avec le personnel bancaire en face à face.

Jusqu'en septembre 2021, ce fût le cas pour les quatre plus grandes banques du pays (ING, BNP Paribas Fortis, Belfius, KBC/CBC), mais aussi chez Argenta. Chez Crelan et Axa banque, les plages horaires sans rendez-vous sont plus ou moins importantes selon les agences. Chez Beobank, certaines agences ne sont ouvertes que sur rendez-vous, d'autres sont libres d'accès. En revanche, tant pour la banque CPH que bpost banque, les agences et bureaux bpost sont très largement accessibles à des horaires étendus.

Depuis la rentrée de septembre, on constate une timide réouverture de certaines agences bancaires<sup>11</sup>, sans aucune publicité. Chez KBC, les agences ont retrouvé leur horaire habituel d'ouverture depuis le 1<sup>er</sup> septembre, mais avec une présence physique limitée. Sur les sites de KBC et de CBC, il est toujours prévu de prendre rendez-vous dans certaines agences<sup>12</sup>. Depuis le 18 octobre, les agences BNP Paribas Fortis sont à nouveau ouvertes chaque matin de 9h à 12h30, sauf à Bruxelles. Pour les après-midi et samedis matins, la prise de rendez-vous reste de mise. Le site de la banque indique toujours qu'il convient de prendre rendez-vous<sup>13</sup>. Chez Belfius, les portes de certaines agences ont rouvert début

<sup>10</sup> Bruzz, *Banken laten arme buurten steeds vaker links liggen*, 09/10/2021, <https://www.bruzz.be/samenleving/banken-laten-arme-buurten-steeds-vaker-links-liggen-2021-10-09>

<sup>11</sup> Liesse D, *La timide réouverture des agences bancaires*, L'Echo, 14/10/2021, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/la-timide-reouverture-des-agences-bancaires/10338847.htm>

<sup>12</sup> Site KBC : consultation le 18/10/2021

<sup>13</sup> Site BNP Paribas Fortis : consultation le 19/11/2021

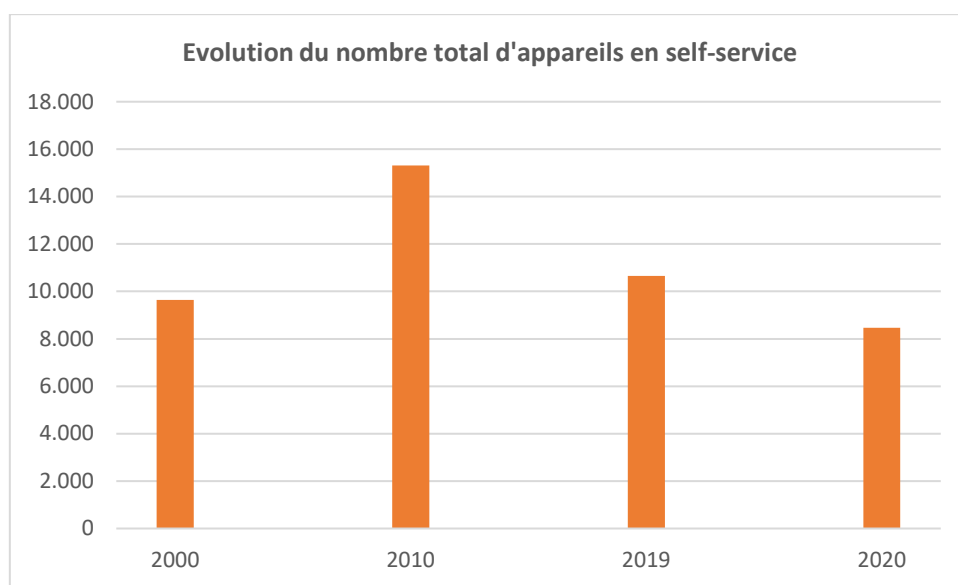
novembre<sup>14</sup>, mais la banque annonce qu'il est préférable de « *de nous prévenir afin que nous puissions garantir que les bons experts soient toujours présents pour les aider le plus rapidement possible* ». Quant à ING, la réouverture des agences n'est pas à l'ordre du jour.

Si l'accès au guichet s'est restreint, il est aussi devenu de plus en plus rare de trouver dans les agences des espaces dits de self-banking équipés en appareils permettant d'effectuer certaines opérations bancaires, comme des virements, et d'imprimer des extraits de compte. Toutes les banques ne proposaient pas ce type de services comme la banque CPH ou la Deutsche Bank. Mais ce n'était pas le cas de la majorité d'entre elles qui, grâce à ces automates faciles à utiliser, permettaient aux personnes « non digitalisées » de gérer leurs opérations bancaires de manière autonome sans avoir besoin la plupart du temps de l'aide du personnel bancaire.

Ces dernières années, la diminution du nombre d'agences bancaires a conduit à la disparition de ces espaces, même si certains d'entre eux restent encore accessibles de manière temporaire avant de disparaître définitivement. C'est par exemple le cas pour quelques agences ING<sup>15</sup>.

Certaines banques ont par ailleurs décidé de supprimer des appareils dans les agences restées ouvertes, ce qui diminue le niveau d'accessibilité bancaire des personnes qui s'en servaient régulièrement et souvent à titre exclusif comme nombre de personnes âgées<sup>16</sup>.

Après avoir compté jusqu'à 15 306 appareils en 2010, le pays n'en comptait plus que 10 649 en 2019 et 8 460 en 2020, soit une baisse de 20,56% en un an.



Source Febelfin

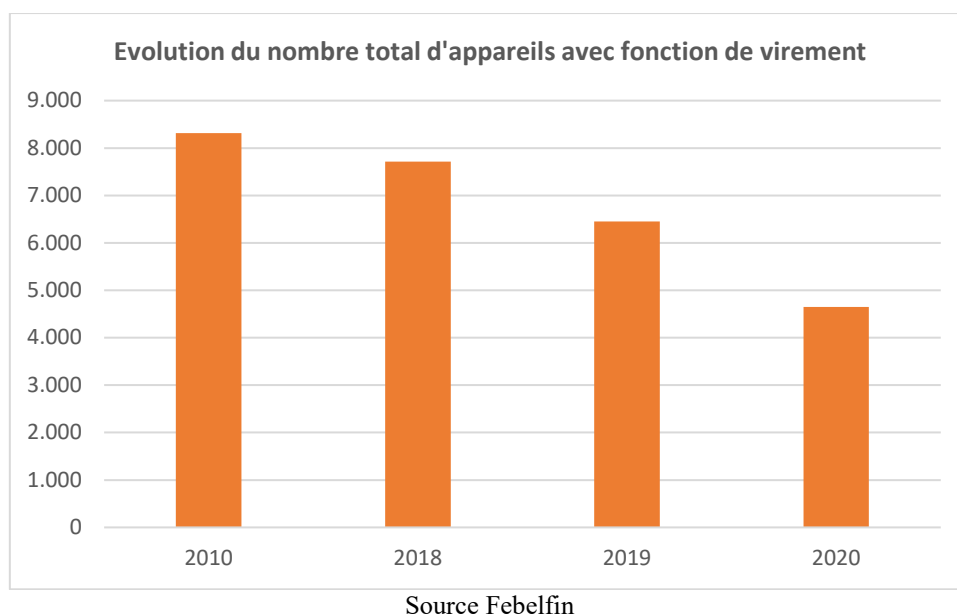
En ce qui concerne plus particulièrement les appareils permettant notamment aux client·e·s d'effectuer des virements, leur nombre a fortement chuté ces dernières années : moins 27,90% entre 2020 et 2019 et moins 39,68% entre 2020 et 2018.

<sup>14</sup> Au 16/11/2021, le site de Belfius indiquait toujours qu'il fallait prendre rendez-vous

<sup>15</sup> Site d'ING, liste de 12 espaces Self'Bank accessibles jusqu'au 30 novembre 2021 (agences fermées), <https://www.ing.be/fr/retail/my-news/economy/evolution-ing>

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





Les banques qui mettent encore des imprimantes à disposition de leurs client·e·s sont aussi de moins en moins nombreuses. Si on en trouve encore chez Belfius<sup>17</sup>, Beobank<sup>18</sup> ou bpost<sup>19</sup>, ce n'est plus le cas chez BNP Paribas Fortis, Crelan ou ING. Les personnes qui, grâce à ces machines, pouvaient facilement et aussi souvent que nécessaire imprimer leurs extraits de compte n'ont le plus souvent plus d'autre choix que de recourir à l'envoi d'extraits par la poste. Cette solution est loin d'être satisfaisante car elle est payante dans la plupart des banques (voir supra). Par ailleurs, un seul extrait de compte par mois ne permet pas un pointage précis des dépenses et des rentrées notamment pour les personnes à faible revenu qui craignent de passer en négatif.

### **1.1.2. Accès et usage d'un compte à vue**

Posséder un compte à vue est indispensable pour procéder aux opérations financières quotidiennes. Sans compte, il est très difficile de percevoir un revenu (salaire, pension, allocation de remplacement), payer un loyer, des achats et des factures d'un montant supérieur à 3 000 € ou rembourser un emprunt. Pouvoir effectuer ces opérations fait partie des conditions nécessaires à l'inclusion financière.

Le nombre moyen de comptes à vue par adulte donne une indication du niveau de bancarisation de la population. En 2020<sup>20</sup>, 92,9% des comptes à vue ouverts dans les banques étaient détenus par les ménages. En moyenne, on peut donc considérer que chaque adulte détenait 2 comptes à vue, soit un total de 19 100 000 comptes dont 18 303 000 avec un solde créditeur d'un montant moyen de 14 100 €.

Selon les derniers résultats de l'enquête HFCS (données 2017, résultats publiée en 2020)<sup>21</sup>, 98% des ménages possédaient un compte à vue. Cependant comme l'enquête portait sur les ménages ayant une résidence légale sur le territoire national, on peut supposer que les ménages sans papier ou en situation provisoire n'ont pas été inclus dans l'échantillon. Ce sont les ménages les plus susceptibles d'avoir des difficultés à ouvrir un compte à vue. La proportion de ménages non-bancarisés est sans doute supérieure à 2%. Il n'y a malheureusement pas d'outil disponible pour mesurer le taux réel de bancarisation en Belgique.

<sup>17</sup> Site de Belfius, self-service banking, <https://www.belfius.be/retail/fr/banque-par-vous-meme/telephone-automates/self-service-banking/index.aspx>

<sup>18</sup> Site de Beobank, selfbanking, <https://www.beobank.be/fr/particulier/payer/services/self-banking>

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

<sup>20</sup> FEBELFIN, 2020. Bancarisation, <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>,

<sup>21</sup> [https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-research/research-networks/html/researcher\\_hfcn-faq.fr.html](https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-research/research-networks/html/researcher_hfcn-faq.fr.html)

### 1.1.2.1. Le service bancaire de base : état des lieux

Au début des années 2000, il avait été estimé qu'environ 40 000 adultes ne disposaient pas d'un compte à vue en Belgique. Depuis 2003, la loi oblige toutes les banques qui proposent des comptes à vue d'offrir un service bancaire de base (SBB) à toutes les personnes non bancarisées résidant légalement en Belgique qui en font la demande. La banque peut cependant refuser l'ouverture d'un SBB si le demandeur a enfreint la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, ou s'il elle possède déjà un compte à vue, ou plus de 6 000 € d'épargne ou a conclu un crédit pour au moins 6 000 €.

Le SBB est un compte à vue avec une carte de débit qui permet d'exécuter les transactions suivantes : des dépôts, des retraits d'argent, des virements, des ordres permanents, des domiciliations et l'exécution d'opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire<sup>22</sup>. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, le SBB ne peut pas être facturé plus de 16,34 € par an. Ce coût évolue en fonction de l'indice des prix à la consommation.

Alors qu'Argenta ne proposait pas de SBB jusqu'à présent, justifiant son choix par la gratuité de ses comptes (ce qui n'est plus le cas depuis cette année), la banque est enfin rentrée dans le rang en offrant un SBB au coût de 1,35 € par mois<sup>23</sup>.

Chez Keytrade, banque en ligne, le SBB est annoncé comme étant sans frais comme l'est son compte courant classique. Il ne permet pas le dépôt d'espèces. Pour ouvrir un SBB dans cette banque, il faut prendre rendez-vous à l'agence de Bruxelles<sup>24</sup>.

NewB, qui a ouvert ses premiers comptes bancaires en novembre 2020 et lancé sa carte de débit cet été, précise dans ses conditions tarifaires<sup>25</sup> que « le modèle de prix conscient adopté par NewB permet un maximum d'inclusion : les personnes qui en ont le plus besoin pourront bénéficier des services bancaires de NewB gratuitement en optant pour des frais mensuels nuls. ». Les retraits d'argent dans un distributeur sont toutefois payants (0,70 €/retrait).

Plusieurs banques ont adopté le tarif maximum prévu par la réglementation. Les frais d'extraits de compte devraient être aussi inclus dans le tarif, ce qui n'est pas toujours le cas et renchérit d'autant le coût annuel du SBB (voir tableau ci-dessous). Les titulaires de SBB doivent pouvoir obtenir les extraits par voie électronique en nombre illimité, ou bien par remise manuelle au moins une fois toutes les deux semaines. Les fiches d'information tarifaires relatives au SBB ne mentionnent pas la fréquence de mise à disposition des extraits de compte papier, sauf en ce qui concerne bpost banque (envoi tous les 15 jours) et Crelan (envoi hebdomadaire, soit davantage que ce que prévoit la loi).

**Tarifs du service bancaire de base**

|            | Tarifs du SBB/an<br>(2021) | Tarifs du SBB/an<br>(2020) | Extraits bancaires                                                                                                                              |
|------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aion       | 12 €                       | na                         | - inclus dans tarif par voie électronique<br>- pas d'envoi postal                                                                               |
| Argenta    | 16,20 €                    | SBB non proposé            | - inclus dans le tarif, par voie électronique ou mis à disposition à l'agence (nombre non mentionné)<br>- frais de port pour les envois postaux |
| Axa banque | 16,26€                     | 16,26 €                    | inclus ans le tarif, via home banking ou par voie postale (nombre non mentionné)                                                                |
| Belfius    | 16,20€                     | 13,56 €                    | - imprimé sur automate (SBB) : gratuit                                                                                                          |

<sup>22</sup> <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base>

<sup>23</sup> Argenta, <https://www.argenta.be/fr/payer/service-bancaire-de-base.html>

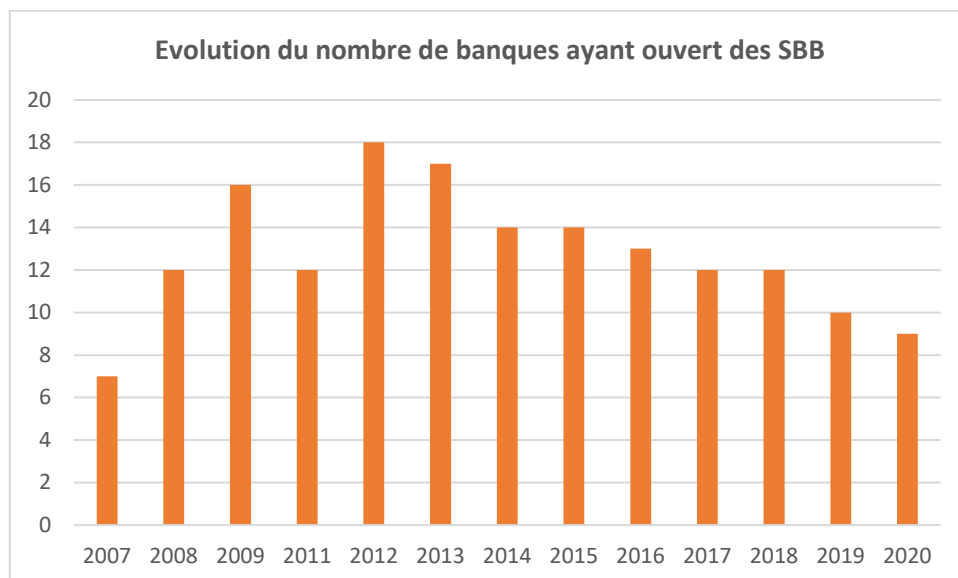
<sup>24</sup> Keytrade, *Qu'est-ce que le service bancaire de base*, <https://www.keytradebank.be/fr/aide/faq>

<sup>25</sup> NewB, liste de tarifs, *Le service bancaire de base chez NewB*, <file:///C:/Users/rfa/AppData/Local/Temp/liste-de-tarifs-2.pdf>

|                    |                                   |         |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|-----------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                   |         | - envoi par la poste : 2€/envoi                                                                                                                                                                                                                                     |
| Beobank            | 15,36€                            | 15,36 € | inclus dans tarif par voie électronique ou papier                                                                                                                                                                                                                   |
| BNP Paribas Fortis | 16,20€                            | 12 €    | inclus dans tarifs, via Easy banking Web ou par voie postale (nombre non précisé)                                                                                                                                                                                   |
| Bpost banque       | 15,76 €                           | 15,76 € | inclus dans tarif via les terminaux SELFbank dans les bureaux de poste, via PC banking ou MOBILE banking ou par courrier (tous les quinze jours)                                                                                                                    |
| CBC                | 15 €                              | 15 €    | - inclus dans tarif par voie électronique (Impression via Touch)<br>- non inclus si envoi postal mensuel : 2, 50 €/mois                                                                                                                                             |
| CPH                | 12 €                              | 12 €    | inclus dans tarif par voie électronique ou envoi par la poste                                                                                                                                                                                                       |
| Crelan             | 15 €                              | 15 €    | inclus dans tarif via myCrelan (internet-banking) ou envoyés par la poste sous forme papier (une fois par semaine)                                                                                                                                                  |
| Deutsche Bank      | 16,34 €                           | na      | - inclus dans tarif pour les extraits électroniques<br>- envoi par la poste - en Belgique : 1,50€/extrait<br>- en Europe mais en dehors de la Belgique : 2€/extrait<br>- en dehors de l'Europe : 3€/extrait<br>- à disposition au Financial Center : 1, 50€/extrait |
| ING                | 15,17 €                           | 15,17 € | - inclus dans tarif pour envoi par voie postale<br>- à disposition dans l'agence pour non-résidents(c/o guichet/boîte aux lettres : 50,00 €/an.                                                                                                                     |
| KBC                | 15 €                              | 15 €    | - inclus dans tarif si impression dans Touch<br>- non inclus si envoi postal mensuel : 2, 50€/mois                                                                                                                                                                  |
| Keytrade           | 0 €                               | 0 €     | - gratuit par voie électronique<br>- envoi postal : 1,50 € <sup>26</sup>                                                                                                                                                                                            |
| NewB               | Prix conscient, gratuité possible | Na      | - uniquement par voie électronique                                                                                                                                                                                                                                  |

Source : documents d'information tarifaires publiés sur les sites des banques

Le nombre de banques ouvrant des SBB diminue année après année passant de 18 en 2012 à 9 en 2020. Il est regrettable que la répartition des ouvertures de SBB entre banques ne soit toujours pas communiquée par Ombudsfm.

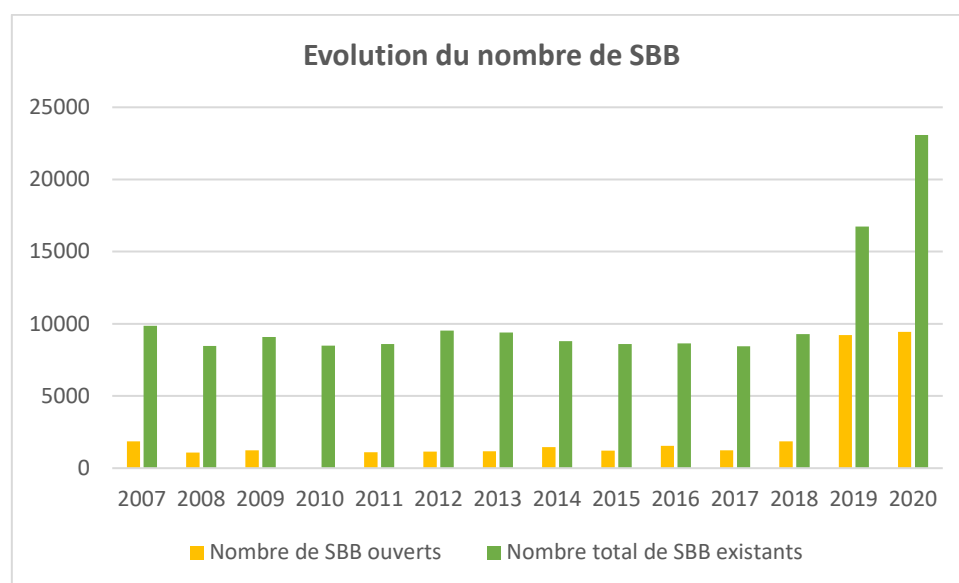


<sup>26</sup> Tarif mentionné dans le document d'information tarifaire « compte à vue ».  
[https://www.keytradebank.be/files/documentcenter/DocInformationTarifaire\\_fr.pdf](https://www.keytradebank.be/files/documentcenter/DocInformationTarifaire_fr.pdf)  
Pas de document d'information tarifaire spécifique pour le SBB

Source : Financité à partir des rapports annuels d'Ombudsfin <sup>27</sup>

En revanche, le nombre de nouveaux SBB a fortement augmenté pour la seconde année consécutive. En 2019, 10 banques avaient en effet ouvert un total de 9 224 nouveaux comptes, soit une augmentation de 39,4% par rapport à l'année précédente. Cependant la forte augmentation de nouveaux SBB ne traduisait pas une augmentation du niveau de bancarisation. Elle était principalement due à Belfius qui n'acceptait plus d'ouvrir de comptes courants ordinaires aux personnes munies d'une pièce d'identité provisoire, lesquelles n'ont donc dorénavant accès qu'au SBB

En 2020, 9 442 nouveaux SBB ont été ouverts portant le nombre total de SBB existants à la fin de l'année à 23 089, soit une augmentation de 37,92% par rapport à l'année précédente.



Source : Financité à partir des rapports annuels d'Ombudsfin. Tableau 6 – Annexe 1

L'ouverture des SBB est très inégalement répartie entre les banques. En 2020, l'essentiel des ouvertures était pour la seconde année consécutive le fait de Belfius. En revanche, du côté d'autres grandes banques comme ING ou BNP Paribas Fortis, le SBB ne constitue clairement pas un produit phare !

| 2020               | Nouveaux SBB | Part des nouveaux SBB | NB de SBB existants au 31/12/2020 | Part du total des SBB existants |
|--------------------|--------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Belfius            | 6 598        | 71,53%                | 10 844                            | 46,96%                          |
| BNP Paribas Fortis | 84           | 0,89%                 | 4 067                             | 17,61%                          |
| ING                | 489          | 5,18%                 | 1 997                             | 8,64 %                          |

Comme déjà pointé du doigt à plusieurs reprises, Ombudsfin ne communique pas non plus sur la durée de vie des SBB. Selon plusieurs témoignages, il semblerait que certaines grandes banques clôturent les SBB des demandeur·euse·s d'asile au bout d'un an ou quelques jours avant l'expiration de leur carte orange.

En ce qui concerne les refus d'ouverture de SBB, Ombudsfin n'a enregistré que 6 cas en 2020, soit 2 de plus qu'en 2019 et 1 de moins qu'en 2018. Ces chiffres ne sont certainement pas représentatifs des difficultés d'accès au SBB qui sont régulièrement rapportées auprès d'Unia<sup>28</sup> (une trentaine d'alertes

<sup>27</sup> Les données collectées en 2010 auprès des banques se sont révélées incohérentes. Ce problème semble lié à des erreurs dans les données fournies par les institutions bancaires. Pour cette raison, donc, l'ombudsman a choisi de ne pas les rendre publiques.

<sup>28</sup> Unia est un organisme public, interfédéral et indépendant expert en politique d'égalité et de non-discrimination, <https://www.unia.be/fr/sensibilisation-et-prevention/outils/discrimination-acces-compte-en-banque>

par an) ou de Myria<sup>29</sup> (18 alertes en 2020 contre 1 en 2018) et qui concernent principalement des primo-arrivants en Belgique. Pour ces organismes, le nombre d'alertes ne constitue que la partie immergée de l'iceberg. Des employé·e·s de banque témoignent anonymement des consignes reçues visant à limiter le plus possible l'ouverture de SBB, notamment quand les demandes viennent de demandeur·euse·s d'asile. Ces consignes peuvent prendre différentes formes : ne jamais proposer le SBB de manière proactive même si le profil correspond, proposer des rendez-vous dans plusieurs semaines, renvoyer vers la concurrence, prétexter que les documents présentés ne sont pas suffisants ou refuser oralement l'ouverture d'un SBB alors que cela devrait être fait par écrit et de manière motivée selon la loi afin de permettre des recours.

Les obligations auxquelles sont soumises les banques dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont souvent mises en avant par les banques pour justifier des refus d'ouverture de compte. En juillet 2016, la BNB avait publié une circulaire<sup>30</sup> transposant dans le cadre prudentiel belge un avis de l'Autorité bancaire européenne sur l'application des mesures de vigilance à l'égard des client·e·s demandeur·euse·s d'asile originaires de pays tiers considérés à haut risque. Cette circulaire rappelle que proposer un SBB est justement un moyen pour les banques de maîtriser les risques : *« Proposer à des demandeurs d'asile un service de base comprenant des produits ou des services plus difficiles à utiliser aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme peut constituer une manière efficace de maîtriser les risques de blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (...). La Banque estime qu'il est peu probable que les établissements de crédit puissent refuser le SBB à des demandeurs d'asile au seul motif qu'ils sont originaires d'un pays présentant un risque de BC/FT accru et/ou parce qu'ils ont des difficultés à établir leur identité de façon fiable. De l'avis de la Banque, le refus du SBB n'est possible que s'il peut être établi sur la base d'éléments spécifiques que le consommateur est ou pourrait être impliqué dans le blanchiment de capitaux ou le financement du terrorisme (ou lorsque trouve à s'appliquer l'un des autres motifs de refus prévus par le Code de droit économique) ».*

Nous avons déjà eu l'occasion de signaler à plusieurs reprises la trop grande complexité et la trop longue durée des recours en particulier quand les victimes sont des personnes précarisées et peu au fait de leurs droits. Pour saisir Ombudsfin, il faut en effet avoir préalablement introduit une plainte auprès de l'institution financière qui a refusé le SBB. Une fois la plainte jugée recevable par Ombudsfin, il faut encore attendre en moyenne 43 jours pour que la plainte soit traitée, ce qui est toutefois légèrement mieux qu'en 2018 (51 jours).

A la pauvreté des informations contenues dans les rapports de l'Ombudsfin qui ne permettent pas de vérifier l'application de la législation ni de connaître les profils des demandeur·euse·s de SBB et les éventuels besoins d'adaptation de la législation, s'ajoute l'absence de contrôle par les autorités compétentes. En Belgique, ce sont les agent·e·s commissionné·e·s par le ministre de l'Économie (Inspection économique) qui sont compétent·e·s pour rechercher et constater les infractions à la législation sur le SBB lesquelles sont punissable d'une sanction de niveau 3, à savoir une amende de 26 € à 25 000 €. On ne trouve aucune trace de contrôle de l'application de cette législation dans les rapports de l'Inspection économique et ce depuis de nombreuses années, et bien sûr aucune condamnation des banques concernées. La Belgique ferait bien de s'inspirer de ce que fait par exemple le Portugal<sup>31</sup> : depuis 2015, année où la fourniture d'un compte de base par toutes les banques est devenue obligatoire dans ce pays, la Banque du Portugal a effectué chaque année des contrôles des banques sous la forme d'inspections « client·e·s mystère » ainsi que des inspections dans les services centraux des banques

---

<sup>29</sup> Myria est le Centre fédéral Migration. Il analyse la migration, défend les droits des étrangers et lutte contre la traite et le trafic des êtres humains. Myria a développé sur son site un guide détaillé sur le service bancaire de base : <https://www.myria.be/fr/droits-fondamentaux/accès-aux-droits-sociaux-et-économiques/ouvrir-un-compte-bancaire-ordinaire-ou-un-compte-bancaire-de-base>

<sup>30</sup> BNB, Avis de l'Autorité bancaire européenne (ABE) on the application of customer due diligence measures to customers who are asylum seekers from higher-risk third countries (EBA-Op-2016-07) [https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2016/20160712\\_nbb\\_2016\\_32.pdf](https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2016/20160712_nbb_2016_32.pdf)

<sup>31</sup> Fily A. *Service bancaire de base : des leçons de nos voisins européens*, Financité, 08/2021, [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/sbb\\_-\\_af\\_-\\_aout\\_2021\\_0.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/sbb_-_af_-_aout_2021_0.pdf)

sur tous les aspects couverts par la législation. La Banque du Portugal est aussi l'autorité compétente en charge de collecter les données sur l'évolution du compte de base. Ses rapports annuels « Relatório de Supervisão Comportamental » (Rapport de supervision comportementale) sont très détaillés et constituent une véritable source d'informations sur la mise en œuvre de la législation dont pourrait aussi s'inspirer Ombudsfm.

Le gouvernement fédéral a mis la question du service bancaire de base à son agenda. L'accord de gouvernement du 30 septembre 2020<sup>32</sup> prévoit en effet que « *Le Gouvernement veillera à ce que l'accès aux services bancaires de base ne reste pas lettre morte pour les groupes vulnérables qui ont besoin de services adaptés, comme les personnes en situation de handicap, les personnes âgées ou les personnes qui n'ont pas d'accès numérique aux services bancaires. Le Gouvernement évaluera les services fournis dans le cadre du service bancaire de base et augmentera sa publicité, en accordant une attention particulière à l'accessibilité des extraits de compte physiques.* ».

Si des mesures ont été adoptées pour les personnes qui n'utilisent les services numériques des banques (voir Service Bancaire Universel), rien n'a encore été fait en matière de service bancaire de base.

### 1.2.2.2. Des comptes à vue ordinaires de plus en plus chers

Pour les personnes qui souhaitent faire l'essentiel de leurs opérations bancaires sur PC ou smartphone, il est possible de trouver dans chaque banque un compte bancaire à faible coût, voire gratuit. En revanche, en ce qui concerne les comptes bancaires classiques, on assiste depuis plusieurs années à une augmentation du tarif des forfaits qui n'incluent pas toujours, ou de manière limitée, certaines opérations manuelles comme les virements papier et encore plus rarement l'envoi d'extraits bancaires par voie postale.

Certaines banques ont fait exploser les tarifs des opérations non comprises dans les forfaits augmentant ainsi très fortement le coût annuel d'un compte à vue. Il s'agit notamment des virements papier, des extraits de compte envoyés par la poste et des retraits d'argent au guichet ou dans des distributeurs d'autres banques.

Nous avons repris ci-après les frais supplémentaires appliqués pour les comptes courants classiques les moins chers offerts par plusieurs banques en nous basant sur les fiches d'information tarifaires standardisées que chaque banque doit obligatoirement produire pour informer les consommateurs.

#### Tarifs des comptes bancaires « classiques » les moins chers dans chaque banque

|                                                                   | Tarif forfait.<br>(2021)                          | Virements papier<br>inclus dans le forfait                                                                                            | Extraits bancaires<br>inclus dans forfait<br>(envoi postal)   | Retraits d'espèces inclus<br>dans le forfait            |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Argenta</b><br><i>Compte Green</i><br>(ex-Compte giro +)       | 0€/an<br>(sans carte de<br>crédit)                | Non, 1,5€/virement au<br>guichet (en 2020,<br>étaient compris dans<br>forfait)                                                        | Non, frais de port                                            | - pas au guichet : 1,50€<br>- oui, tous distributeurs   |
| <b>Axa banque</b><br><i>Compte à vue</i><br><i>comfort2bank</i>   | 54€/an<br>(option carte de<br>crédit<br>comprise) | Oui (nombre illimité)                                                                                                                 | Non, frais de port                                            | oui au guichet & tous<br>distributeurs                  |
| <b>Belfius</b><br><i>Compte Beats New</i><br>(ex-Belfius comfort) | 42€/an<br>(sans carte de<br>crédit)               | - Oui pour les plus de<br>70 ans (papier & en<br>agence).<br>- Autres : 1 virement<br>max/mois compris. Au-<br>delà : 2€/virement (en | - Oui pour les plus de<br>70 ans<br>-Autres :<br>2€/enveloppe | - pas de retraits au guichet<br>-oui, tous distributeur |

<sup>32</sup> Accord de gouvernement, 30/09/2020, [https://www.belgium.be/sites/default/files/Accord\\_de\\_gouvernement\\_2020.pdf](https://www.belgium.be/sites/default/files/Accord_de_gouvernement_2020.pdf)

|                                                             |                                                |                                                                                                                       |                                            |                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             |                                                | 2020 : 2 virements max /mois)                                                                                         |                                            |                                                                                                                  |
| <b>Beobank</b><br><i>Compte plus</i>                        | 36€/an<br>(sans carte de crédit)               | Oui (nombre illimité)                                                                                                 | Oui, 1/ mois                               | oui au guichet & tous distributeurs                                                                              |
| <b>BNP Paribas Fortis</b><br><i>Compte confort pack</i>     | 42€/an<br>(1 carte de crédit)                  | Non, 2€/virement et 6€ au guichet                                                                                     | Non, 1€ / enveloppe + frais de port        | - pas au guichet : 2€<br>- oui, tous distributeurs                                                               |
| <b>Bpost banque</b><br><i>Compte b.comfort</i>              | 51€/mois<br>(option carte de crédit comprise)  | Oui (nombre illimité)                                                                                                 | Non, 1,7€/mois (frais de port & enveloppe) | oui au guichet & tous distributeurs                                                                              |
| <b>CBC</b><br><i>Compte à vue CBC</i>                       | 24€/an<br>(sans carte de crédit)               | Non, 2€/virement sur papier ou au guichet<br><i>En 2020, étaient compris dans forfait</i>                             | Non, 2,5€/mois                             | - pas au guichet : 2€ (1,50€ en 2020)<br>- oui aux ATM CBC<br>- pas autres ATM : 0,20€                           |
| <b>CPH</b><br><i>Compte courant ordinaire</i> <sup>33</sup> | 30€/an<br>(sans carte de crédit)               | Non, 1€/virement                                                                                                      | Non, tarif postal                          | - pas au guichet : entre 0,50€ et 1€<br>- pas aux distributeurs : entre 0,5€ et 1€                               |
| <b>Crean</b><br><i>Crean economy pack</i>                   | 48€/an <sup>34</sup><br>(sans carte de crédit) | Oui<br>Au guichet : gratuit pour plus de 65 ans,<br>Autres : 1,50€                                                    | Non, 1€/mois                               | oui au guichet & tous distributeurs                                                                              |
| <b>Fintro</b><br><i>Compte à vue ordinaire</i>              | 21€/an<br>(sans carte de crédit)               | Non, 2€/virement                                                                                                      | Non, 1€/enveloppe + frais de port          | - pas au guichet : 1,50€<br>- oui tous distributeurs                                                             |
| <b>ING</b><br><i>Compte vert</i>                            | 54€/an<br>(sans carte de crédit)               | 12 opérations de débit manuelles/an (virements, retraits cash). 1€ au-delà. Entre 9,69€ et 10,68€ si fait par employé | Non, 5€ + frais de port                    | - guichet : voir 12 opérations de débit manuelles/an<br>- oui tous distributeurs                                 |
| <b>KBC</b><br><i>Compte à vue</i>                           | 24€/an<br>(sans carte de crédit)               | - Non, 2€ virement papier ou au guichet<br>- Inclus pour les plus de 65 ans                                           | Non, 2,50€/mois                            | - pas au guichet : 2€<br>- inclus pour les plus de 65 ans<br>- oui distributeurs KBC<br>- pas autres ATM : 0,50€ |

Source : documents d'information tarifaire publiés par les banques sur leurs sites

La ministre en charge de la protection des consommateurs avait en 2020 jugé excessifs certains tarifs pratiqués pour les virements<sup>35</sup> : « la digitalisation est une bonne chose, mais nous devons nous assurer que ceux qui ne disposent pas d'un ordinateur continuent de bénéficier de services bancaires efficaces et abordables ». Elle avait confié à l'administration le soin d'analyser l'évolution des prix des transactions bancaires afin de déterminer si des mesures sont nécessaires. Aucune analyse des tarifs n'a été rendue publique à la suite de ces déclarations. La dernière analyse du coût des comptes à vue en Belgique date de 2018<sup>36</sup>.

En septembre 2021, le Vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail a devant la Commission de l'économie, de la protection des consommateurs et de l'agenda numérique<sup>37</sup> de la

<sup>33</sup> Les frais de gestion et le coût des opérations des comptes à vue CPH dépendent des placements et crédits que le client a dans cette banque. 3 catégories sont prévues : tarification 1 pour les clients disposant de minimum 50 000€; la tarification 2 pour ceux et celles qui disposent entre 12 500€ et 50 000€, et la tarification 3 pour ceux et celles qui disposent moins de 12 500€ auprès de la banque. C'est ce dernier tarif que nous avons retenu dans le tableau.

<sup>34</sup> Il existe un tarif moins élevé pour les coopérateurs de Crean

<sup>35</sup> Sury C., *Nouvelles augmentations tarifaires chez Belfius*, L'Echo, 07/02/2020, <https://www.lecho.be/monargent/budget/nouvelles-augmentations-tarifaires-chez-belfius/10206565.html>

<sup>36</sup> Institut des comptes nationaux, *Evolution du coût d'un compte à vue*, 30/10/2018, <https://economie.fgov.be/fr/publications/evolution-du-cout-dun-compte>

<sup>37</sup> Chambre des représentants, compte rendu intégral, 29/09/2021, <https://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/55/ie583.pdf>



Chambre des représentants fait état des résultats d'une étude sur les tarifs bancaires qu'il a commanditée auprès du SPF Economie. Selon cette étude (non publiée), il apparaît que le coût d'un compte courant a bien augmenté au cours de ces quatre dernières années avec notamment une augmentation de 12,2 % entre 2020 et 2021.

### 1.2.2.3. Le service bancaire universel (SBU) : une réponse partielle aux difficultés posées par la fracture numérique

#### 1.2.2.3.1. Services bancaires et fracture numérique

En faisant passer d'un jour à l'autre des pans entiers de nos activités vers le tout numérique, le confinement a plus que jamais augmenté notre dépendance aux outils en ligne. Ce bouleversement sans précédent a aussi mis en évidence les inégalités entre citoyens et les risques croissants d'exclusion. Comme pointé du doigt par des chercheuses en sociologie<sup>38</sup> « la numérisation de services essentiels publics, d'intérêt général ou privés, révèle les risques encore plus grands d'exclusion sociale de ceux qui ne disposent pas des conditions d'accès et d'appropriation de ces technologies. (...) Les fragilités numériques épousent de près les formes de fragilités économiques et sociales ».

*« Le numérique s'érige ainsi comme une norme sociale dominante qui comporte de multiples exigences souvent sous-estimées par les fournisseurs d'accès aux services et les acteurs institutionnels. La population qui n'est pas en mesure de se conformer aisément à cette nouvelle norme sociale dominante se trouve, par conséquent, à risque de marginalisation voire d'exclusion. Le non-respect de cette nouvelle norme est assorti de ce que les sociologues considèrent comme des sanctions : non-accès aux droits, accès à des services de moindre qualité ou plus coûteux, décrochage, perte de lien, exclusion sociale. »*

Alors que la question de l'exclusion bancaire semblait ne plus toucher qu'une part limitée de la population qui rencontrait des difficultés à accéder à un compte bancaire (voir SBB), les évolutions vers le tout numérique décidées par le secteur bancaire sont en train de créer de nouvelles formes d'exclusion bancaire qui limitent l'usage d'un compte bancaire. Ces nouvelles formes d'exclusion touchent une part importante de la population qui ne peut plus gérer convenablement ses affaires financières quotidiennes.

Le baromètre 2021 de la maturité numérique des Wallon·ne·s fait certes état d'une diminution des ménages sans accès à internet passant de 10% en 2019 à 6% en 2021. Cependant la fracture d'usage reste élevée avec 18% des Wallon·ne·s disposant de compétences numériques considérées comme faibles contre 21% en 2019. Par ailleurs, 32% des Wallon·ne·s sont classés comme « éloigné·e·s » du numérique c'est-à-dire qu'ils n'ont pas la capacité d'exploiter tous les usages du numérique à leur profit dans un contexte où le numérique est présent partout. Le baromètre fait état d'un changement de nature de la fracture numérique qui isole ceux qui ont des usages très restrictifs et qui ne se sentent pas à l'aise avec ces technologies et leurs implications sociétales.

Selon le baromètre 2021 de maturité numérique des Wallon·ne·s<sup>39</sup>, si le pourcentage de Wallon·ne·s qui effectuent des opérations bancaires ou de bourse en ligne progresse (59% en 2021 contre 54% en 2019), il n'en reste pas moins que 41% d'entre eux·elles n'ont pas adopté la banque digitale. Il est dommage que le baromètre 2021 ne différencie pas, comme en 2019, les catégories de la population les moins utilisatrices de la banque en ligne (genre, niveau d'étude, niveau de revenus, âge). Pour rappel, le rapport 2019 faisait état d'une moindre utilisation de la banque en ligne pour les personnes peu ou

---

<sup>38</sup>Brotcorne P. et Vendramin P., *Une société en ligne productrice d'exclusion ?*, Centre interdisciplinaire de recherche Travail, État et Société (CIRTES), UCL Louvain & IACCHOS, Sociétés en changement n°11, mars 2021, <https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-iacchos/societes-en-changement-note-thematique/IACCHOS-Vulnerabilite%CC%81numerique-WEB.pdf>

<sup>39</sup>Digital Wallonia, Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, <https://content.digitalwallonia.be/post/20210916135353/2021-09-Barome%CC%80tre-Citoyens-2021-Compleet.pdf>



pas diplômées<sup>40</sup> (seulement 29% d'utilisateur·rice·s) et les plus de 70 ans (seulement 32% d'utilisateur·rice·s dans cette catégorie d'âge). Pour rappel, 25% de la clientèle des banques a plus de 65 ans.

Les adultes en difficulté avec l'écrit sont aussi de faibles utilisateur·rice·s des services bancaires : seul·e·s 34% des adultes interrogé·e·s dans le cadre d'une étude conduite pour la Fondation Roi Baudouin<sup>41</sup> ont déclaré effectuer des virements par voie électronique contre 76% en moyenne des internautes belges. 21% ont aussi déclaré ne pas être en capacité de retirer de l'argent au distributeur. Ces faibles proportions sont d'autant plus inquiétantes que le recours aux virements papier ainsi que l'envoi des relevés bancaires par voie postale entraînent des coûts supplémentaires qui ne cessent d'augmenter. Les personnes incapables d'utiliser les services bancaires en ligne de façon autonome subissent une véritable discrimination financière.

Des travailleur·euse·s sociaux·ales ont aussi récemment dénoncé<sup>42</sup> la dématérialisation des services bancaires qui est devenue un facteur d'exclusion. Les travailleur·euse·s sociaux·ales sont de plus en plus souvent appelé·e·s à effectuer des opérations telles que payer des factures, remplir des formulaires à la place des personnes en situation de fragilité qu'ils·elles accompagnent.

#### 1.2.2.3.2. Le service bancaire universel : une réponse limitée aux difficultés posées par la digitalisation bancaire

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

Entre janvier et juillet 2021, le gouvernement fédéral représenté par le ministre de l'Economie (PS), le ministre des Finances (CD&V) et la secrétaire d'Etat à la protection des consommateurs (Open VLD) a négocié un accord avec le secteur bancaire au profit des clients utilisant peu ou pas les services digitaux. Cet accord négocié de manière non publique a pris la forme d'une charte<sup>43</sup> valable jusqu'au 30 juin 2024. Ses signataires sont Argenta, Axa Banque, Belfius, Beobank, BNP Paribas Fortis, Bpost banque, CBC, CPH, Crelan, ING, KBC, KBC Brussels et vdk Bank. Ces banques doivent avoir inclus le SBU dans leur offre d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2022

En préambule, cet accord reconnaît que tout le monde n'est pas à l'aise avec la digitalisation bancaire, que la fracture numérique est une réalité et qu'il est primordial que les nombreuses personnes exclues de ce mode de fonctionnement puissent participer pleinement à la société. L'accord reconnaît aussi que la digitalisation galopante est souvent vécue comme source de stress et d'isolement parmi les personnes les plus vulnérables, en particulier pour les seniors qui n'ont pas toujours été en mesure d'ouvrir un compte courant comprenant un nombre suffisant d'opérations manuelles auprès de leur banque. C'est

<sup>40</sup> Wallonie : 12% des plus de 25 ans n'ont pas de diplôme ou au maximum un diplôme de l'enseignement primaire (source IWEPS)

<sup>41</sup> Fondation Roi Baudouin, *Baromètre de l'inclusion numérique 2020*, [https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020\\_08\\_24\\_CF](https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF)

<sup>42</sup> Sud Info, *Des travailleurs sociaux dénoncent la numérisation du secteur bancaire à Liège*, 12/11/2021, <https://www.sudinfo.be/id427322/article/2021-11-12/des-travailleurs-sociaux-denoncent-la-numerisation-du-secteur-bancaire-liege> ; L'Avenir, *Numérisation: «Les travailleurs sociaux ne seront pas les sous-traitants des autres services»*, 28/10/2021, [https://www.lavenir.net/cnt/dmf20211028\\_01630453/numerisation-les-travailleurs-sociaux-ne-seront-pas-les-sous-traitants-des-autres-services](https://www.lavenir.net/cnt/dmf20211028_01630453/numerisation-les-travailleurs-sociaux-ne-seront-pas-les-sous-traitants-des-autres-services)

<sup>43</sup> Communiqué de presse, 19 Juillet 2021, *Service bancaire universel : un accord entre le gouvernement et le secteur bancaire au profit des clients n'utilisant pas les services digitaux*, <https://vanpeteghem.belgium.be/fr/service-bancaire-universel-un-accord-entre-le-gouvernement-et-le-secteur-bancaire-au-profit-des>

pour éviter une aggravation de la fracture numérique que la Charte sur le service bancaire universel (SBU) a été élaborée.

#### *1.2.2.3.2.1. Contenu du SBU*

Le SBU est un pack comprenant une carte de débit et la possibilité d'effectuer les opérations suivantes :

- au minimum 24 retraits gratuits par an aux distributeurs automatiques de sa banque ;
- au minimum 60 opérations manuelles par an au guichet de la banque (virements papier, retraits d'espèces). Si le nombre d'opérations manuelles dépasse un nombre prédéterminé, le prix par opération supplémentaire ne peut dépasser 1 € ;
- des domiciliations et des ordres de paiement permanents ;
- l'impression gratuite des extraits de compte aux automates de sa banque, les retraits mensuels d'extraits au guichet (si proposés par la banque) ou leur envoi une fois par mois par la poste à un tarif raisonnable.

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

Ce pack ne peut être facturé plus de 60 € par an, ou 5 € par mois, pendant toute la durée d'application de la charte. Toute augmentation annuelle ne pourra excéder 6 €, à la condition de ne pas dépasser 60 €.

En ce qui concerne l'envoi des extraits de compte par la poste, seule solution quand la banque ne propose plus d'imprimantes dans ses agences ou s'il est impossible de les obtenir au guichet, la charte prévoit que l'envoi postal est effectué aux frais du client·e·. Elle prévoit aussi, qu'en plus des frais de port, les banques peuvent facturer un coût raisonnable pour l'envoi mensuel des extraits. Ce coût raisonnable est défini comme suit :

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

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

Tout·e client·e peut souscrire un SBU. A la différence du SBB, ce compte n'est pas exclusif. On peut détenir d'autres comptes à vue. Les client·e·s qui souhaitent changer de banque sont invité·e·s à recourir au service de mobilité interbancaire. Le secteur et les pouvoirs publics s'engagent à renforcer la notoriété de ce service.

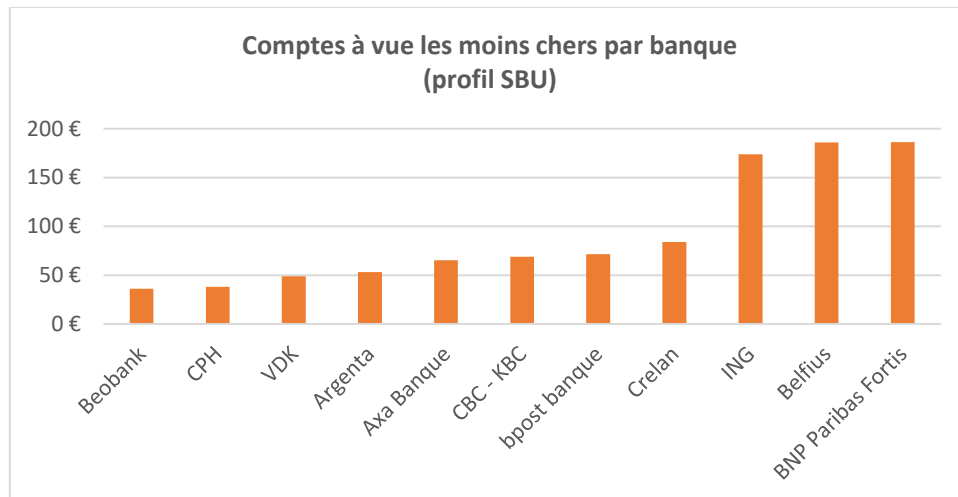
La Charte contient également un engagement à mieux informer les consommateur·rice·s sur l'offre des banques et les tarifs correspondants. Il est prévu que les pouvoirs publics développent les outils de comparaison existants et fournissent des simulateurs de tarifs en ligne, sur la base des données fournies par les banques.

#### *1.2.2.3.2.2. Une solution à minima*

Cette charte a le mérite de reconnaître que le passage à la banque digitale à marche forcée a laissé de côté de nombreuses personnes et qu'il était plus que temps d'agir. Même si l'initiative du SBU n'est pas due au secteur bancaire, il est intéressant de noter que ses représentant·e·s ont officiellement annoncé avoir pris la mesure des difficultés rencontrées par les client·e·s concerné·e·s. Dans le communiqué de presse qui a accompagné la publication de la charte, le CEO de Febelfin a en effet déclaré : « *Le service bancaire universel est une réponse à une société en transition. Tout se fait de plus en plus via le PC ou le smartphone et tout le monde n'y est pas familiarisé. En tant que secteur, nous reconnaissons et comprenons cela. Avec cet engagement, nous voulons montrer que nous ne laissons*

*personne de côté, car gérer correctement son argent et pouvoir payer sans problème est un droit pour tou-te-s. »*

La charte permet aussi de plafonner les tarifs de certaines opérations qui ne cessaient d'augmenter ces dernières années. Si certaines banques offrent déjà des comptes dont le tarif ne dépasse pas le montant maximum prévu par le SBU, les grandes banques comme ING, Belfius et BNP Paribas Fortis devront faire d'importants efforts pour respecter leurs engagements comme le montre le graphique ci-dessous. Nous avons repris les comptes à vue les moins chers proposés en octobre 2021 par les banques signataires de la charte. Le profil retenu est celui d'une personne disposant d'une carte de débit et qui chaque mois effectue 2 retraits d'argent au distributeur de sa banque, 5 virements papier et reçoit 1 extrait de compte par voie postale (frais postaux non inclus).



Source : Wikifin, comparateur de comptes à vue

Il est aussi dommage que le SBU ne soit pas proposé à un tarif tout compris. La résistance des banques lors des négociations à l'introduction dans le pack de l'envoi par la poste d'un extrait de compte par mois dans le pack de 60 € laisse perplexe. Un seul extrait par mois, c'est bien peu pour suivre ses rentrées et ses dépenses au quotidien. Pour mémoire, le SBB oblige les banques à mettre à disposition les extraits de compte manuellement 2 fois par mois. Par ailleurs, les tarifs retenus, qu'on les juge ou non élevés, montrent une différence de traitement entre les client·e·s digitalisé·e·s qui peuvent trouver des comptes gratuits ou peu chers et ceux qui ne le sont pas.

ING a publié ses conditions tarifaires applicables à compter du 1er janvier 2022<sup>44</sup> : son compte vert devient son SBU au prix de 4,50 €/mois et comprendra 60 opérations manuelles par an au lieu de 12 actuellement. En ce qui concerne l'envoi postal des extraits de compte, ING a choisi le forfait annuel de 5 €/an + frais de port. Belfius et BNP Paribas Fortis ont annoncé dans la presse<sup>45</sup> qu'elles développeraient une nouvelle offre au prix de 5 €/mois sans qu'on en connaisse encore les détails.

Les aspects positifs de cet accord se limitent finalement au plafonnement des tarifs. S'il est vrai que la négociation d'un accord permet d'aboutir plus rapidement à un résultat que le recours à la loi, il aurait cependant été préférable d'avoir un débat public sur les besoins des personnes non digitalisées et les moyens d'y répondre. Par ailleurs, un texte de loi est par nature plus contraignant que le simple engagement moral pris par les signataires de l'accord.

<sup>44</sup> ING, tarif des principaux services et opérations bancaires à usage privé, <https://www.ing.be/Assets/nuid/documents/pricing-list-private-Future-FR.pdf>

<sup>45</sup> Sury S., *Combien va vous coûter le service bancaire universel des banques?* L'Echo, 04/11/2021, [https://www.lecho.be/monargent/analyse/banque-et-assurances/combien-va-vous-couter-le-service-bancaire-universel-des-banques/10343900?utm\\_source=SIM&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=20211104\\_FINANCE\\_FR\\_&utm\\_content=&utm\\_term=&M\\_BT=1220249261740](https://www.lecho.be/monargent/analyse/banque-et-assurances/combien-va-vous-couter-le-service-bancaire-universel-des-banques/10343900?utm_source=SIM&utm_medium=email&utm_campaign=20211104_FINANCE_FR_&utm_content=&utm_term=&M_BT=1220249261740)

Contrairement à ce qui était annoncé dans l'accord de gouvernement, la charte ne traite pas de la question de l'accès aux services bancaires pour les personnes non-digitalisées. La charte ne dit rien de la manière d'effectuer aisément des virements ou d'accéder à ses extraits de compte si l'on ne dispose pas d'une agence à proximité, d'automates pour effectuer des opérations bancaires ou imprimer ses extraits, ni de distributeurs de billets.

#### 1.2.2.4. Les comptes sociaux de Belfius

Belfius a mis en place une gamme de produits sociaux destinés aux institutions à finalité sociale qui viennent en aide aux populations précarisées<sup>46</sup>. L'un de ces produits est le compte d'aide sociale qui peut être ouvert à la demande du CPAS au nom du/de la 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 € 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 débiteur·rice·s défaillant·e·s 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 € au/à la titulaire lorsque le montant du compte est inférieur à 10 € et qu'il·elle 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/la titulaire du compte ne dépend plus financièrement de celui-ci. Alors qu'en 2010, le nombre de personnes bénéficiant d'un compte d'aide sociale était de 41 102, il n'était plus que 8 563 au 01/07/en 2019, 7 314 au 01/07/2020 et 6 861 au 01/05/2021. Pour Belfius, la diminution peut s'expliquer par les actions régulières de « nettoyage » des comptes qui ne sont plus utilisés et le fait qu'il y aurait moins de personnes non bancarisées notamment grâce au SBB. Il est aussi possible que des CPAS dirigent les personnes concernées vers le SBB. Si le SBB est plus coûteux pour son titulaire, il est gratuit pour les CPAS. Depuis 2017, le nombre de CPAS ayant recours au compte d'aide sociale de Belfius a baissé :

| 2010 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2021 |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 556  | 525  | 448  | 448  | 434  | 418  | 396  |

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. Il est donc regrettable que son nombre soit en diminution.

Parmi les autres produits sociaux proposés par Belfius, les plus importants sont les comptes de gestion budgétaire, les comptes retraits et les comptes système I. Les comptes de gestion budgétaire sont des solutions qui aident à gérer le compte d'une personne en difficulté financière. Les comptes retraits sont des services additionnels conjoints aux comptes de médiation de dette. 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.

---

<sup>46</sup>Belfius, produits sociaux,  
<https://www.belfius.be/publicsocial/FR/ProduitsServices/GestionDeTresorerie/ProduitsSociaux/index.aspx?firstWA=no>

### Nombre de comptes et évolution par an

|                                            | 01/07/2019     | 01/07/2020   | 01/05/2021     |
|--------------------------------------------|----------------|--------------|----------------|
| RECONSTIT.GAR.LOC.IND.                     | 4 783          | 4 645        | 4 602          |
| COMPTE AIDE SOCIALE                        | 8 563          | 7 314        | 6 861          |
| GEST.BUDGET - INDIVIDUEL                   | 71 752         | 70 156       | 69 716         |
| COMPTE RETRAIT                             | 40 155         | 38 370       | 37 475         |
| SYSTEME I - INDIVIDUEL                     | 22 273         | 20 758       | 19 404         |
| GAR.LOC.CPAS/IMMO-IND.                     | 3 105          | 3 733        | 4 057          |
| <a href="#">CONV.DE</a> GAGE GAR.RESIDENCE | 7 258          | 7 850        | 8 162          |
| GAR.LOC.SOC.LOGEMENT/INDIV                 | 16 417         | 17 544       | 18 407         |
| <a href="#">MEDIAT.DE</a> DETTES-INDIVID.  | 5 918          | 5 664        | 5 391          |
| <b>Grand Total</b>                         | <b>180 224</b> | <b>5 664</b> | <b>174 075</b> |

Source : Belfius

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 aussi 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·rice d'effectuer des retraits d'argent et des paiements. Cette carte est utilisée majoritairement par la Croix-Rouge, Fedasil et des CPAS.

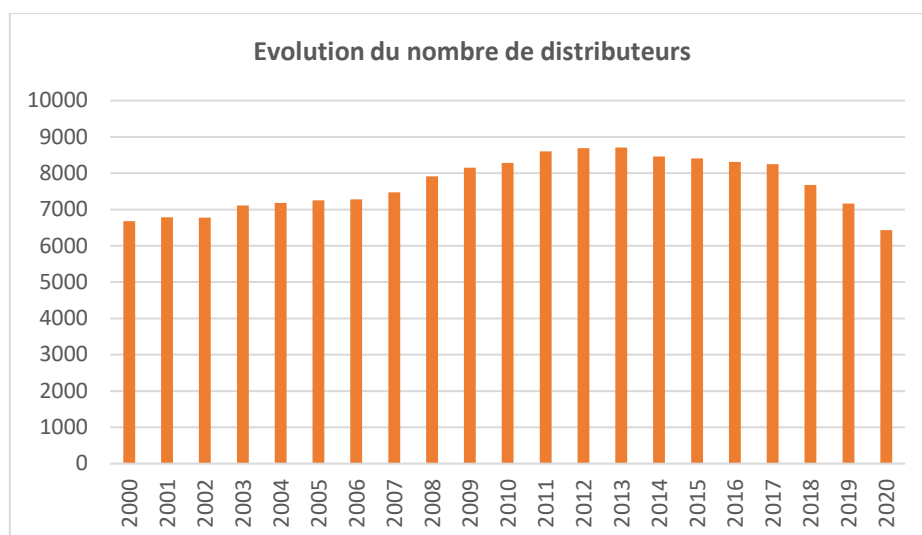
## 1.2. Accès à l'argent liquide

Depuis quelques années, les moyens de paiement électroniques (cartes, virements et prélèvements électroniques, paiement par mobile, etc.) proposés par les banques et le secteur du paiement prennent de plus en plus de place dans les habitudes de paiement. Si bon nombre de consommateur·rice·s en sont très satisfait·e·s, ce n'est pas le cas de tou·te·s. Certaines personnes sont toujours très dépendantes du cash tandis qu'une grande majorité souhaite continuer à avoir le choix, ce qui devient de plus en plus difficile.

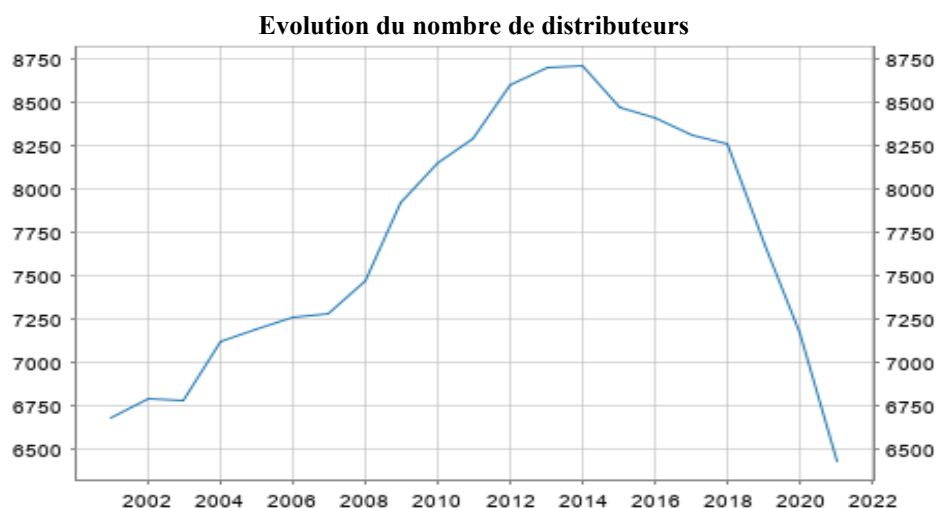
### 1.2.1. Baisse continue du nombre de distributeurs de billets

Après avoir atteint un pic en 2013 avec 8 707 appareils, le nombre de distributeurs de billets mis à la disposition de la population n'a cessé de diminuer depuis lors pour atteindre les 6 433 en 2020<sup>47</sup>, soit la disparition de plus d'un quart des distributeurs (- 26,11%).

<sup>47</sup> En ce qui concerne les membres de Febelfin, le nombre total d'appareils de banque en self-service avec fonction de retrait est de 5 620 pour 2020. <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>, voir section paiements



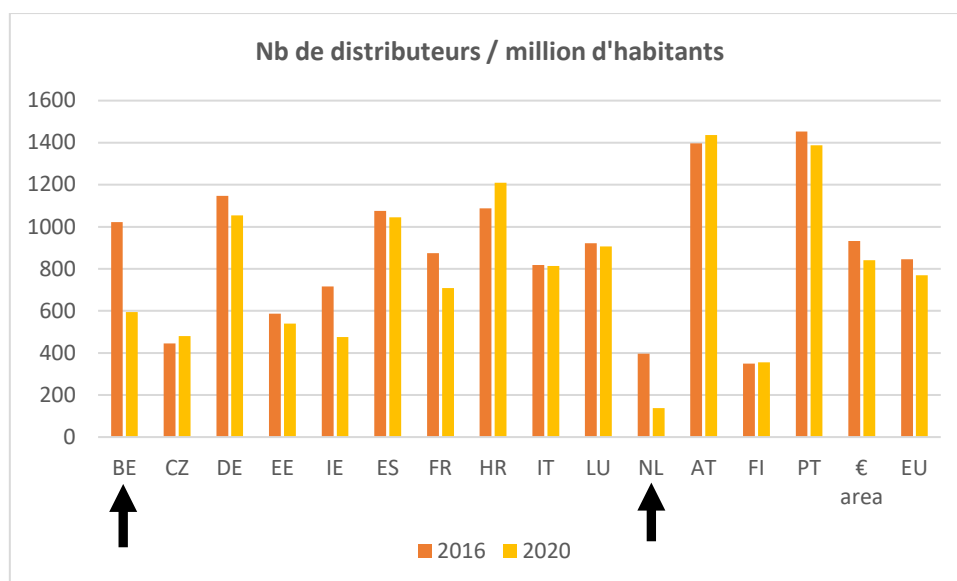
Source : Banque centrale européenne, Statistical Data Warehouse, Belgium<sup>48</sup>



Source : Banque centrale européenne, Statistical Data Warehouse, Belgium

Tant au niveau de la zone euro que de l'Union européenne, la Belgique se situe en-dessous de la moyenne en nombre de distributeurs par million d'habitant·e·s. Alors que tous les pays ne connaissent pas de baisse du nombre de leurs distributeurs, la Belgique fait partie des pays qui ont connu la baisse la plus importante au cours de ces 5 dernières années.

<sup>48</sup> ECB : Number of ATMs with a cash withdrawal function - provided by resident PSPs - from Belgium



La suppression des agences bancaires conduit à la disparition des distributeurs qui y sont installés, ce qui est mal vécu par une partie de la population qui doit parfois effectuer des kilomètres pour accéder à un appareil. La presse s'en fait très régulièrement l'écho. C'est aussi un sujet qui revient régulièrement dans les questions des parlementaires tant au niveau fédéral que régional. Dans le cadre de sa campagne intitulée « Soyons cash »<sup>50</sup>, Financité a eu l'occasion de recueillir de nombreux témoignages de personnes qui restent attachées à un accès aisé à un distributeur de billets.

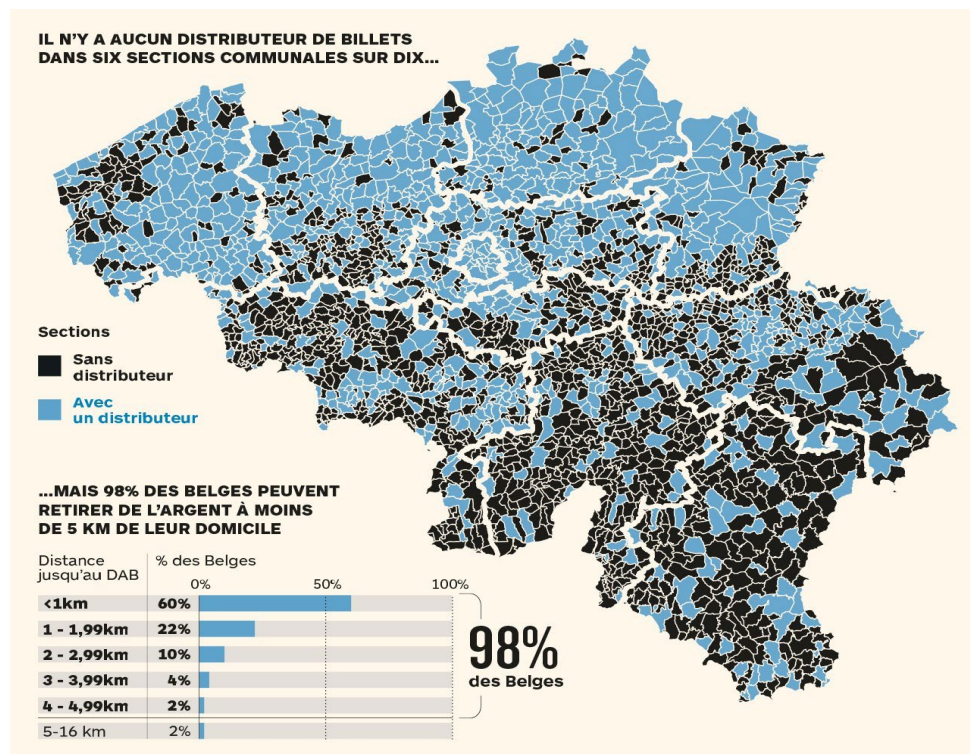
S'il n'est pas aisé de connaître avec exactitude le nombre de communes qui n'ont plus de distributeurs car des agences ferment toutes les semaines, il est en revanche très clair que la répartition des distributeurs est très inégale sur le territoire.

Comme le montre la carte réalisée par L'Echo et publiée sur le site du journal en avril 2021, les provinces du Luxembourg ou de Namur sont moins bien dotées en appareils que les provinces du nord du pays. Il apparaît par ailleurs que 6 sections de communes sur 10 ne disposent d'aucun distributeur. Cette carte est aussi très instructive en ce qui concerne la distance à parcourir pour accéder à un distributeur de billets : 60% des Belges ont un accès à un distributeur à moins d'1 km, 82% à moins de 2 km, 92% à moins de 3 km, mais 4% d'entre eux doivent parcourir plus de 5 km. Ces chiffres sont à mettre en regard de ceux avancés par le projet Batopin qui prévoit un accès à moins de 5 km pour 95% de la population (voir supra).

<sup>49</sup> BCE, <https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000001406>

<sup>50</sup> Financité, Soyons cash, <https://www.financite.be/fr/soyons-cash>





Source : L'Echo<sup>51</sup>, avril 2021

Dans le cadre de son contrat de gestion avec l'Etat, bpost a notamment pour obligation de mettre à la disposition des citoyen·ne·s au moins 350 distributeurs de billets et au moins un distributeur dans les communes où aucun dispositif n'est disponible. En septembre 2021, 41 distributeurs avaient ainsi été installés dans des communes qui en étaient dépourvues après le départ de la dernière agence bancaire. Si cette solution permet de manière certaine de répondre aux besoins de la population, elle n'est toutefois pas satisfaisante car elle fait reposer sur les contribuables le coût d'un service qui devrait être rendu par les banques. Un nouveau contrat de gestion (le 7<sup>ème</sup>) a été reconduit cet été et entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Le nouveau contrat fixe le nombre maximum de distributeurs qui pourront être installés chaque année dans les communes qui en sont dépourvues : 15 en 2022, 15 en 2023, 10 en 2024, 10 en 2025 et 10 en 2026. A ces obligations s'ajoute la possibilité pour les villes et les communes de demander l'installation d'un distributeur supplémentaire à leurs frais. Les banques auront aussi la possibilité de proposer leurs services dans les bureaux de poste.

Les banques font état du coût de plus en plus élevé de la mise à disposition de distributeurs de billets (0,54€ par opération selon une étude réalisée par Deloitte à la demande du secteur bancaire<sup>52</sup>), alors que les retraits sont en diminution. Afin de réduire ces coûts, deux initiatives bancaires concurrentes ont vu le jour<sup>53</sup>.

La première est portée par bpost et 4 banques moyennes, Argenta, Axa, Crelan et vdk bank. En novembre 2019, ces 5 acteurs ont annoncé la gestion conjointe de leurs distributeurs de billets, soit 22% des appareils disponibles en Belgique. Ils ont pour cela créé une joint-venture appelée « Jofico » (Joint Financial Company) laquelle a conclu un contrat de service avec le fournisseur Diebold Nixdorf qui loue les appareils aux banques concernées et est également responsable de leur installation, de leur maintenance et de leur remplacement. Chaque membre de Jofico reste maître de sa stratégie commerciale et continue à proposer des distributeurs sous son enseigne. La réduction du nombre de

<sup>51</sup> D. Adriaen, R. Cockx, O.Samois, T.Roelens, L'Echo, *Les banques envoient les distributeurs à la gare*, 24/04/2021, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/les-banques-envoient-les-distributeurs-de-billets-a-la-gare/10300911.html>

<sup>52</sup> Etude mentionnée dans De Tijd, 08/07/2018, <https://www.tijd.be/ondernemen/banken/banken-onderzoeken-alliantie-voor-geldautomaten/10029391.html> (étude non publiée)

<sup>53</sup> Fily A. L'avenir des distributeurs de billets, ça ne regarde pas que les banques, Financité, septembre 2021, [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/lavenir\\_des\\_distributeurs\\_-\\_af\\_-\\_septembre\\_2021.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/lavenir_des_distributeurs_-_af_-_septembre_2021.pdf)



distributeurs de billets ne fait pas partie des objectifs affichés de Jofico. Néanmoins, on peut déjà constater que, si fin 2019, lors du démarrage de Jofico, le parc comptait 1 555 appareils, il n'en comptait plus que 1 511 en 2021.

La seconde initiative est venue des 4 grandes banques du pays, ING, Belfius, KBC et BNPPF (73% des distributeurs de billets) qui ont décidé en janvier 2020<sup>54</sup> de mettre en commun la gestion de leurs appareils. Pour ce faire, elles ont créé une entreprise commune appelée « Batopin » (Belgian ATM Optimisation Initiative). A la différence de Jofico, les 4 grandes banques entendent supprimer tous les distributeurs de leurs agences d'ici la fin 2024 pour les remplacer par 2 200 distributeurs neutres installés sur 675-725 sites dont la localisation est déterminée à l'aide d'un algorithme (gares, centres commerciaux...). Cette nouvelle répartition des distributeurs, annoncée comme devant permettre meilleur maillage du territoire, doit assurer à 95% de la population la possibilité d'effectuer des retraits et à 90% de la population d'effectuer des dépôts à une distance maximale de 5 km à vol d'oiseau.

Cette dernière initiative a été menée sans implication des usager·ère·s concerné·e·s (consommateur·rice·s, commerçant·e·s), pas plus que les élu·e·s locaux·ales qui connaissent bien les besoins de leurs populations. Lorsque les implications de cette initiative ont commencé à être connues, de nombreuses entités locales ont adopté des motions demandant à l'échelon fédéral une révision du projet Batopin<sup>55</sup>.

La BNB a mis en place le National Retail Payments Committee dont l'un des sous-groupes, composé de diverses parties prenantes, échange sur la disponibilité et l'accessibilité des espèces sur la base d'un modèle développé par la BNB. Le ministre fédéral de l'économie, qui juge le plan de répartition de Batopin particulièrement inquiétant et insuffisant, a aussi demandé à la BNB d'analyser une possible augmentation des tarifs interbancaires<sup>56</sup>, le but étant d'encourager les banques qui ont un réseau étendu de distributeurs de billets et de pénaliser les autres.

Il est encore trop tôt pour connaître avec exactitude le nombre de distributeurs qui seront encore à la disposition de la population d'ici la fin 2024. Sans préjuger de l'impact des éventuelles mesures qui seront prises au niveau fédéral, il est plus que probable que

- le royaume comptera au moins un tiers de distributeurs en moins d'ici 2024,
- davantage de communes seront sans distributeurs notamment dans les provinces de Namur et du Luxembourg<sup>57</sup>,
- une distance bien plus longue qu'aujourd'hui devra être parcourue par le plus grand nombre pour accéder à un distributeur ce qui pénalisera les personnes davantage dépendantes du cash et celles qui n'ont pas de moyen de locomotion pratique à leur disposition,
- les dépôts et les retraits seront facturés (KBC l'a déjà annoncé pour les retraits effectués par les détenteurs de son compte de base<sup>58</sup>) et
- le projet Batopin permettra d'accélérer la fermeture d'agences des 4 grandes banques puisqu'il n'y aura plus aucun service à la disposition de la clientèle.

## **1.2.2. Crise sanitaire et argent liquide :**

### **1.2.2.1. Diminution des retraits et des paiements en liquide**

---

<sup>54</sup> Communiqué de presse de Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC «Les quatre grandes banques vont travailler ensemble à une plateforme commune de distributeurs de billets pour une accessibilité optimale », [https://www.kbc.com/content/dam/kbccom/doc/newsroom/pressreleases/2020/20200108\\_PB\\_ATMnetwork\\_FR.pdf](https://www.kbc.com/content/dam/kbccom/doc/newsroom/pressreleases/2020/20200108_PB_ATMnetwork_FR.pdf)

<sup>55</sup> Ex. : Braine le Comte, Tubize, Ecaussinnes, Enghien, Mons, Beloeil, Jemeppe sur Sambre, Aubange, les communes de l'arrondissement Huy-Waremme, la Province de Liège, etc.

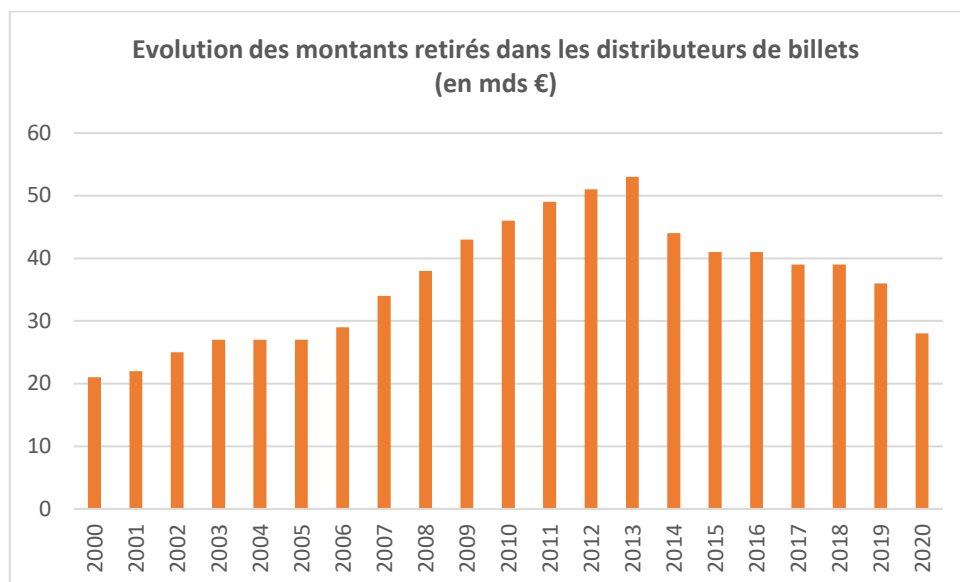
<sup>56</sup> Actuellement la commission est de 0,50€ + 0,12% par retrait dans un distributeur autre que celui de sa banque, <https://www.bancontact.com/fr/comment-ca-marche/specifications-legales-et-administratives>

<sup>57</sup> Cloot A. *Distributeurs de billets : les mauvais chiffres du futur réseau belge*, le Soir, 29/09/2021, <https://www.lesoir.be/397455/article/2021-09-29/distributeurs-de-billets-les-mauvais-chiffres-du-futur-reseau-belge>

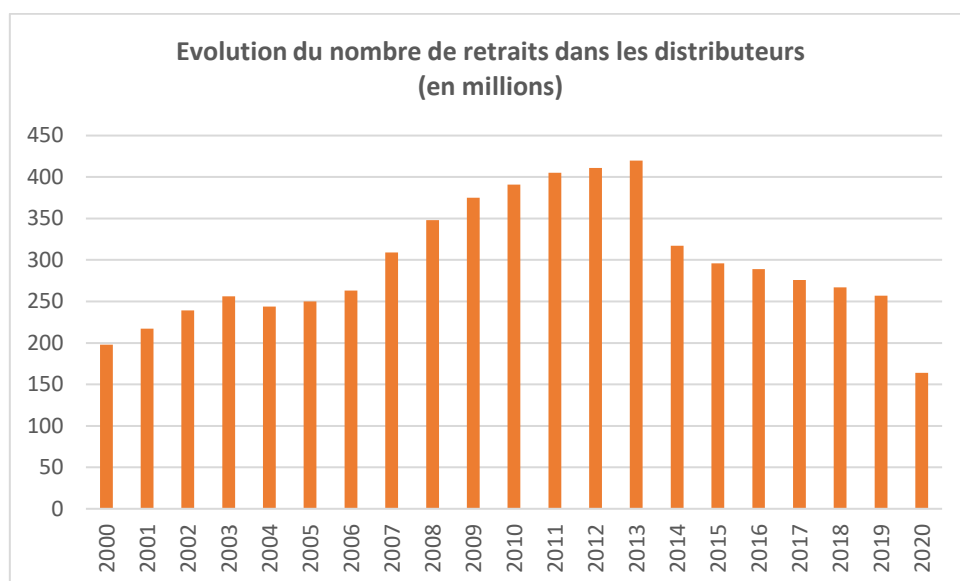
<sup>58</sup> Test-Achats, *KBC veut faire payer les retraits d'argent aux nouveaux automates Batopin. Inacceptable !*, 27/09/2021, <https://www.test-achats.be/argent/payer/news/distributeurs-batopin-kbc>

Après un pic en 2013 (53,23 mds € retirés dans les distributeurs), les montants retirés ont baissé en 2014 et sont restés ensuite relativement stables jusqu'en 2018 oscillant autour des 40 mds€. En 2019, une baisse est intervenue avec 35,95 mds €. En 2020 les montants retirés sont tombés à 27,96 mds €.

Si l'on va moins souvent au distributeur, en revanche le montant moyen par retrait augmente. En 2018 et en 2019, il était d'environ 140 € et est passé à 170 € en 2020.



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



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

Il n'est pas facile d'interpréter les chiffres de 2020. Sont-ils la manifestation d'un détournement vis-à-vis du cash sans retour en arrière comme le prétend le secteur bancaire pour justifier la réduction des distributeurs de billets ou bien s'agit-il d'un accident ?

La crise sanitaire qui a débuté en mars 2020 a en effet conduit pendant parfois de longues périodes à la fermeture des marchés, des bars et des restaurants ainsi que des commerces considérés comme non essentiels, réduisant le volume global des achats et l'usage du cash dans les dépenses quotidiennes. Par

ailleurs, de nombreux·euses consommateur·rice·s ont augmenté leurs achats en ligne qu'il est par nature difficile de payer en espèces.

Alors que les pièces et les billets ont cours légal dans toute la zone euro, certain·e·s commerçant·e·s ont refusé les paiements en liquide. L'inspection économique a reçu des plaintes à ce sujet en 2020<sup>59</sup>. Il est vrai que ce mode de paiement a été largement découragé en 2020. Au début de la crise sanitaire, Febelfin n'avait pas hésité à affirmer que les billets et pièces de monnaie "*peuvent aussi porter des bactéries et virus s'ils sont passés entre les mains d'une personne malade ou infectée*". La ministre de l'économie avait de son côté autorisé les commerces à refuser les espèces au mépris de la législation européenne souveraine en la matière. Ces déclarations ont généré une peur du billet contaminé et conduit de nombreux·euses Belges à davantage se tourner vers les transactions électroniques, notamment le paiement par carte sans contact dont le plafond a été relevé de 25 € à 50 € par transaction en avril 2020.

Les risques posés par l'utilisation du cash ont été rapidement démentis et de nouvelles études sont venues confirmer les premières conclusions. On peut ainsi citer le rapport publié par la BCE en juillet 2021<sup>60</sup> qui fait d'études commanditées par la Banque centrale auprès de laboratoires indépendants et d'universités. Les résultats montrent que le risque de transmission du virus par le cash est très faible, confirmant ainsi les conclusions de la communauté scientifique sur le fait que la Covid-19 se propage principalement par les fluides respiratoires et les transmissions aériennes et que les surfaces jouent un rôle mineur.

Les données collectées en 2019, soit juste avant le début de la crise sanitaire, montraient que l'argent liquide était loin d'avoir disparu de notre vie quotidienne. Selon la dernière enquête de la Banque centrale européenne sur les moyens de paiements utilisés par les consommateur·rice·s dans la zone euro<sup>61</sup>, 73% des paiements entre personnes ou dans les points de vente avaient été effectués en espèces dans la zone euro en 2019. Le degré d'utilisation des espèces varie fortement entre les pays de la zone euro. C'est à Malte que les paiements en espèces étaient les plus fréquents (88%) suivi par l'Espagne et Chypre (83%). A l'inverse, la Finlande (35%) et les Pays-Bas (34%) sont les pays où les espèces sont les moins utilisées et les distributeurs les moins nombreux.

Quant à la Belgique, 58% des transactions totales étaient effectuées en espèces et ces paiements représentaient 33% de la valeur de toutes les transactions. Par rapport aux résultats de l'étude conduite par la BCE en 2016, le nombre de transactions faites en espèces a baissé dans presque tous les pays (sauf en Estonie et au Portugal où le nombre de transactions est resté constant). A l'inverse, l'étude montre que la valeur des transactions avait augmenté dans plusieurs pays dont la Belgique.

En 2019, les citoyen·ne·s de la zone euro avaient en moyenne effectué chaque jour 1,48 paiement dans des points de vente et 0,09 paiement entre individus, ce qui revient à 11 transactions en moyenne par semaine et par personne. En Belgique, 0,8 des paiements journaliers par personne étaient effectués en liquide, contre 0,4 par carte. En ce qui concerne la valeur moyenne d'une transaction de paiement en 2019, qu'elle soit par carte ou en liquide, était de 25,55 € dans la zone euro et de 32,49 € en Belgique. Par ailleurs, l'étude avait montré que 37% des citoyen·ne·s de la zone € conservaient de l'argent liquide en réserve chez eux·elles contre 31% des Belges. La prochaine étude post Covid-19 est en cours de réalisation. Les résultats seront publiés par la BCE en 2022.

---

<sup>59</sup> Inspection économique, *Présentation du rapport d'activité 2020* : « L'Inspection économique a reçu de très nombreux signalements notamment concernant (...) le refus d'accepter l'argent liquide (...) », 06/09/2021, <https://news.economie.fgov.be/202360-nombre-record-de-signalements-suite-a-la-crise-sanitaire>

<sup>60</sup> Taleme B., Zamora-Pérez A., Litardi C., Howes J., Steinmann E., Todt D., "*Assessing the risk of SARS-CoV-2 transmission via euro cash*", ECB, Occasional Paper Series, 07/2021, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecb.op259~33b180d450.en.pdf>

<sup>61</sup> ECB, *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*, December 2020, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.spacereport202012~bb2038bbb6.en.pdf>

Les initiatives visant à limiter les paiements en liquide en Belgique ont eu un impact désastreux sur une partie de la population. Compte pointé du doigt par UNIA<sup>62</sup> durant le premier confinement : « *Certaines personnes malvoyantes ou avec un handicap intellectuel ne possèdent pas de cartes bancaires. Elles doivent pourtant pouvoir faire leurs courses de manière autonome, d'autant plus que, pour l'instant, les services d'accompagnement de ces personnes ne sont plus aussi disponibles. Interdire le paiement en cash est aussi un obstacle pour les personnes en situation de précarité qui bien souvent ne possèdent pas de cartes bancaires.* ». N'oublions pas non plus les personnes qui ont des difficultés à utiliser les cartes dans les commerces du fait de problèmes physiques tels que l'arthrite dans les doigts ou des tremblements. Payer en liquide permet de surmonter ces écueils plus facilement.

Il n'est par ailleurs plus possible d'acheter un billet en espèces dans les bus et les tramways de la STIB, ce qu'avait déploré notamment la coordination des sans-papiers qui estime que « *cela contribue à l'exclusion sociale dont sont victimes les Belges pauvres et les migrants sans-papiers.* » et qui n'a d'ailleurs pas hésité à parler « *d'une insulte à la pauvreté* »<sup>63</sup>. C'est aussi le cas dans les véhicules de De Lijn. A la SNCB, les possibilités de payer en cash sont encore possibles au guichet (si la gare n'a pas été fermée) mais limitées dans les automates : pas plus de 35 € et en pièces uniquement. Par ailleurs, les billets sont plus chers s'ils ne sont pas achetés en ligne.

Les personnes sans abri qui font la manche ont aussi été pénalisées comme l'a rappelé la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA) : « *Elles sont déjà dans des situations très précaires. Une grande partie de leur revenu dépend de ce que les gens leur donnent par solidarité. Sauf qu'aujourd'hui, avec la digitalisation des moyens de paiement, on a de moins en moins d'argent sur soi.* »<sup>64</sup>

Comme rappelé par la secrétaire générale du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté<sup>65</sup>, quand on dispose de petits revenus, fonctionner à l'aide d'enveloppes est la meilleure manière de gérer son budget mensuel, sans oublier l'économie de la débrouille qui permet aux personnes en grande précarité de boucler les fins de mois.

Durant la crise sanitaire, on a un peu vite oublié que l'argent liquide contribue, même de manière imparfaite, à l'intégration financière et par conséquent sociale des populations vulnérables.<sup>66</sup>

### 1.2.2.2. Forte augmentation des billets en circulation

La demande en billets augmente chaque année dans la zone euro et la Banque centrale européenne continue d'en émettre. La totalité des billets en circulation était d'environ 1 499 milliards € à la fin août 2021, soit plus de 190 milliards en un an.

Le même phénomène a été observé au Canada et au Royaume-Uni. En période de crise, on se tourne vers les espèces comme outil de gestion de l'incertitude. Selon la Banque centrale européenne<sup>67</sup>, les consommateurs – en particulier ceux – celles à faible revenu – ont réduit leurs dépenses et augmenté leurs avoirs en actifs liquides.

<sup>62</sup>Unia, *Unia s'inquiète au sujet de l'accessibilité des supermarchés pendant le confinement*, 01/04/2020, <https://www.unia.be/fr/articles/unia-sinquiète-au-sujet-de-laccessibilité-des-supermarchés-pendant-le-confi>

<sup>63</sup>M.L., *La coordination des sans-papiers de Belgique demande à la Stib le retour du paiement en cash*, 11/08/2020, <https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/bruxelles-mobilite/la-coordination-des-sans-papiers-de-belgique-demande-a-la-stib-le-retour-du-paiement-en-cash-5f32636d9978e2322f0bd189>

<sup>64</sup>Lemoine R., *Argent liquide sous pression : l'inclusion financière en danger*, Alter Echos, octobre 2020, <https://www.alterechos.be/la-securite-sociale-etre-aide-quand-le-sort-est-jete/>

<sup>65</sup>LN24, *Bientôt la fin du cash, quelles conséquences ?* 25/03/2021 <https://www.ln24.be/2021-03-25/pour-info-bientot-la-fin-du-cash-quelles-conséquences?fbclid=IwAR2bzCbEgRJvzivKDG0IXlB6e9i7pC0n8ftPP98Neb5-iekAeE8WbM7xWmk>

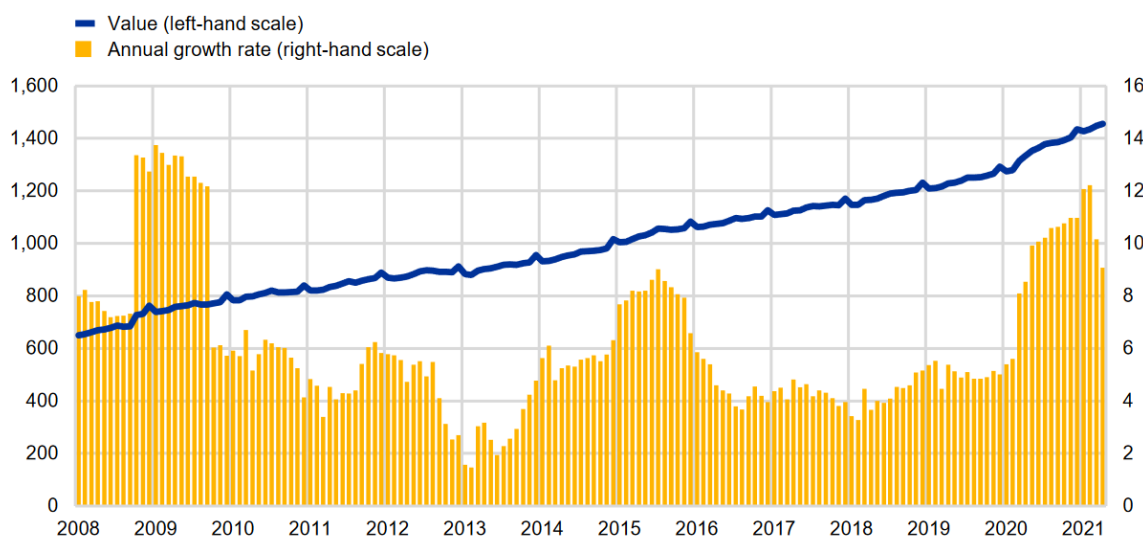
<sup>66</sup>Fily A. *Le cash : un outil de résilience sous-estimé*, Financité, juillet 2020, <https://www.financite.be/fr/reference/le-cash-un-outil-de-resilience-sous-estime>

<sup>67</sup>European Central Bank, *Cash still king in times of COVID-19*, <https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2021/html/ecb.sp210615~05b32c4e55.en.html>

Les tendances d'avant-crise dans l'utilisation des billets de banque soulignent également le rôle de l'argent liquide en tant que réserve de valeur autant que moyen de paiement. Une étude réalisée par la Banque de Suède en 2019<sup>68</sup> avait aussi montré, qu'hormis dans les pays nordiques où ils sont en baisse, les volumes de liquidités par rapport au PIB ont augmenté depuis la crise financière de 2008-2009. La demande de liquidités est plus rapide que le taux de croissance économique. Selon la Banque de Suède, cela peut être notamment dû à la volonté de retirer une partie de l'épargne du système bancaire à des moments où elle est perçue comme incertaine, mais aussi au fait que l'euro comme le dollar sont perçus comme des monnaies de réserve sûres partout dans le monde.

## Euro banknote circulation from 2008

(left-hand scale: EUR billions, not seasonally- or calendar-adjusted; right-hand scale: percentages)



Source : Banque centrale européenne (2021)<sup>69</sup>

Selon la BCE, les pièces en euro ne représentent que 2% des espèces en circulation en termes de valeur, soit 30 milliards € fin 2020. Les crises n'ont pas d'impact significatif sur la circulation des pièces. Les pièces sont rarement utilisées pour stocker des valeurs. Il en fut de même pendant la crise sanitaire.

### 1.2.3. Accord de Gouvernement : des mesures pour diminuer l'usage du cash ?

Un des objectifs du gouvernement fédéral actuellement aux affaires est de réduire l'usage de l'argent liquide dans notre pays d'ici la fin de législature, soit d'ici 2024<sup>70</sup>. L'accord de gouvernement prévoit en effet que : « le Gouvernement se fixe comme objectif d'étendre considérablement les paiements électroniques. Le consommateur doit toujours avoir la possibilité de payer de manière électronique. Les plafonds pour le paiement sans contact seront à nouveau augmentés. Dans ce cadre, les organisations patronales, les organisations de protection des consommateurs et les banques seront consultées. L'objectif n'est pas de supprimer complètement les paiements en espèces mais le Gouvernement entend les réduire de manière drastique d'ici la fin de la législature. »

Sans vouloir être cynique, on croirait lire une déclaration de Febelfin !

<sup>68</sup> Riksbank (banque centrale suédoise) : Payments in Sweden: Cash use in constant decline - <https://www.riksbank.se/en-gb/payments--cash/payments-in-sweden/payments-in-sweden-2019/the-payment-market-is-being-digitalised/more-common-to-pay-by-mobile-phone-app-swish/>

<sup>69</sup> ECB, Catch me (if you can): assessing the risk of SARS-CoV-2 transmission via euro cash, July 2021, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecb.op259~33b180d450.en.pdf>

<sup>70</sup> Accord de gouvernement, 30/09/2020, voir p. 35, [https://www.belgium.be/sites/default/files/Accord\\_de\\_gouvernement\\_2020.pdf](https://www.belgium.be/sites/default/files/Accord_de_gouvernement_2020.pdf)

Augmenter le plafond des paiements sans contact n'est pas du ressort des autorités belges, mais relève de la législation européenne<sup>71</sup>. 50 € constitue déjà le paiement maximum par transaction pouvant être effectué sans contact. La seule possibilité serait d'augmenter la limite maximale de 100 € à 150 € par jour.

Augmenter la possibilité de payer de manière électronique est une bonne chose car cela permet aux consommateurs d'élargir le choix des modes de paiement. Mais en contrepartie, il faudrait aussi leur garantir la possibilité de payer en espèces, ce qui n'est pas le cas partout. Dans la zone euro, les pièces et les billets sont en effet les seuls moyens de paiement à avoir cours légal.

Sur le site du ministre des Finances<sup>72</sup>, on comprend que la principale raison est la lutte contre la fraude à la tva : *« Il va de soi que la baisse du recours au cash réduit le risque de fraude dans certains secteurs. Sur la base de données macroéconomiques, l'OCDE et la Commission européenne ont calculé que la Belgique perdait chaque année 3,6 milliards d'euros de recettes de TVA »*.

Un autre argument utilisé par le ministre des Finances est pour le moins curieux puisque qu'il apparaît que continuer à payer en espèces ferait de la Belgique un pays en retard : *« L'an dernier, les paiements électroniques ont bénéficié d'un solide coup de pouce de la crise du coronavirus (...). Pourtant la Belgique affiche du retard par rapport à ses voisins. Aux Pays-Bas, seulement 34% des transactions sont réglées en espèces, contre 58% en Belgique »*.

Un avant-projet de loi visant à imposer aux commerces, à l'horeca, mais pas aux professions libérales, de proposer un moyen de paiement électronique à la clientèle a été validé en conseil des ministres fin octobre 2021<sup>73</sup>. Ce texte pourrait entrer en vigueur en juillet 2022. Dans son avis remis le 17 novembre<sup>74</sup>, la Commission consultative spéciale (CCS) Consommation a demandé que soit rajouté dans le texte que *« Cette obligation de mise à disposition d'un moyen de paiement électronique n'autorise pas les entreprises à refuser les paiements en espèces, c'est-à-dire les paiements effectués au moyen de pièces et billets libellés en euros. Le paiement en espèces doit toujours être accepté par l'entreprise. »*

## Conclusions

On avait pris pour acquis que l'exclusion bancaire ne concernait plus que les personnes en situation de grande précarité qui avaient des difficultés à accéder à un compte bancaire. En l'absence de contrôle de l'application de la législation sur le service bancaire de base, il reste difficile de mesurer si le nombre de personnes non-bancarisées, qui ne souhaitent plus l'être, progresse ou recule.

Malheureusement, l'exclusion bancaire s'étend aussi désormais aux victimes de la fracture numérique qui n'arrivent plus à se servir pleinement de leur compte bancaire et à ainsi à gérer leurs opérations financières du quotidien.

Les banques mettent en avant la moindre rentabilité de leurs activités de détail pour se défaire des agences qui génèrent des coûts élevés d'immobilier, de personnel, d'équipements liés à la sécurité ou de maintenance des appareils. Certaines banques n'hésitent plus à segmenter leur clientèle en mobilisant leurs ressources pour les clients à haute valeur ajoutée et en les réduisant de manière drastique pour les clients financièrement moins intéressants, ceux qui n'ont besoin que d'un compte courant et de moyens de paiement. C'est peut-être BNP Paribas Fortis qui va le plus loin dans cette segmentation : aux

<sup>71</sup> RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) 2018/389 DE LA COMMISSION du 27 novembre 2017 : voir article 11

<sup>72</sup> <https://vanpeteghem.belgium.be/fr/le-paiement-%C3%A9lectronique-voulu-partout>

<sup>73</sup> RTBF, 29/10/2021, [https://www.rtb.be/info/belgique/detail\\_il-sera-bientot-obligatoire-de-proposer-un-moyen-de-paiement-electronique-dans-tous-les-commerces-du-pays?id=10869938](https://www.rtb.be/info/belgique/detail_il-sera-bientot-obligatoire-de-proposer-un-moyen-de-paiement-electronique-dans-tous-les-commerces-du-pays?id=10869938)

<sup>74</sup> Commission consultative spéciale (CCS) « Consommation », 17/11/2021, *Avis CCE 2021-3090 sur l'obligation pour les entreprises de mise à disposition des consommateurs d'un moyen de paiement électronique*, <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/928/obligation-d-une-mise-a-disposition-d-un-moyen-de-paiement-electronique>,



client·e·s financièrement intéressant·e·s l'accès aux agences à son nom et aux agences Fintro, aux autres services en ligne, l'accès aux services de bpost banque à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022<sup>75</sup> et finalement le compte Nickel pour les personnes non-bancarisées.

La multiplication des canaux a constitué une opportunité pour orienter les client·e·s jugé·e·s peu rentables vers le canal numérique, moins consommateur de personnel et moins coûteux. Dans certaines banques, on ne veut plus perdre de temps avec des client·e·s qui viennent au guichet pour effectuer des virements ou obtenir le solde de leurs comptes. On leur explique qu'ils peuvent faire ces opérations en ligne. S'ils·elles ne s'y mettent pas, ils·elles sont pénalisé·e·s par des tarifs plus élevés. Afin d'éviter que les conseiller·ère·s en agence répondent quand même aux demandes des client·e·s non digitalisé·e·s, on n'ouvre plus les agences que sur rendez-vous.

La crise sanitaire a été l'occasion pour les grands réseaux bancaires d'accélérer la fermeture des agences, de supprimer des automates dans les espaces de self-banking, de réduire le nombre de distributeurs en s'appuyant sur les chiffres montrant une moindre utilisation du cash pendant la crise, une plus grande utilisation des paiements sans contact et le fait que les client·e·s ont bien survécu malgré la fermeture des agences.

Les orientations prises par les banques ne conviennent pas à tous le client·e·s qui continuent à souhaiter bénéficier de services de proximité ainsi qu'à tous ceux et toutes celles qui veulent pouvoir continuer à payer en espèces sans avoir à parcourir de longues distances.

Début décembre 2021, le gouvernement fédéral a lancé des négociations avec le secteur bancaire afin qu'il réponde de manière concrète à ces attentes d'ici l'été 2022. Gageons que la menace de mesures législatives soit suffisante pour engager le secteur bancaire dans la bonne voie afin que la situation ne devienne irréversible.

---

<sup>75</sup> En avril 2021, BNP Paribas Fortis et bpost ont annoncé que BNP Paribas Fortis allait devenir actionnaire à 100% de bpost banque fin 2021 : <https://www.bnpparibasfortis.com/fr/newsroom/communiqu/bpost-et-bnp-paribas-fortis-concluent-un-nouveau-partenariat-commercial-pour-7-ans>

## 2. Les instruments de crédit

### L'essentiel

- Deux tiers de la population majeure a au moins un crédit en cours (82% des 35-55 ans).
- Un tiers de la population a un crédit hypothécaire et plus de la moitié a au moins un crédit à la consommation. La part de la population ayant un crédit hypothécaire est plus élevée en Flandre (35,9%) qu'en région wallonne (31,6%), alors que c'est l'inverse pour les crédits à la consommation (61,4% contre 54,3%). A Bruxelles, 46,7% des habitants ont un crédit à la consommation et seuls 19,4 % ont un crédit hypothécaire.
- Le nombre d'emprunteur·euse·s et le nombre de contrats de crédit sont en baisse, mais la dette moyenne des ménages s'accroît en raison essentiellement de l'augmentation des montants des crédits hypothécaires : le montant médian est passé de 90 000 € en 2016 à 108 170€ en 2020 (+ 20,19%). Les banques semblent devenues plus prudentes dans l'octroi des nouveaux crédits hypothécaires (en application des mesures de restriction de la BNB entrées en vigueur en 2020) : la part des nouveaux crédits pour lesquels les ménages ont emprunté plus de 90% de la valeur du bien est tombée à 19% en 2020, contre 33% en 2019 et 37% en 2018.
- Les crédits à la consommation sont principalement conclus pour l'achat de voitures, surtout en Flandre (60,6%) et en Wallonie (62,8%), mais pas à Bruxelles (29,1%). Viennent ensuite les meubles, les appareils ménagers et la décoration de l'habitation (20,6%), les dépenses quotidiennes (14,8%), les vacances (6,1%), le financement de sa propre entreprise (2,7%), le refinancement d'un autre prêt (2,3%), les soins de santé (1,2%) et l'éducation (0,8%).
- Les crédits sociaux, bien que distribués en moins grand nombre en 2020, ont permis à des ménages exclus du marché du crédit en raison de faibles revenus ou d'une situation financière instable d'accéder au crédit tout en bénéficiant d'un accompagnement qui permet de limiter les risques de défaut :
  - 636 nouveaux micro-crédits ont été octroyés aux particuliers par Crédal à Bruxelles et en Wallonie 2020 (contre 729 en 2019). Sur l'ensemble de l'encours, le taux de sinistre est de 1,58% ;
  - En région wallonne, 2 663 crédits hypothécaires sociaux (contre 2 677 en 2019) ont été accordés pour un montant moyen de 154 445 € (contre 143 789€ en 2019). 75,9% de ces prêts ont une durée de 30 ans et 79,1% des quotités supérieures à 100%. Par ailleurs, 675 familles nombreuses (contre 732 en 2019), dont 40% monoparentales, ont pu acheter un logement pour une mensualité moyenne de remboursement de 650 €.
  - En région bruxelloise, 765 crédits hypothécaires sociaux ont été accordés (contre 839 en 2019) pour un montant moyen de 193 510 € à des ménages disposant de ressources mensuelles nettes moyennes (allocations familiales éventuelles comprises) s'élevant à 2 548 €. La mensualité moyenne était de 765 €.
- La possibilité de reporter jusqu'à 9 mois le paiement d'échéances en raison de perte de revenus due à la crise sanitaire a essentiellement été utilisée pour les crédits hypothécaires (plus de 145 000 reports fin 2020), mais très peu pour les crédits à la consommation (environ 8 000 reports).
- Le nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s se poursuit sa baisse pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive dans tout le pays (315 165 personnes fin 2020, soit 3,2% de la population). La région wallonne comptabilisait le plus grand nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s avec 129 276 emprunteur·euse·s en défaut (-7,50% par rapport à 2019), suivie par la région flamande qui en décomptait 118 188 (-6,38% par rapport à 2019), contre 44 590 (-5,9% par rapport à 2019) dans la région de Bruxelles-Capitale. C'est dans le Hainaut que l'on comptait la part la plus importante d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s (18,4%).



- Les personnes qui majoritairement consultent les services de médiation de dettes en Wallonie ou à Bruxelles ont une quarantaine d'années, sont isolées, sont peu ou pas diplômées, locataires, sans emploi, perçoivent des revenus de remplacement, vivent sous le seuil de pauvreté (65% à Bruxelles et 51,2% en Wallonie), ont des dettes de vie courante (loyer, soins de santé, énergie..) et de crédit qu'elles n'arrivent pas à honorer faute de ressources financières suffisantes de manière structurelle, bien avant les accidents de la vie ou les difficultés de gestion.
- Le nombre de règlements collectifs de dettes ne cesse de baisser. Fin 2020, il y avait 74 765 en cours de règlement collectif de dettes, soit une diminution de 21,77 % par rapport à 2016.
- Le règlement collectif de dettes n'est pas la solution pour traiter le nombre toujours plus important de ménages insolvable ne disposant d'aucun disponible pour désintéresser les créanciers.

## Recommandations

### Crédits

- Les institutions financières devraient mettre en place des mécanismes encourageant l'épargne préalable au crédit, notamment hypothécaire, afin que les emprunteur·euse·s disposent d'un apport suffisant.
- Développer au niveau de la Région Bruxelles-Capitale, une assurance perte de revenus dans le cadre de la souscription de crédits hypothécaires comme celle qui existe déjà dans les deux autres régions du pays.
- Davantage développer les crédits destinés aux ménages à faibles revenus (crédit hypothécaire social et micro-crédit personnel).
- Encourager la mise en place et la duplication de petits cercles citoyens qui gèrent des caisses de solidarité communautaires sur un mode de fonctionnement mutualiste (Communautés Auto-financées).

### Surendettement

- Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits aux particuliers 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.
- Revoir de manière générale le dispositif actuel de traitement du surendettement afin qu'il ne traite que de dossiers pour lesquels un plan de paiement est possible, que ce soit en médiation de dettes amiable ou judiciaire. La médiation n'a pas vocation à traiter la question de la pauvreté.
- Mettre en place une procédure d'annulation des dettes. On pourrait s'inspirer de la procédure dite de rétablissement personnel mise en place en France<sup>76</sup> qui permet l'effacement des dettes d'une personne surendettée dont la situation financière est tellement dégradée qu'aucune mesure de traitement (plan de redressement ou mesures imposées) n'est envisageable. Cette forme de faillite civile s'applique dans près de la moitié des nouveaux dossiers de surendettement.
- Encadrer le régime de médiation amiable de sorte qu'un créancier ne puisse pas bloquer l'ensemble d'un plan de remboursement accepté par les autres créanciers. Contraindre les créanciers publics récalcitrants à accepter les plans de remboursement raisonnables qui leur sont proposés en médiation amiable.
- Soutenir les groupes de parole visant à mieux comprendre les mécanismes financiers auxquels nous sommes confrontés au quotidien par de la formation, des échanges d'expérience, dans le cadre d'une émancipation citoyenne.

---

<sup>76</sup> Surendettement : rétablissement personnel sans liquidation judiciaire, <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16978>

Le principe d'un droit au crédit n'existe pas en Belgique. Tout prêteur est libre d'octroyer ou non un prêt à la condition que le refus ne soit pas discriminatoire<sup>77</sup>. Le prêteur a même l'obligation de refuser un prêt à un consommateur qui serait incapable de faire face à ses obligations. En revanche, chacun doit pouvoir prétendre à un crédit adapté, c'est à dire un crédit dont la structure et le coût total ne posent pas de difficultés d'accès et/ou d'utilisation. Un crédit adapté ne doit pas, sauf circonstances évidemment imprévisibles, conduire l'emprunteur à un défaut de paiement et ce durant toute la durée de remboursement du prêt.

## 2.1. L'endettement des ménages

La principale source d'information sur l'évolution de l'endettement des ménages est la Centrale des crédits aux particuliers (CCP)<sup>78</sup> qui a été mise en place pour lutter contre le surendettement des particuliers suite à des crédits à la consommation et/ou des crédits hypothécaires. La CCP centralise les données sur les contrats de crédit hypothécaire et à la consommation conclus par des personnes physiques, ainsi que leurs éventuels retards ou défaillances. Cela concerne le crédit hypothécaire et trois types de crédits à la consommation : le prêt à tempérament, la vente à tempérament et l'ouverture de crédit.

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

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

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

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

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

**Crédit hypothécaire avec une destination immobilière** : tout contrat de crédit garanti par un droit lié à un bien immobilier à usage résidentiel ou une sûreté hypothécaire qui est destiné au financement de

---

<sup>77</sup> VII.137: Information en cas de refus du crédit : « En cas de refus d'octroi d'un crédit, le prêteur communique *sans délai et sans frais* au consommateur l'identité ainsi que l'adresse du responsable du traitement des fichiers qu'il a consultés y compris le cas échéant, l'identité ainsi que l'adresse de l'assureur de crédit consulté, et auquel le consommateur peut s'adresser conformément à l'article VII.147/37. Le Code oblige le prêteur à communiquer le résultat de la consultation. Cette disposition tend à informer le consommateur de ce que contiennent les bases de données consultées qui peuvent être à l'origine du refus de crédit. Ceci lui permettra, le cas échéant, d'exercer son droit de rectification.

SPF économie, code annoté, <https://credit2consumer.be/fr/credit-hypothecaire/le-contrat-de-credit-ch/refus-du-credit-ch>

<sup>78</sup> Centrale des crédits aux particuliers, NBB, *Rapport statistique 2020*,

[https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro\\_cpkstat2020f\\_26012021.pdf](https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_cpkstat2020f_26012021.pdf) ;

Chiffres-clés : [https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/kerncijfers\\_cpk\\_fr.pdf](https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/kerncijfers_cpk_fr.pdf) (octobre 2021)

l'acquisition ou la conservation de droits réels immobiliers ainsi que les coûts et impôts y relatifs, ou le refinancement du même contrat de crédit.

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

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

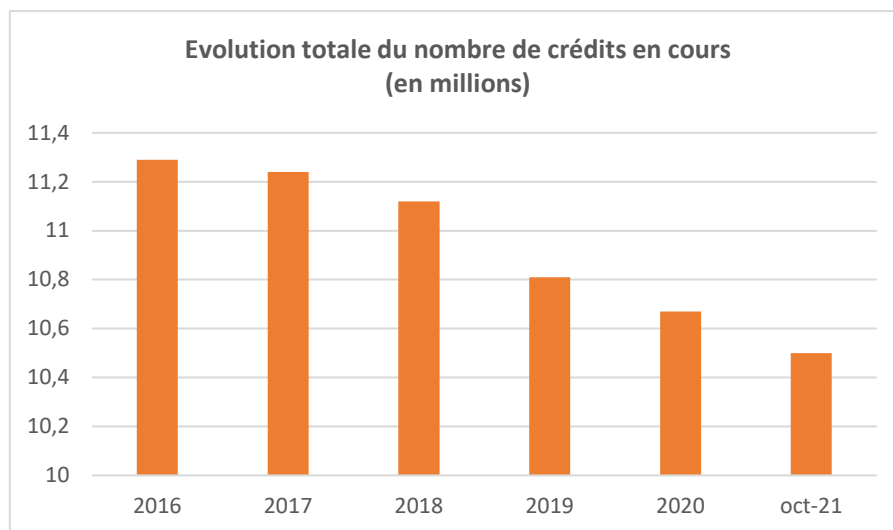
- prêts et ventes à tempérament : c'est le montant total à rembourser qui est enregistré dans le fichier, à savoir le capital emprunté majoré de la totalité des intérêts à acquitter. L'évolution de ce montant moyen donne par conséquent une indication de la charge totale de remboursement sans que l'on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

### *2.1.1. Evolution générale des crédits aux particuliers*

Depuis 2011, la Belgique compte un peu plus de 6 millions d'emprunteur·euse·s, avec de légères variations d'une année à l'autre. Après un pic à 6,270 millions en 2018, le nombre d'emprunteur·euse·s est descendu à 6,199 millions fin 2020 puis à 6,167 millions fin octobre 2021<sup>79</sup>. Deux tiers de la population majeure a donc au moins un crédit en cours et jusqu'à 82% des 35-55 ans.

Le nombre de contrats de crédit en cours est aussi en baisse. En octobre 2021, la CCP enregistrait 10 508 350 contrats en cours (soit environ 1,7 contrat par emprunteur) contre 11 299 140 en 2016.

De manière générale, le recours au crédit a baissé en 2020 et en 2021. La crise sanitaire a certainement compté dans la diminution de nombre de nouveaux crédits souscrits en 2020 (- 17,8% par rapport à 2019 et -1,9% entre octobre 2021 et octobre 2020).



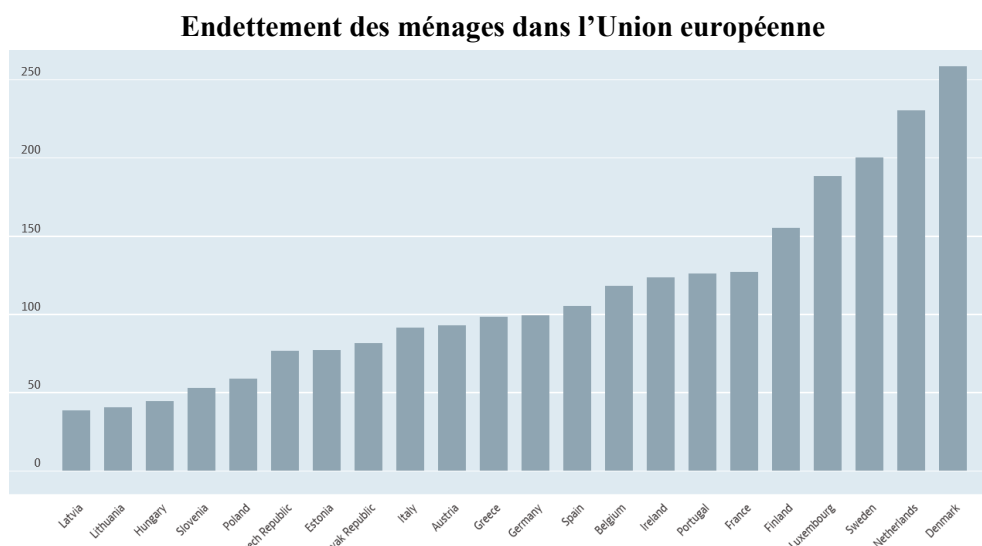
Source : Centrale des crédits aux particuliers

Si le nombre d'emprunteurs et le nombre de crédits en cours baissent, la dette des ménages belges s'est en revanche accrue de façon quasiment ininterrompue depuis le début des années 2000, essentiellement en raison de l'augmentation des montants des emprunts hypothécaires et dans une moindre mesure des prêts à tempérament. Le montant médian des nouveaux crédits hypothécaires est en effet passé de

<sup>79</sup> Derniers chiffres disponibles de la Centrale des crédits aux particuliers

90 000 € en 2016 à 108 170 € en 2020 (+ 20,19%). Il en est de même pour le montant médian des prêts à tempérament qui est passé de 10 430 € en 2016 à 11 854 € en 2020 (+ 13,65%). Les montants médians sont en revanche restés stables tant pour les ventes à tempérament (entre 640 € et 650 €) que pour les ouvertures de crédit (2 000 €).

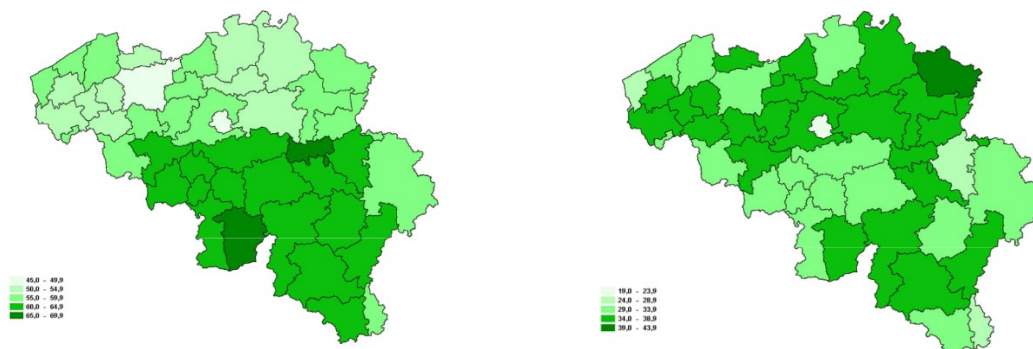
Les Belges ne sont pas les ménages les plus endettés d'Europe, mais ils font partie de ceux présentant un rapport de dette par rapport au flux annuel de revenu disponible supérieur à 100% soit 118%<sup>80</sup> en 2020 contre 115% en 2019.



Un tiers de la population a un crédit hypothécaire et plus de la moitié a au moins un crédit à la consommation. La part de la population ayant un crédit hypothécaire est plus élevée en Flandre (35,9%) qu'en région wallonne (31,6%), alors que c'est l'inverse pour les crédits à la consommation (61,4% contre 54,3%). A Bruxelles, 46,7% des habitants ont un crédit à la consommation et seuls 19,4 % ont un crédit hypothécaire.

<sup>80</sup> OCDE, *Household debt*, <https://data.oecd.org/hha/household-debt.htm> : le Danemark enregistre le taux d'endettement des ménages / revenu disponible brut le plus élevé de l'UE (259 %) contre 39% pour la Lettonie.

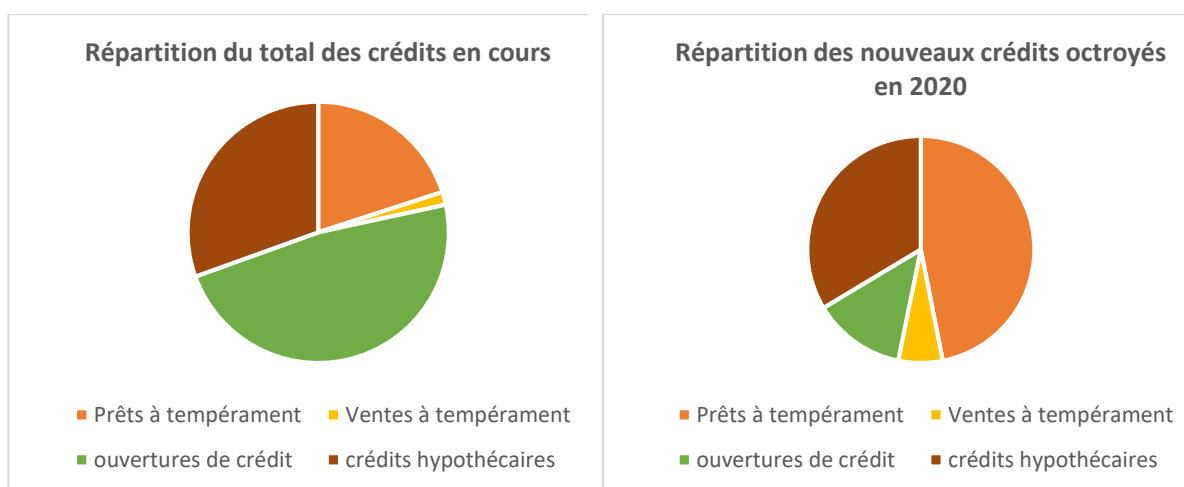
**Part de la population  
avec un crédit à la consommation      avec un crédit hypothécaire**



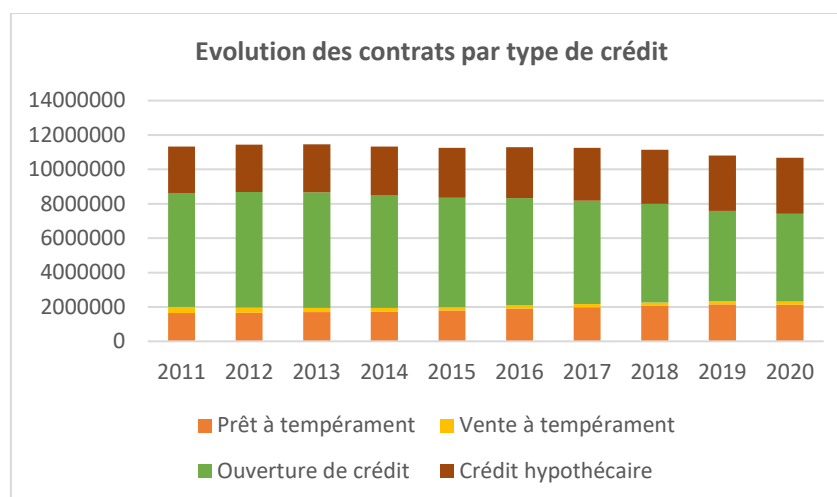
Source : Centrale des crédits aux particuliers, rapport 2020

Si l'on regarde le stock des crédits en cours enregistrés à la CCP, les formes de crédit les plus répandues sont les ouvertures de crédit (47,9% de tous les contrats), suivies des crédits hypothécaires (30,5%) et des prêts et ventes à tempérament avec une part respective de 20% et 1,6%.

En revanche, si l'on regarde les 1 224 299 nouveaux contrats de crédit enregistrés en 2020, ce sont les prêts à tempérament et les crédits hypothécaires qui ont été les crédits les plus octroyés avec une part respective de 46,9% et de 33,6%. Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit a de nouveau fortement reculé et représente 13,2% des nouveaux crédits octroyés en 2020. Les ventes à tempérament ont légèrement augmenté et représentent 6,3% nouveaux crédits octroyés en 2020 contre 4,8% en 2019.



Source : Centrale des crédits aux particuliers



Source : Centrale des crédits aux particuliers

## 2.1.2. Les crédits à la consommation

### 2.1.2.1. Objet des crédits à la consommation

Selon les résultats de l'enquête SILC<sup>81</sup> conduite en 2020, les crédits à la consommation sont principalement conclus pour l'achat de voitures, surtout en Flandre (60,6%) et en Wallonie (62,8%), mais pas à Bruxelles (29,1%). Les personnes qui habitent une zone densément peuplée ont moins souvent un crédit pour une voiture (47,8%) que les personnes qui habitent une zone moyennement (60%) ou faiblement peuplée (68,9%).

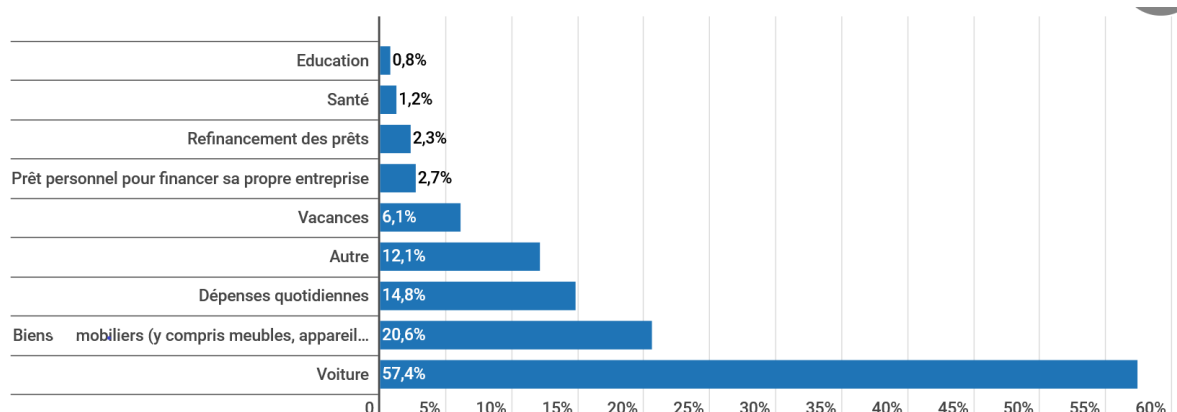
En deuxième place arrivent les meubles, les appareils ménagers et la décoration de l'habitation (20,6%). Des crédits sont aussi contractés pour les dépenses quotidiennes (14,8%), les vacances (6,1%), le financement de sa propre entreprise (2,7%), le refinancement d'un autre prêt (2,3%), les soins de santé (1,2%) et l'éducation (0,8%).

Les crédits pour les vacances sont plus fréquents chez les Bruxellois·es (10,5%), les personnes à niveau d'instruction élevé (10,7%) et les Belges se trouvant dans le plus haut quintile de revenu (10,5%). Les crédits pour les dépenses quotidiennes sont plus fréquents à Bruxelles (28,8%), chez les chômeur·euse·s (24%), les membres des familles monoparentales (23,2%) et les plus de 75 ans (24,6%).

<sup>81</sup> Statbel, A l'occasion de la journée internationale pour l'élimination de la pauvreté, Statbel a publié des données sur la charge d'endettement et le niveau de vie des Belges. Les chiffres sont tirés de l'enquête sur les revenus et les conditions de vie (UE-SILC) de 2020 qui a interrogé plus de 7 000 ménages belges. <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale>



### Objet des crédits à la consommation contractés par les ménages (2020)



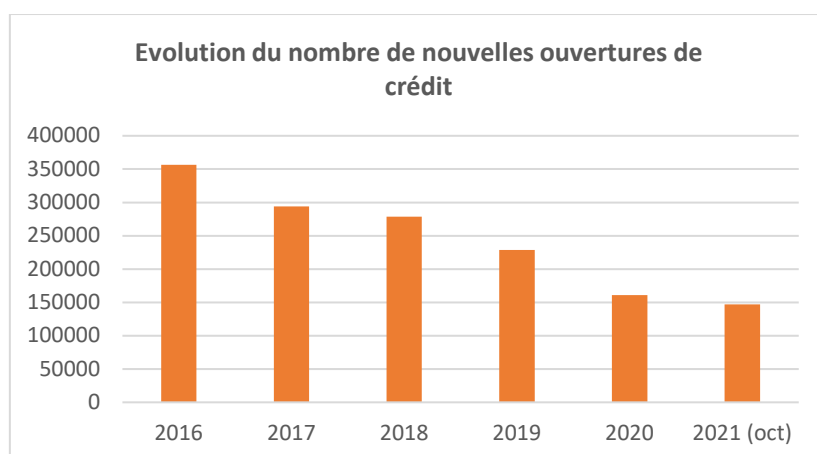
Source : Stabel

Ces crédits ont majoritairement été contractés auprès d'une banque ou d'un autre établissement de crédit (88,1%). 7,3% ont fait appel à une société de prêt sur salaire ou d'un prêteur sur gages, 1,2% a demandé à la famille ou des amis et 4,7% ailleurs.

Ces crédits représentent environ 10% du revenu disponible du ménage (contre 18,4% du revenu disponible pour les crédits destinés au premier logement). Les proportions sont similaires entre les régions pour ces deux formes de crédit. La charge de crédit est en moyenne plus élevée pour les indépendants (25,4%), les personnes seules (24,6%) et les Belges se trouvant dans le quintile de revenu le plus bas (23,8%).

#### 2.1.2.2. Diminution des nouvelles ouvertures de crédit et baisse des découverts bancaires

Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit n'a cessé de baisser entre 2016 et 2020 passant de 356 593 à 161 111 (- 54, 81%). Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit semble légèrement repartir en 2021 (146 993 nouveaux contrats en octobre) par rapport à la même période en 2020 (136 908 nouveaux contrats) sans toutefois retrouver le niveau d'avant la crise sanitaire.



Source : CCP

C'est plutôt une bonne chose tant cette forme de crédit, plutôt facile d'accès et attractive en apparence, se révèle coûteuse à l'usage (taux pouvant aller jusqu'à 13,5% pour une ouverture de crédit avec carte d'un montant inférieur ou égal à 1 250 € et jusqu'à 9,50% sans carte) lorsque les montants remboursés

chaque mois sont trop faibles<sup>82</sup>. Ce taux a baissé d'un point depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021. Selon une analyse des données sur le crédit à la consommation récemment publiée par la BNB<sup>83</sup>, les taux pratiqués sur les ouvertures de crédit sont très proches du maximum autorisé et les principaux utilisateurs sont principalement des emprunteurs financièrement fragiles.

Bien qu'étant des ouvertures de crédit, les facilités de découvert, tacites ou autorisées octroyées par les banques<sup>84</sup> permettant aux clients concernés de prélever des fonds qui dépassent le solde disponible de leur compte, ne sont pas enregistrées dans le fichier des crédits, sauf en cas de défaut de paiement. Les dépassements qui sont autorisés par les prêteurs et qui sont correctement remboursés par le consommateur ne sont donc pas connus par la CCP.

Sur les 19,4 millions de comptes à vue ouverts en Belgique<sup>85</sup>, en grande majorité détenus par les particuliers, 1,097 million de comptes étaient dans le rouge fin 2020 contre 1,2 million fin 2019 pour 18,7 millions de comptes. Le nombre de comptes à vue affichant un solde négatif a diminué ces dernières années, la crise du coronavirus a sans doute accéléré cette tendance en 2020 en raison notamment de la baisse de la consommation.

Alors que tout prêteur a l'obligation de consulter la CCP avant toute décision d'octroi d'un prêt, il est regrettable qu'il n'existe pas de mécanisme permettant d'inclure dans l'évaluation de la solvabilité des emprunteurs des informations sur leurs éventuels découverts bancaires.

### 2.1.2.2. Des crédits à la consommation qui posent problème

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

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

Dans notre rapport 2020 sur d'inclusion financière, nous avons déjà pointé du doigt deux formes de crédit risquées destinées à financer l'achat d'un véhicule, le crédit ballon et le leasing privé. Les cibles de ces crédits, le plus souvent des jeunes conducteurs, n'ont en effet pas nécessairement conscience des coûts élevés de ces crédits et des risques qu'ils présentent que les prêteurs se gardent bien de leur expliquer clairement. Les prêteurs ont fini par adopter un code de conduite pour le leasing fixant quelques règles de base, dont un peu plus de transparence<sup>86</sup>.

Une autre forme de crédit à la consommation présentant aussi quelques pièges est en plein développement. Il s'agit du paiement différé ou fractionné : « Achetez maintenant, payez plus tard ». Les jeunes consommateurs sont la cible principale de cette formule de paiement.

---

<sup>82</sup> Test Achats : *Ouvertures de crédit : à tenir à distance*, septembre 2020, <https://www.test-achats.be/argent/emprunter/dossier/ouverture-de-credit>

<sup>83</sup> De Sola M., Francart A., Piette Ch., Zachary M.D., *Who pays ? An analysis of the cost of consumer credit in Belgium, regulation and implications*, NBB Economic Review, December 2021, [https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2021/ecoreviii2021\\_h3.pdf](https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2021/ecoreviii2021_h3.pdf)

<sup>84</sup> Il existe plusieurs formules : le 'découvert autorisé' qui doit être remboursé dans le mois, le "découvert autorisé" qui doit être remboursé dans les 3 mois et l'ouverture de crédit par laquelle la banque met à la disposition de ses clients qui le souhaitent une réserve d'argent dans laquelle ils peuvent puiser librement, sans plan de remboursement fixe. Cette dernière formule relève de la législation sur le crédit à la consommation. L'ouverture de crédit est en général d'une durée illimitée, mais le solde doit être ramené à zéro en 12 mois si le découvert maximal est fixé à 3.000 €, et en 60 mois pour une ligne de crédit de plus de 3 000 €. Le client peut à nouveau dans la réserve d'argent au lendemain de la remise à zéro

<sup>85</sup> Données Febelfin : les comptes à vue comprennent également des comptes d'épargne non réglementés qui, selon leurs caractéristiques, sont considérés comme des comptes à vue ou à terme. <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>

<sup>86</sup> Febelfin, UPC, Code de conduite Private lease, [https://www.febelfin.be/sites/default/files/2019-10/code\\_de\\_conduite\\_private\\_lease\\_site\\_web.pdf](https://www.febelfin.be/sites/default/files/2019-10/code_de_conduite_private_lease_site_web.pdf)

On doit le développement de cette forme de crédit à une plateforme de paiement suédoise appelée Klarna. Le succès des prêts sans intérêt de cette société de paiement en a fait la plus grande société de technologie financière privée d'Europe. Avec l'augmentation du commerce en ligne depuis le début de la crise sanitaire, l'entreprise s'est encore davantage développée. Les commerces belges en ligne qui proposent la possibilité de payer grâce à Klarna 21 jours après l'expédition du produit sont de plus en plus nombreux<sup>87</sup>.

**Klarna.**
Acheter
Comment cela fonctionne
L'appli Klarna
Pour les entreprises
Aide
Identifiant
Nederlands
Télécharge l'appli

**Avec nos méthodes de paiement, le shopping dans tes boutiques favorites sera encore plus amusant ! Avec Klarna, paye ton achat aujourd'hui ou dans les 21 jours.**

## Paiement dans 21 jours.

**Recevoir d'abord, payer ensuite.**

Fais ton achat dès aujourd'hui, et profite aussitôt de ce que tu as commandé. Effectue tes paiements en ligne ou dans l'appli Klarna une fois que tu as reçu et essayé le produit. Ni intérêts, ni frais supplémentaires.

**À la caisse**

Opte pour Klarna, pour d'abord recevoir ta commande et la Paiement dans 21 jours. Si l'achat est approuvé par Klarna, tu peux passer ta commande sans numéro de carte de crédit ni informations complexes.

**Délai de paiement**

Le délai de paiement de 21 jours prend effet dès que ton achat est envoyé. Cela signifie que tu peux prendre le temps d'essayer ton achat et de le retourner éventuellement. Tu ne payes que ce que tu gardes.

**Paiement**

Tu reçois tes instructions de paiement via e-mail. Tu peux payer à la date d'échéance ou avant, comme tu l'entends. Tu peux payer en ligne ou - mieux encore - dans notre appli avec Bancontact ou ta carte de crédit.

**Il n'y a pas de frais cachés.**

- Nous t'adressons toujours un rappel pour que tu puisses payer dans les délais, via e-mail et une notification push dans l'appli Klarna
- Si tu payes dans les délais, la fonction « Paiement dans 21 jours » ne te vaudra jamais aucun supplément. Ce n'est que si tu payes trop tard que nous te facturerons [des frais de rappel](#)
- Les boutiques en ligne nous paient pour que nous puissions te proposer ce service, c'est la raison pour laquelle il est entièrement gratuit pour toi

Pour découvrir la totalité des conditions et des frais de rappel, [clique ici](#).

Dans sa présentation, Klarna indique que le paiement à 21 jours ne coûte rien aux consommateur·rice·s, à la condition qu'il n'y ait pas de retard de paiement.

Dans les conditions générales, il est précisé que si Klarna ne reçoit pas le paiement intégral à la date d'échéance mentionnée sur la facture, le·la client·e doit payer des frais de rappel. Pour un paiement

<sup>87</sup> Klarna, les magasins de Klarna, <https://www.klarna.com/fr-be/klarna-magasins/>

entre 50 € et 99,99 €, le 1<sup>er</sup> rappel ne coûte rien, mais le 2<sup>ème</sup> coûte 7 € et le 3<sup>ème</sup> 13 € (au moins 10 jours entre chaque rappel). Si le paiement n'est pas intégral après le 3<sup>ème</sup> rappel, la facture est envoyée à une agence de recouvrement avec de nouveaux frais à la clé : une indemnité forfaitaire équivalente à 15% de la facture (avec un minimum de 40 €) à laquelle il faut ajouter des intérêts de retard de 12%. En cas de plainte, il faut s'adresser au médiateur suédois !

Un des avantages de ce système, c'est de ne payer la marchandise qu'après l'avoir reçue. Mais est-ce vraiment une bonne chose de proposer aux client·e·s de repousser le paiement de leurs achats avec le risque d'acheter plus que ce que l'on peut se permettre et de s'endetter ? Au Royaume-Uni par exemple, 10% des clients Klarna ont des arriérés de paiement. Ces client·e·s, en grande majorité des femmes (75%) jeunes (25% ont entre 18 et 24 ans et 50% entre 25 et 36 ans). 90% des achats portent sur des vêtements et des chaussures<sup>88</sup>.

Même si le recours à ce mode de paiement n'est pas encore aussi développé en Belgique qu'ailleurs en Europe - on parle quand même de 10% des Belges (adultes) qui auraient déjà eu recours au paiement différé ou fractionné<sup>89</sup> - Il est important d'alerter les consommateur·rice·s sur les risques et de prévoir des règles claires afin d'encadrer cette pratique potentiellement dangereuse. La législation actuelle sur le crédit à la consommation ne s'applique pas à cette forme de crédit. Mais cela pourrait changer avec la proposition de la Commission européenne publiée en juin 2021 visant à réviser la directive sur le crédit à la consommation. Elle prévoit notamment d'inclure les crédits « acheter maintenant, payer plus tard » dans son champ d'application. La pratique a déjà été réglementée en Suède. Elle devrait l'être prochainement aussi au Royaume-Uni.

#### 2.1.2.2.2. Des offres de faux crédits

En octobre 2021, La FSMA<sup>90</sup> a une nouvelle fois alerté les consommateur·rice·s sur 27 nouveaux sites web proposant de faux crédits. Ces offres frauduleuses sont en augmentation. L'une des causes majeures est l'utilisation accrue par les escrocs des réseaux sociaux qui leur permettent de cibler leurs victimes plus rapidement, de façon anonyme, et de les contacter personnellement via des messages privés ou des demandes d'ami.

La plupart du temps, les escrocs se font passer pour des entreprises qui sont réellement enregistrées auprès de la FSMA ou pour d'autres institutions pouvant légalement délivrer des crédits. Il n'est pas rare que les escrocs usurpent également l'adresse postale de sociétés agréées.

Ces escrocs proposent aux consommateur·rice·s des conditions de crédit bien plus avantageuses que celles proposées par les prêteurs traditionnels. Leurs cibles sont justement les personnes qui n'ont pu obtenir un prêt auprès de ces institutions. Le faux prêteur exige du·de la consommateur·rice qu'il·elle commence par payer certains frais, tels que des frais d'authentification, des frais de dossiers ou encore des frais d'assurance contre le non-remboursement du prêt. L'escroc va exiger que la victime paie via un « mandat cash » c'est-à-dire un transfert de liquide international qui, contrairement au virement, ne requière pas la possession d'un compte bancaire. Cela rend impossible ensuite le traçage de l'argent et donc l'identification du prêteur. Une fois que les victimes ont payé ces frais, les prêteurs disparaissent dans la nature.

---

<sup>88</sup> Peacht K., Buy now, pay later firms such as Klarna face stricter controls, BBC, 02/02/2021, <https://www.bbc.com/news/business-55895162>

<sup>89</sup> L'ambiguïté du « Buy now, pay later » et le piège de l'endettement, La Libre, contribution externe, 10/11/2021, <https://www.lalibre.be/economie/decideurs-chroniqueurs/2021/11/10/lambiguite-du-buy-now-pay-later-et-le-piege-de-lendettement-A3SQS5SD2NCNRNIW7ETK4Y7BLE/>

<sup>90</sup> FSMA, La FSMA identifie 27 nouveaux sites web de prêteurs frauduleux, 15/10/2021, <https://www.fsma.be/fr/warnings/la-fsma-identifie-27-nouveaux-sites-web-de-preteurs-frauduleux>

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

#### 2.1.2.3.1. Le microcrédit personnel (Crédal)

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

La seule entité qui délivre des microcrédits aux particuliers en Belgique est la coopérative Crédal<sup>91</sup>. Elle propose deux types de microcrédits :

- *Le Crédit social accompagné* mis en place en 2003 en région wallonne et en 2006 à Bruxelles. Il s'agit d'un prêt à tempérament qui permet de financer des projets de vie ou des biens utiles et nécessaires tels qu'un équipement ménager, une voiture d'occasion, une formation au permis de conduire, des soins non remboursés comme l'achat de lunettes, du matériel pour personnes handicapées, des travaux de rénovation ou l'aménagement du domicile de personnes en perte de mobilité. Ce crédit ne peut servir à se constituer une réserve d'argent ou à boucler les fins de mois, à payer des arriérés de factures et des charges courantes ou à regrouper des dettes et/ou des crédits en cours.

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

Pour bénéficier de ce crédit, les revenus mensuels ne doivent pas dépasser 1 220 € pour un isolé et 1 660 € pour un ménage, après déduction du loyer ou de la mensualité hypothécaire et de 220 € par enfant ou personne handicapée à charge. Lors de l'instruction de la demande de crédit, Crédal effectue une analyse détaillée du budget du demandeur qui englobe l'ensemble de ses revenus et dépenses, tâche qui n'est pas effectuée par les prêteurs traditionnels. Cette analyse est ensuite soumise à l'examen du comité d'octroi du crédit. Aucun prêt ne peut être octroyé aux personnes enregistrées à la CCP pour un défaut de paiement supérieur à 1 000 € sauf si elles sont en règlement collectif de dettes et avec l'accord du tribunal du travail compétent.

Le TAEG est de 4% en Wallonie et de 5% en Région Bruxelles-Capitale. Les montants prêtés vont de 500 € (remboursables en 18 mois) à 10 000 € (remboursables en 48 mois). En Wallonie, le montant maximal peut aller jusqu'à 15 000 €, à un taux de 3%, pour financer une voiture 5 places, un habitat léger (yourte, tiny house..) et des travaux de rénovation autres que des travaux économiseurs d'énergie.

- *Le Prêt vert bruxellois*, mis en place en 2008, permet de financer la réalisation de travaux d'amélioration de la performance énergétique, tels que des travaux d'isolation et de ventilation, un chauffage performant et des énergies renouvelables.

Le taux du prêt oscille entre 0% à 1% et son montant varie entre 500 € et 25 000 € avec un remboursement sur maximum 10 ans. Ce prêt est destiné aux propriétaires occupant·e·s avec des conditions de patrimoine à respecter, aux propriétaires bailleur·euse·s et aux locataires, en accord avec leur propriétaire. Le revenu globalement imposable ne doit pas dépasser 48 678 € pour un isolé et 75 722 € pour un ménage, avec une majoration de 5 409 € par personne fiscalement à charge. Les demandes de prêt vert sont d'abord introduites auprès de Homegrade<sup>92</sup> qui analyse le projet et vérifie l'éligibilité au prêt.

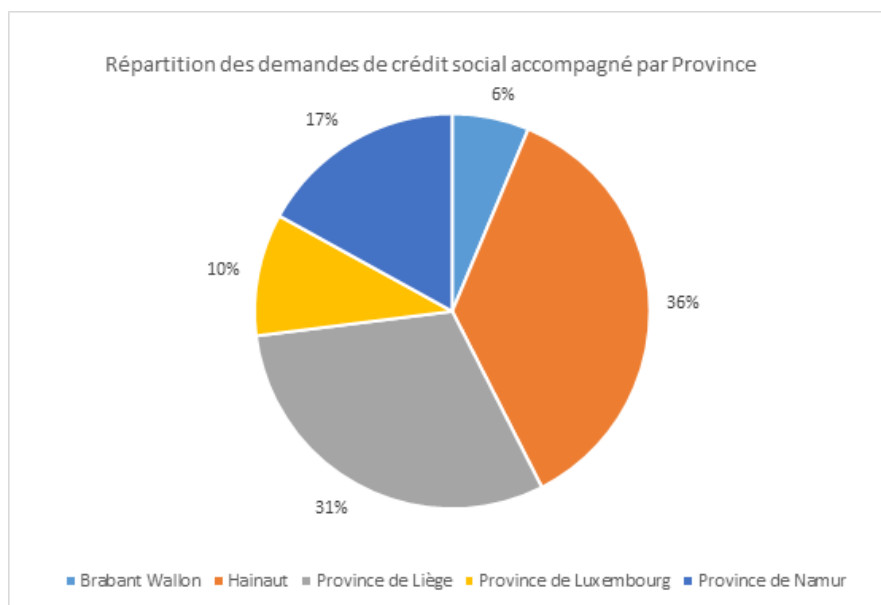
---

<sup>91</sup>Crédal est une coopérative qui propose du crédit, du placement éthique, des parcours de formation et du conseil aux entreprises de l'économie sociale. Pour plus d'informations, voir le site de Crédal : <https://www.credal.be/>

<sup>92</sup> Homegrade est le centre de conseil et d'accompagnement sur le logement en Région de Bruxelles-Capitale. Il s'adresse à tous les ménages, locataires et propriétaires, qui désirent améliorer la qualité de leurs logements..

Le crédit social accompagné est soutenu financièrement par la Région wallonne tandis que le Prêt vert bruxellois est soutenue par la Région bruxelloise.

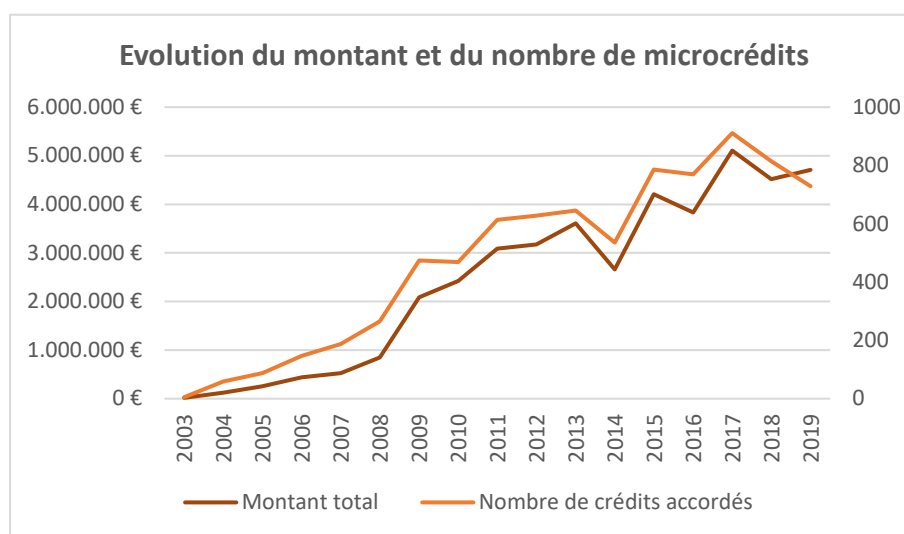
En 2020, 636 micro-crédits ont été octroyés : 69% portaient sur le financement de besoins de base des personnes (logement, mobilier, santé, formation...) et 31% sur le financement de travaux de rénovation et d'amélioration de logements en région bruxelloise.



Source : Crédal

Le nombre total de micro-crédits accordés par Crédal était en constante augmentation jusqu'en 2017 (911), puis a diminué depuis passant de 815 (2018), à 729 (2019) à 636 (2020). La Région wallonne avait alors mis fin à une partie du marché public consacré à un microcrédit pour les seniors « le Crédit Bien Vivre Chez Soi ». Depuis 2021, dans le contexte de la crise Covid-19, et afin de répondre à l'évolution des besoins des ménages, la région wallonne a augmenté son soutien, ce qui a pour conséquence une tendance à la hausse du nombre de crédits octroyés en 2021.

Le montant moyen accordé par crédit a en revanche augmenté : 5 545 € (2018), 6 461 € (2019), 6 962 € (2020). L'encours total des micro-crédits personnels est en croissance : 7 521 372 € en 2018, 8 318 528 € en 2019 et 8 622 707 € en 2020.



Source : Crédal

L'action de Crédal s'inscrit dans un dispositif de lutte contre le surendettement des ménages. L'objectif n'est dès lors pas uniquement d'octroyer des microcrédits, mais aussi et surtout d'accompagner les demandeur·euse·s dans la réflexion sur les projet qu'ils·elles souhaitent financer, l'activation de leurs droits sociaux ainsi que dans la maîtrise de leur budget.

Les microcrédits étant destinés à des personnes en situation précaire, on pourrait croire que leur capacité d'honorer leur dette est faible. Il n'en est rien, le taux de remboursement des microcrédits étant en effet très élevé. C'est ainsi que le crédit social accompagné enregistre un taux de contentieux de 10% et un taux de sinistre de 1,58% sur la totalité des montants octroyés depuis le début de l'activité de crédit social.

Crédal a en effet développé une politique d'accompagnement de ses emprunteur·euse·s. Dès qu'un·e client·e est en retard de paiement, il·elle est systématiquement contacté·e par téléphone et accompagné·e par un·e conseiller·ère. Un conseiller spécifiquement dédié a d'ailleurs été récemment nommé pour traiter les retards de paiement afin d'améliorer la procédure d'accompagnement. Par ailleurs, les pratiques de menaces et de frais indus n'ont pas cours chez Crédal. Tout en respectant les règles imposées par le code de droit économique sur le traitement des défauts de paiement, Crédal privilégie les contacts réguliers par téléphone afin d'amener les client·e·s en retard de paiement à régulariser celui-ci et éviter d'aller jusqu'au contentieux. Selon les cas, un plan de paiement raisonnable des montants exigibles peut être mis en place. Les dénonciations de contrat avec exigence du paiement du solde du prêt ne sont pas systématiques.

En 2020, seuls 4 emprunteur·euse·s qui ont vu leurs revenus baisser du fait des mesures sanitaires ont demandé et obtenu un report de leurs mensualités. Le taux de dénonciation n'a pas augmenté en 2020 notamment parce que la majorité des emprunteur·euse·s d'un crédit social bénéficient d'allocations sociales qui n'ont pas diminué. Par ailleurs, lors de la signature du contrat de crédit, le·la client·e reçoit une copie de son budget afin qu'il puisse se l'approprier mais aussi constater l'impact du microcrédit social sur celui-ci en cas de diminution de revenus en cours de remboursement et de mieux faire face aux imprévus.

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

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

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

En région bruxelloise, les locataires peuvent s'adresser au Fonds du Logement qui propose deux types d'aide. En fonction de la situation financière du·de la demandeur·euse<sup>93</sup>, le fonds accorde soit un crédit à la consommation, soit une aide via le fonds BRU-GAL. L'intervention du Fonds du Logement n'apparaît pas de sorte que le·la bailleur·euse ignore que la garantie a été constituée par le biais d'une aide du Fonds, quelle qu'en soit la forme.

Le crédit à la consommation proposé est un prêt à tempérament à 0%. La durée de remboursement est égale à la durée restante du bail, sans pouvoir excéder 24 mois. Pour y accéder, il y a des conditions d'âge et des conditions de revenus qui varient en fonction du nombre de personnes à charge. Le

---

<sup>93</sup> Fonds du logement : barèmes de revenus qui varient en fonction de l'âge (< 35 ans ou pas) et du nombre de personnes à charge : <https://www.fonds.brussels/fr/garantie-locative#paragraphe-id-552>



logement doit par ailleurs se situer dans l'une des 19 communes bruxelloises et ne pas être un logement social. La durée du bail doit être de 12 mois minimum. Le logement doit être le domicile du ménage dans les 3 mois suivant la signature du bail. En 2020, 421 ménages ont pu bénéficier de ce crédit.

Si le·la locataire n'est pas capable d'assumer un crédit, il·elle peut bénéficier de l'aide du fonds BRU-GAL. Le locataire doit alors verser une contribution mensuelle qui varie entre 5 € et 32 € en fonction de ses revenus. Lorsqu'il·elle quitte le logement, il doit restituer l'aide perçue pour la garantie locative. Une fois l'aide restituée, il·elle récupère toutes les contributions mensuelles qu'il·elle a versées. En 2020, 342 ménages ont pu bénéficier de cette aide.

Le montant moyen du crédit accordé en 2020 s'élevait à 1 250 € (contre 1 180 € en 2019). Le montant moyen des avances récupérables dans le cadre d'une adhésion BRU-GAL était de 1 229 € contre 1 221 € en 2019.

Les ménages monoparentaux représentaient en 2020 la majorité des ménages avec enfants qui ont pu bénéficier de ce dispositif (77% des ménages emprunteurs).

30% des emprunteur·euse·s bénéficiaient d'un revenu lié à une activité professionnelle, ce qui est similaire à 2019 mais représente une diminution par rapport à 2018 (37%) et 2017 (55%). La part des ménages emprunteurs émergeant au CPAS a fortement augmenté passant de 7% en 2017 à 31% en 2018 et de 33% en 2019 à 43% en 2020.

Le statut socio-professionnel des emprunteur·euse·s en 2020 est également fort différent de celui des adhérent·e·s au fonds BRU-GAL qui perçoivent dans 87% des cas un revenu de remplacement, dont pour plus de la moitié (57%), un revenu d'intégration sociale.

Le revenu moyen mensuel net des ménages emprunteurs, allocations familiales comprises, s'élève à 1 670 € contre 1 638 € en 2019. Celui des ménages adhérents du fonds BRU-GAL, allocations familiales comprises, s'élève à 1 301 € contre 1 342 € en 2019.

Selon le rapport d'activité 2020 du Fonds du logement, il a été difficile pour les ménages les plus précarisés de rassembler les documents nécessaires à leur dossier, étant donné le peu d'accessibilité de certains organismes pendant la crise sanitaire. Ces mêmes ménages n'avaient souvent pas ou peu accès à l'outil informatique. Enfin, les banques sont de plus en plus réticentes à ouvrir des comptes individualisés « garantie locative », qui seraient peu rentables. Elles imposeraient donc des délais extrêmement longs, peu compatibles avec la conclusion d'un contrat de bail locatif. Certaines banques orientent les ménages vers la Caisse de Dépôt et Consignation qui permet de déposer des fonds pour constituer la garantie locative. Néanmoins, certaines informations demandées à l'ouverture du compte auprès de cette caisse ne peuvent pas toujours être fournies.

Depuis mai 2021, la Société Wallonne pour le Crédit Social octroie aussi des prêts à tempérament à 0%<sup>94</sup>. Pour y accéder le logement doit être situé en Wallonie (communauté germanophone exclue). Le bail doit avoir une durée minimale d'un an, être signé dans les 2 mois de la signature du contrat de prêt. Les revenus imposables du·de la locataire ne doivent pas excéder 65 000 € (+ 5 000 €/pers à charge). Le montant du prêt ne doit pas dépasser soit l'équivalent de 2 mois de loyer, soit la part du colocataire dans le montant du loyer. La durée du prêt est fixée par la SWCS en fonction de la capacité de remboursement du locataire et de son âge, sans excéder 36 mois.

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

- des étudiant·e·s pour une durée maximale de 24 mois pour un bail d'une durée minimale de 10 mois ;

---

<sup>94</sup> <https://www.swcs.be/>



- des locataires occupant un logement à titre précaire en raison d'une calamité naturelle. Il s'agit des personnes dont le logement situé en région wallonne a été rendu inhabitable dans les conditions fixées par un arrêté du 16 septembre 2021.

Depuis 2019, le Fonds flamand du logement<sup>95</sup> offre aussi des prêts de garantie locative sans intérêt, sous conditions de revenus, à rembourser dans les 2 ans. Le montant maximal du prêt s'élève à 1 800 € et est majoré de 12,5% par personne à charge. La garantie locative ne peut excéder 3 mois de loyer.

Pendant le premier confinement, un nouveau type de prêt à taux zéro, appelé « Locaprêt », a été développé en région wallonne afin de permettre aux locataires d'emprunter l'équivalent de 6 mois de loyer lorsqu'en raison de la crise, il leur était impossible de faire face à leurs charges locatives. Il pouvait être sollicité jusqu'au 30 juin 2021. La durée maximale du crédit est de 36 mois.

### *2.1.3. Le crédit hypothécaire*

#### *2.1.3.1. Hausse continue de la charge de la dette hypothécaire des ménages*

411 584 nouveaux crédits hypothécaires ont été accordés en 2020, soit 14,79% de moins qu'en 2019 qui avait connu un record juste avant la fin du bonus logement en Flandre. En ce qui concerne les 10 premiers mois de 2021, 369 034 nouveaux crédits hypothécaires ont été inscrits au fichier de la CCP.

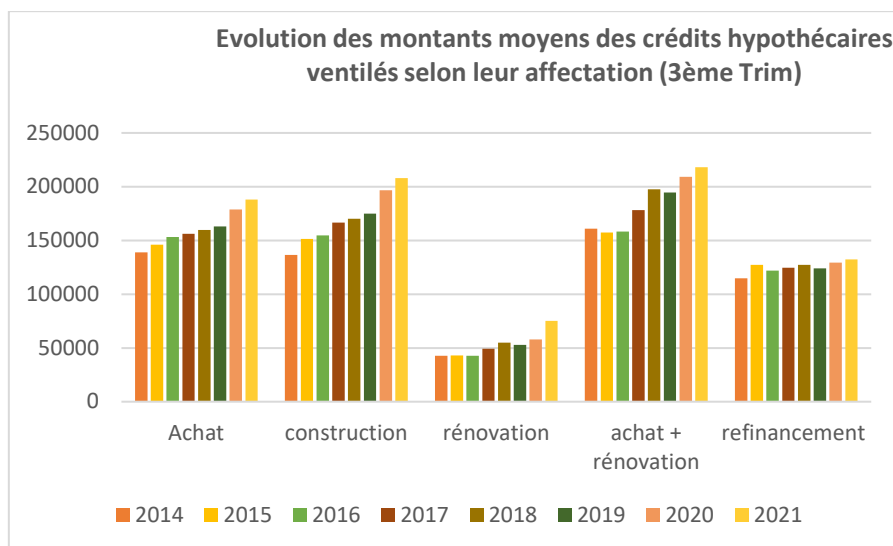
---

<sup>95</sup> Vlaams Woningfonds : <https://www.vlaamswoningfonds.be/> [https://etaamb.openjustice.be/fr/arrete-du-gouvernement-flamand-du-07-decembre-2018\\_n2018015158](https://etaamb.openjustice.be/fr/arrete-du-gouvernement-flamand-du-07-decembre-2018_n2018015158)

Les **montants moyens empruntés** ne cessent d'augmenter quelle que soit l'affectation du crédit :

|                       | % crédits octroyés | T3 2020  | T3 2021  | variation |
|-----------------------|--------------------|----------|----------|-----------|
| Achat                 | 44,05%             | 178 748€ | 188 500€ | + 5,46%   |
| Construction          | 10,45%             | 196 591€ | 208 000€ | + 5,08%   |
| Rénovation            | 20,87 %            | 57 845€  | 75 297€  | + 30,17%  |
| Achat & rénovation    | 3,84%              | 209 199€ | 218 000€ | + 4,21%   |
| Refinancement externe | 14,05%             | 129 329€ | 132 197€ | + 2,22%   |

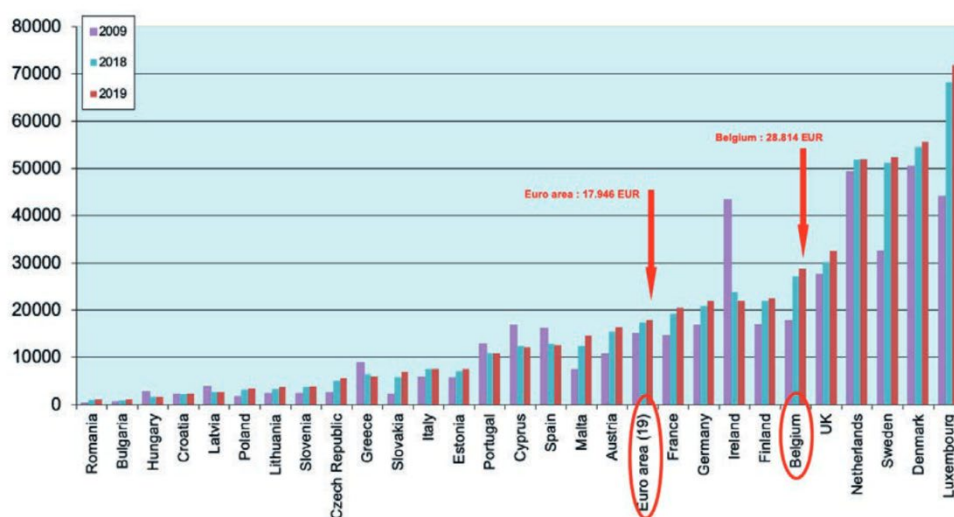
source : UPC<sup>96</sup>,



Source : UPC, rapport annuel 2020<sup>97</sup>

La Belgique est le 6ème pays avec le montant de crédit hypothécaire par habitant le plus élevé de l'UE, soit bien au-dessus de la moyenne de l'Union européenne :

### Crédit hypothécaire par habitant majeur (UE)



Source : UPC (rapport annuel 2020)

<sup>96</sup> UPC, *Record de crédit hypothécaire pour le troisième trimestre consécutif*, 28/10/2011, [file:///C:/Users/rfa/AppData/Local/Temp/28\\_10\\_2021%20Evolution%20cr%C3%A9dit%20hypoth%C3%A9caire%203%C3%A8me%20trimestre%202021.pdf](file:///C:/Users/rfa/AppData/Local/Temp/28_10_2021%20Evolution%20cr%C3%A9dit%20hypoth%C3%A9caire%203%C3%A8me%20trimestre%202021.pdf)

<sup>97</sup> UPC, *Rapport annuel 2020*, <file:///C:/Users/rfa/AppData/Local/Temp/2020%20FR.pdf>

La très grande majorité des emprunteurs ont opté pour un taux d'intérêt fixe ou un taux d'intérêt variable assorti d'une période initiale de fixité des taux de minimum 10 ans, ce qui limite le risque pour les ménages en cas de remontée des taux d'intérêt. En octobre 2021, le taux moyen fixe à 20 ans restait très attractif, entre 1,35% et 1,40%.

### Evolution du taux moyen pour les prêts à taux fixe sur 20 ans pour une quotité comprise entre 81 et 100

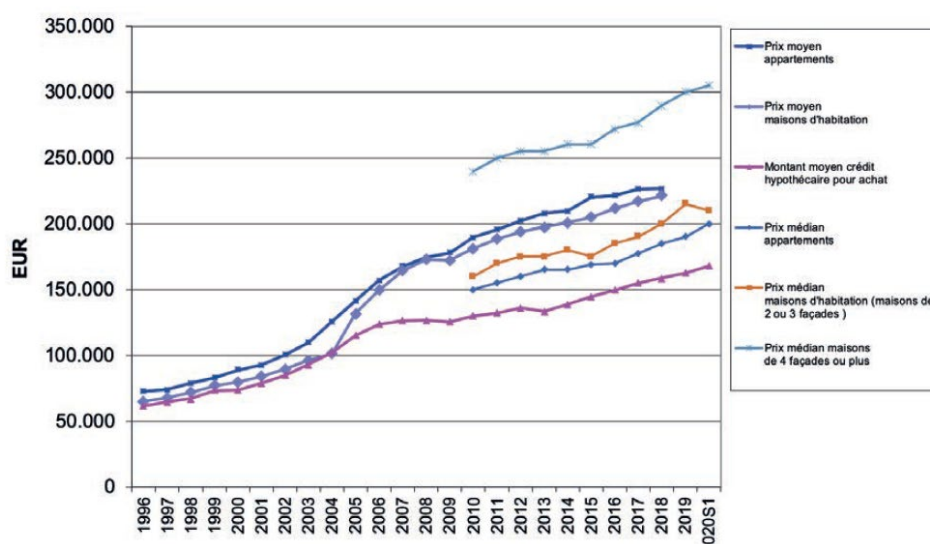


Source: baromètre des taux d'Immotheke<sup>98</sup>

La durée médiane d'un prêt hypothécaire, soit 20 ans, est restée constante ces dernières années. Cependant le nombre de crédits d'une durée supérieure à 20 ans reste élevé : depuis 2017, ils représentent entre 37 et 38% des nouveaux crédits souscrits. 10% des prêts ont même une durée supérieure à 30 ans.

Les ménages empruntent davantage en raison de l'augmentation du prix des biens immobiliers<sup>99</sup>.

### Evolution du marché immobilier et du crédit hypothécaire : montants moyens



Source : UPC, Rapport annuel 2020

Entre 2021 et 2019, les prix médians des appartements ont augmenté de 14,5% en Belgique tandis que les prix pour les maisons 4 façades et les maisons de 2 ou 3 façades ont respectivement augmenté de

<sup>98</sup> « Baromètre des taux Immotheke Fintheke consulté le 24/11/2021, <https://www.immothekefintheke.be/F/barometre-des-taux>

<sup>99</sup> STATBEL, prix de l'immobilier au 1<sup>er</sup> semestre 2021, 24/09/2021, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/construction-logement/prix-de-limmobilier>

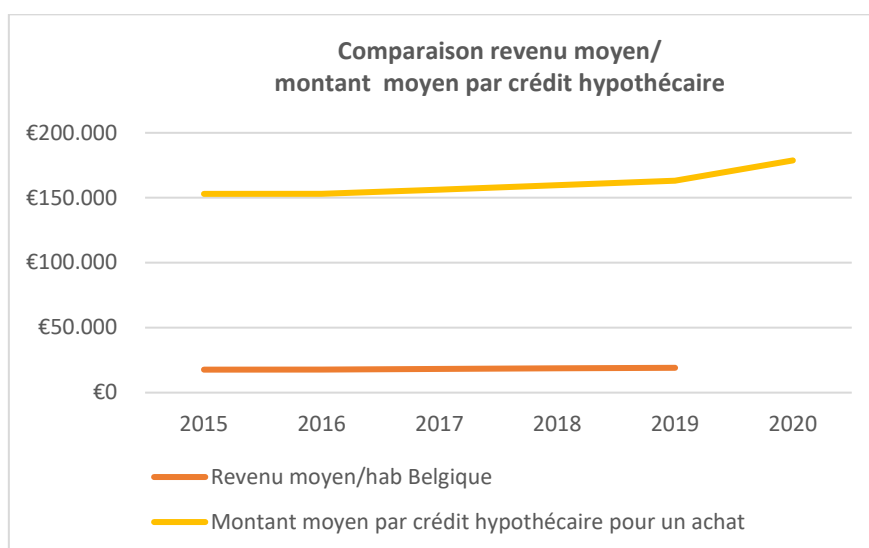
12,4% et 15%, avec toutefois des différences entre les régions, la région wallonne étant moins chère que la région bruxelloise où les prix ont fortement augmenté, quel que soit le type de logement.



Source : Statbel

En 2020, la hausse des prix s'est poursuivie malgré un ralentissement de la hausse des revenus des ménages du fait de la crise sanitaire. Pour la BNB, il en résulte une surévaluation du marché immobilier résidentiel (différence entre les prix observés et la valeur fondamentale des biens). La BNB estime que ce niveau de surévaluation était de l'ordre de 14,1 % pour 2020<sup>100</sup>.

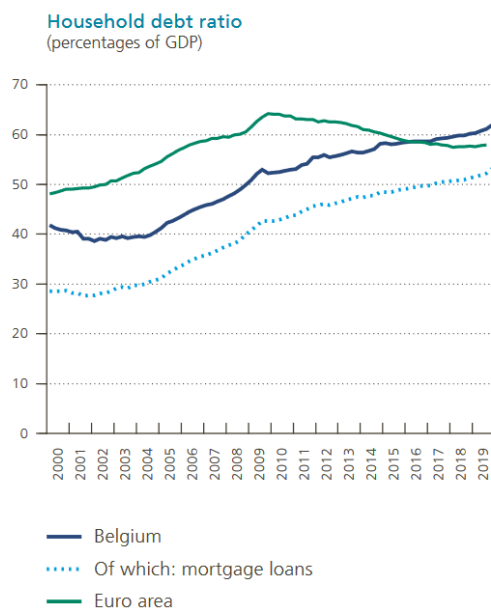
Si l'on compare l'évolution du revenu moyen par habitant·e à celle du montant moyen d'un crédit hypothécaire, le niveau d'endettement progresse effectivement plus vite que le revenu moyen.



Sources : Statbel et rapports annuels UPC

La dette hypothécaire des ménages belges continue à progresser alors qu'elle est en baisse dans le reste de la zone euro :

<sup>100</sup> BNB, Financial Stability Report 2020, [https://www.nbb.be/doc/ts/publications/fsr/fsr\\_2021.pdf](https://www.nbb.be/doc/ts/publications/fsr/fsr_2021.pdf)



Source : BNB <sup>101</sup>

### 2.1.3.2. Accès au crédit hypothécaire

On dit souvent que les Belges ont une brique dans le ventre exprimant ainsi leur volonté de devenir absolument propriétaires de leur logement<sup>102</sup>. Ce rêve n'est cependant pas accessible à tous, même si le taux de propriétaires est légèrement plus élevé en Belgique que dans le reste de l'Union européenne : 71,3% des Belges sont propriétaires de leur logement contre 69,8% en moyenne dans l'UE<sup>103</sup>.

Compte tenu des revenus moyens et des prix pratiqués dans les grandes villes, tous les ménages ne peuvent pas devenir propriétaires de leur logement et sont de fait exclus du marché du crédit hypothécaire. C'est particulièrement vrai en Région Bruxelles Capitale où 61% des ménages sont locataires contre 34% en Wallonie et 29% en Flandre<sup>104</sup>.

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

Fin 2019, de nouvelles mesures adoptées par la BNB<sup>105</sup> sont venues limiter la distribution des crédits hypothécaires. L'accélération de la croissance du crédit, l'intensification de la concurrence entre les banques dans un contexte de baisse rapide des taux hypothécaires, une contraction des marges commerciales ont suscité des inquiétudes chez le superviseur bancaire quant à une potentielle sous-évaluation des risques pour les nouveaux prêts hypothécaires.

<sup>101</sup> BNB, Financial stability Report 2021

<sup>102</sup> Cette expression se serait généralisée après la Première Guerre mondiale à un moment où de nombreux ménages belges souhaitaient acquérir leur propre hébergement

<sup>103</sup> Eurostat, Housing Statistics <https://ec.europa.eu/eurostat/cache/digpub/housing/bloc-1a.html> (chiffres 2019)

<sup>104</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2020). *Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2020*, 30/06/2021, [https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/barometre\\_social\\_2020\\_0.pdf](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/barometre_social_2020_0.pdf)

<sup>105</sup> Zacharye M-D., BNB, *Caractéristiques de la dette hypothécaire de la dette des ménages en Belgique*, présentation faite au colloque mentionné note X

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020<sup>106</sup>, les prêteurs (banques et assurances) ne peuvent plus octroyer un prêt qui dépasse 90% de la valeur du bien à financer à un acquéreur occupant, avec une marge de tolérance de 35% du volume des prêts pour les primo-accédant·e·s et de 20% pour les autres. Les prêteurs peuvent encore accorder un prêt à 100%, mais ils doivent pouvoir motiver leur décision auprès de la BNB.

Les prêteurs avaient l'obligation de remettre leur premier rapport à la BNB portant sur les prêts effectivement octroyés entre le 1<sup>er</sup> juillet 2020 et le 31 décembre 2020 pour le 30 avril 2021.

Pour la BNB, le profil de risque des nouveaux prêts hypothécaires s'est nettement amélioré en 2020. La part des nouveaux crédits pour lesquels les ménages ont emprunté plus de 90% de la valeur du bien est tombée à 19% en 2020, contre 33% en 2019 et 37% en 2018. La part des prêts avec une quotité entre 80% et 90% est passée à 23% et celle avec une quotité inférieure à 80% a retrouvé le niveau de 2014 (58%), soit l'année avant que les conditions d'octroi de crédit ne commencent à se détériorer.

Parallèlement, la durée des prêts est restée stable par rapport à 2019 : 40% des nouveaux prêts ont durée supérieure à 20 ans. Quant à la charge de remboursement, les ménages qui consacrent plus de la moitié de leur revenu disponible au remboursement de leur dette s'établissent à 20% des nouveaux prêts.

Lors de la publication par la BNB des nouvelles mesures prudentielles, la question d'une plus grande difficulté d'accès au crédit hypothécaire pour les moins de 35 ans avait été soulevée. Pour le courtier Immotheke Finotheker<sup>107</sup>, la part des primo-accédant·e·s de moins de 35 ans ayant souscrit un emprunt pour leur logement par son intermédiaire a fortement baissé ces dix dernières années passant de 61% à 41%. L'âge moyen des acheteur·euse·s était de 42 ans.

Toujours selon la même enquête, la moitié des jeunes propriétaires belges déclarent avoir reçu une aide de leurs parents ou d'autres membres de la famille afin de pouvoir constituer un apport : 37% ont reçu une somme d'argent et 16% ont emprunté auprès de leurs parents. À quelques exceptions près, le montant moyen reçu des parents s'élèverait à 58 031 €, 43% d'entre eux·elles auraient reçu moins de 10 000 € et 57% moins de 25 000 €. Si l'on compare avec les autres tranches d'âge, l'apport personnel moyen était de 113 827 € en 2020. Pour les plus de 40 ans (qui constituent le plus grand groupe d'acheteur·euse·s), l'apport personnel était de 155 949 €. À titre de comparaison, l'apport personnel des 30-35 ans s'élevait en moyenne à 108 880 € et à 72 958 € pour les 25-30 ans.

Fin 2020, selon les données enregistrées par la CCP, 37,5% des nouveaux emprunteur·euse·s avaient moins de 35 ans. Pour la BNB, la part des jeunes emprunteur·euse·s (moins de 35 ans) serait restée en 2020 proche des niveaux observés les années précédentes (35 % contre 36 % en 2019). Les jeunes ayant généralement moins de fonds propres à leur disposition que les emprunteur·euse·s plus âgé·e·s, les règles prudentielles ont été mises en place avec plus de flexibilité pour les primo-accédants que pour les autres emprunteurs.

### *2.1.3.3. Les crédits hypothécaires destinés aux ménages à faibles revenus*

Afin de permettre aux ménages qui n'ont pas accès au crédit bancaire d'accéder à la propriété ou de financer la rénovation d'un logement, les 3 régions ont mis en place des crédits hypothécaires sociaux à des conditions bien différentes de celles pratiquées par les prêteurs traditionnels.

**En région bruxelloise**, les ménages peuvent faire appel au Fonds du logement de la Région-Bruxelles-Capitale. Cet organisme met à leur disposition des crédits hypothécaires à des taux moindres afin de financer soit l'achat d'un logement et éventuellement la réalisation de travaux, soit la construction d'une

<sup>106</sup> Banque Nationale de Belgique, Circulaire du 23 octobre 2019, [https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2019/20191023\\_nbb\\_2019\\_27.pdf](https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2019/20191023_nbb_2019_27.pdf)

<sup>107</sup> Immotheke Finotheker, *Les jeunes sont exclus de l'accès à la propriété*, 21 mai 2021, <https://blog.immothekefinotheker.be/fr/les-jeunes-sont-exclus-de-lacc%C3%A8s-%C3%A0-la-propri%C3%A9t%C3%A9>

habitation, soit le rachat d'un crédit hypothécaire conclu auprès d'un autre prêteur à certaines conditions. Pour y accéder, il ne faut pas dépasser un plafond de revenus (par exemple 49 321 € pour une personne seule). Il faut par ailleurs résider et de se domicilier dans l'habitation jusqu'à 6 mois après la conclusion du crédit<sup>108</sup>.

En 2020<sup>109</sup>, 765 crédits ont été octroyés pour un montant total de 178 millions €, soit moins qu'en 2019 (839) et qu'en 2018 (776). L'encours total de crédits hypothécaires géré par le fonds est passé à 10 966 crédits.

En 2020, le crédit moyen octroyé était de 193 510 €, avec une mensualité moyenne de 765€, soit 30% du revenu mensuel moyen (allocations familiales comprises). Le taux débiteur moyen des crédits a légèrement diminué à 1,82%.

92% des opérations ont porté sur l'acquisition d'un logement assorti d'éventuels travaux pour un crédit moyen de 206 194 €, contre 196 868 € en 2019, (+ 5%). La durée moyenne de remboursement des crédits destinés à l'acquisition est de 28 ans et 3 mois. Par rapport à 2015, le prix d'achat des logements des emprunteurs du Fonds a augmenté de 23,7%.

Concernant la quotité empruntée, 65% des crédits couvrent un montant supérieur à la valeur vénale de l'habitation, dont 92 % sont inférieurs à 110% et 8% se situent entre 110% et 120%.

En ce qui concerne le profil des emprunteur·euse·s, 67% ont moins de 40 ans. 66% disposent de revenus professionnels. 39% des emprunteur·euse·s ont le statut d'employé·e, 24% celui d'ouvrier et 3% celui d'indépendant·e. 34% sont sans emploi : 58% d'entre eux·elles perçoivent des revenus de substitution.

Leurs ressources mensuelles nettes moyennes (allocations familiales éventuelles comprises) s'élevaient à 2 548 €. 7% des ménages disposaient de ressources nettes mensuelles moyennes (hors allocations familiales) inférieures à 1 500 €.

---

<sup>108</sup>« Fonds du Logement | Prêt hypothécaire bruxelles », <https://www.fondsdulogement.be/fr/credits-hypothecaires/conditions>.

<sup>109</sup> Fonds du logement bruxellois, rapport 2020, <https://www.fonds.brussels/sites/default/files/2021-09/Rapport%20Annuel%202020.pdf>



|                           | Moyenne 2018      | Moyenne 2019 | Moyenne 2020 | Ecart 2020-2018 |
|---------------------------|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
| Revenus mensuels          | 2 285€            | 2 434€       | 2 560€       | + 12%           |
| Mensualité                | 686€              | 741€         | 765€         | + 11,5%         |
| Durée                     | 27 ans et 11 mois | 28 ans       | 28 ans       | + 1 mois        |
| Taux d'intérêt            | 1,92%             | 1,85%        | 1,82%        | - 5,2%          |
| Montant du crédit (achat) | 178 050€          | 196 868€     | 206 194€     | + 15,8%         |
| Apport personnel          | 20 715€           | 18 016€      | 18 661€      | - 9,9%          |

Source : Fonds du logement bruxellois (rapports 2020 & 2019)

**En Wallonie**, les ménages peuvent s'adresser à la Société wallonne du crédit social (SWCS), par l'intermédiaire de l'un de ses 22 guichets de crédit social, pour financer l'achat, la construction ou la rénovation d'un premier logement. Le taux d'intérêt est fixé en fonction des revenus du ménage. Le montant du prêt peut excéder la valeur vénale du logement pour couvrir les frais de notaire, les droits d'enregistrement, les travaux et/ou l'assurance-vie obligatoire.

Pour y accéder, il ne faut pas avoir plus de deux enfants à charge. Au-delà, la demande relève du Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie. Le logement choisi doit se trouver en Wallonie avec une valeur maximale de 260 000 €. L'emprunteur·euse doit l'occuper personnellement. Ses revenus imposables<sup>110</sup> ne peuvent pas dépasser 65 000 € et doivent être stables et suffisants pour pouvoir rembourser l'emprunt<sup>111</sup>.

En 2020<sup>112</sup>, 2 663 crédits hypothécaires (à peine moins qu'en 2019) au taux moyen de 1,91% ont été accordés pour un peu plus de 411 millions €, contre 385 millions € en 2019. Le montant moyen prêté était de 154 445 € contre 143 789 € en 2019. 75,9% des prêts ont une durée de 30 ans. 62,8% des emprunteur·euse·s ont moins de 35 ans.

79,1% des prêts avaient, avec l'assurance-vie, une quotité supérieure à 100%, 13,8% entre 81 % et 100%, 4,9% entre 51 % et 80 % et 2,3% moins de 50%. Le secteur des « autres prêteurs » n'est actuellement pas concerné par les directives de la BNB limitant les quotités, mais il est suivi de près par la BNB. Si les mêmes normes prudentielles devaient également leur être appliquées, cela aurait des conséquences très négatives pour la distribution des prêts sociaux aux ménages à faibles revenus.

Lorsque les ménages ont au moins trois enfants ou personnes à charge, ils peuvent se tourner vers le Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW)<sup>113</sup> pour financer l'achat, la construction ou la rénovation d'un logement, ou rembourser un emprunt déjà contracté pour une habitation si la dette est onéreuse.

Les revenus imposables ne peuvent pas dépasser 65 000 €, avec une majoration de 5 000 € par enfant. Les prêts ont une durée maximale de 30 ans. Les taux d'intérêts, sont dégressifs en fonction du nombre d'enfants.

En 2020<sup>114</sup>, 732 familles ont acquis une habitation en 2020 grâce à un crédit octroyé par le Fonds. Les familles monoparentales représentent près de 4 ménages sur 10. Le FLW constate une augmentation constante du volume des opérations consacrées à un rachat de part consécutif à une séparation ou à un divorce. C'est ainsi qu'en 2020, 88 opérations de ce type ont été financées, permettant à l'un des

<sup>110</sup> Les revenus imposables constituent la base sur laquelle est calculé l'impôt. Cela reprend les différents revenus, qu'ils soient professionnels, immobiliers, mobiliers ou divers.

<sup>111</sup> Société Wallonne du Crédit Social (SWCS), <https://www.swcs.be/acheter/acheter-que-proposons-nous>

<sup>112</sup> SWCS, *Rapport annuel 2020*, [https://www.swcs.be/wp-content/uploads/2021/08/WEB\\_SWCS\\_RapportAnnuel\\_2020.pdf](https://www.swcs.be/wp-content/uploads/2021/08/WEB_SWCS_RapportAnnuel_2020.pdf)

<sup>113</sup> Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie, Crédits pour familles nombreuses, <https://www.flw.be/credits-aux-familles-nombreuses/>

<sup>114</sup> Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie, rapport annuel 2020, [https://www.flw.be/wp-content/uploads/ra\\_flw\\_2020\\_web.pdf](https://www.flw.be/wp-content/uploads/ra_flw_2020_web.pdf)

conjoint de reprendre l'immeuble familial à son nom. En moyenne, les crédits accordés représentent 100,8% de la valeur vénale du bien après travaux. Dans le cadre d'opérations d'accession à la propriété, le montant moyen du crédit était de 178 000 €.

Les familles accédant à la propriété sont composées de 5,8 personnes (soit 2 adultes et 3,8 enfants) alors que les familles monoparentales comptent en moyenne 4,6 personnes. Les revenus nets disponibles s'établissent en moyenne à 3 270 €. Ils sont de 2 727 € pour les familles monoparentales et de 3 610 € pour les autres familles.

La mensualité moyenne de remboursement pour les crédits hypothécaires octroyés dans ce cadre est de 650 €, soit en moyenne 20,6% des revenus nets disponibles. Le rapport entre la charge de remboursement de l'ensemble des crédits contractés par les familles et les ressources disponibles est en moyenne de 25,7 %. Après remboursement de la charge mensuelle totale de crédit (tous crédits confondus), les familles disposent en moyenne de 465 € de « reste à vivre » par personne.

Une initiative intéressante de la Région wallonne, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2019, mérite d'être rappelée. Il s'agit de l'offre d'une assurance gratuite contre la perte de revenus<sup>115</sup> souscrite par la région. Peut la demander 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 € 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.

Le Fonds du logement pour les familles nombreuses pousse au maximum les emprunteur·euse·s éligibles à adhérer à ce mécanisme. Le Fonds prend en charge l'accomplissement de l'ensemble des formalités nécessaires à l'introduction de la demande de couverture et joue les interfaces avec l'administration wallonne et la compagnie d'assurances. En 2020, 51% des nouveaux crédits hypothécaires octroyés par le Fonds étaient couverts par l'assurance contre la perte de revenus. Au niveau des interventions, l'assureur est intervenu dans le cadre de 56 dossiers et les montants versés se sont élevés à 148 345 € représentant 63,35% des mensualités attendues. Sa mise en œuvre a atténué le choc de la perte d'emploi pour les familles et, ce faisant, a bénéficié tant à celles-ci qu'au Fonds.

Une assurance équivalente est également proposée en Flandre<sup>116</sup>, mais pas en Région Bruxelles-Capitale.

#### *2.1.4. Crise sanitaire : moratoires sur les prêts aux ménages touchés par une baisse des revenus*

Les mesures adoptées visant à limiter la propagation du virus à partir de mars 2020 ont à plusieurs reprises fortement perturbé la vie de certains secteurs économiques et mis à mal les revenus de certains ménages.

En ce qui concerne les dettes de crédit, l'Autorité bancaire européenne avait dès mars 2020 appelé les gouvernements nationaux et les institutions financières à adopter des mesures temporaires immédiates en faveur des consommateur·rice·s, notamment des moratoires sur les remboursements des crédits hypothécaires et des crédits à la consommation respectant les droits des consommateur·rice·s<sup>117</sup>.

En Belgique, des mesures différentes ont été adoptées pour les crédits hypothécaires et les crédits à la consommation. Elles ont été prolongées à plusieurs reprises jusqu'en juin 2021.

<sup>115</sup> Région wallonne, [http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site\\_logement/aides/aide?aide=apr](http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/aides/aide?aide=apr)

<sup>116</sup> <https://www.vlaanderen.be/fr/demenager-et-se-loger/assurance-logement-garanti>

<sup>117</sup> European Banking Authority, voir dossier sur les mesures Covid 19 sous : <https://www.eba.europa.eu/eba-provides-additional-clarity-implementation-selected-covid-19-policies-0>

### 2.1.4.1. Mesures de report de paiement des crédits hypothécaires

Un arrêté royal relatif aux mesures applicables au crédit hypothécaire avait été adopté le 22 avril 2020, puis modifié le 24 juin 2020<sup>118</sup> afin de permettre à la charte adoptée par le secteur financier de produire ses effets en supprimant les restrictions légales qui l'entravaient. Une seconde charte a été adoptée en décembre 2020<sup>119</sup> afin de permettre de nouvelles demandes de report de paiement jusqu'au 21 mars 2021.

Les reports accordés dans le cadre de la première et de la deuxième Charte ne pouvaient, prises ensemble, jamais dépasser 9 mois conformément aux lignes directrices de l'Autorité bancaire européenne. Par ailleurs, un report de paiement ne pouvait être accordé que pour les crédits hypothécaires accordés avant le 1er avril 2020.

Pour y accéder, les emprunteur·euse·s devaient remplir les conditions suivantes :

- avoir subi une diminution de leurs revenus en raison de la crise sanitaire du fait<sup>120</sup> ;
- ne pas avoir de retard de paiement de leur crédit hypothécaire ;
- avoir leur résidence principale dans l'habitation financée par le crédit hypothécaire ;
- ne pas être propriétaires d'une autre habitation ;
- ne pas avoir une épargne totale supérieure à 25 000 € sur un compte courant, un compte d'épargne ou un compte titres.

Le report de paiement portait sur le remboursement du capital et des intérêts. Une fois la période de report écoulée, les paiements ont repris. Le report de paiement s'est traduit pour l'emprunteur·euse·s concerné·e par une prolongation de la durée initiale de son crédit, égale à la durée du report (9 mois au maximum).

Si le report n'entraîne ni de frais de dossier, ni de frais administratifs, il n'est pas pour autant gratuit :

- pour les emprunteurs dont les revenus nets mensuels du ménage sont supérieurs à 1 700 €, une fois la période de report terminée, les paiements reprennent avec des échéances mensuelles adaptées puisque les intérêts reportés sont comptabilisés.
- pour les autres emprunteurs, une fois le report terminé, les paiements reprennent avec les mêmes échéances mensuelles qu'auparavant.

Fin 2020, des reports de paiement pour 145 000 crédits hypothécaires avaient été enregistrés par la CCP. On ne connaît pas encore le total des reports pour 2021. Selon les derniers chiffres publiés par Febelfin<sup>121</sup>, les banques avaient accordé jusqu'à 124 000 reports de paiement (août 2020) avec un volume total de crédit sous-jacent de 13,1 milliards €.

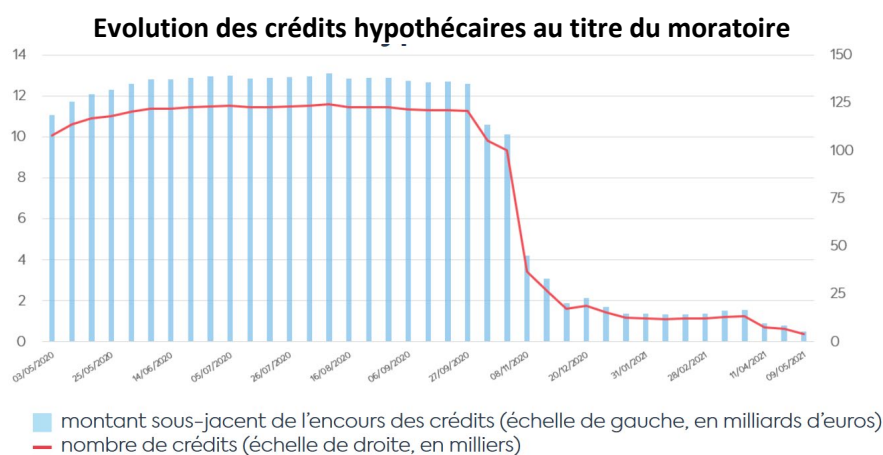
Fin mars 2021, le nombre de reports était descendu à 13 383 avec un montant sous-jacent de 1,6 milliard €. En mai 2021, il était tombé à 3 903 reports (montant sous-jacent de 492 millions €) avec une moyenne de 126 000 € par crédit.

<sup>118</sup> Arrêté royal n° 11 relatif aux mesures au regard des modalités en matière de crédit hypothécaire dans le cadre de la crise corona, 22 avril 2020 ; Arrêté royal n° 38 modifiant l'arrêté royal relatif aux mesures au regard des modalités en matière de crédit hypothécaire dans le cadre de la crise corona, 24 juin 2020, [http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=nl&la=N&table\\_name=wet&cn=2020042201](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=2020042201)  
Charte report de paiement crédit ; 07/08/2020, [https://www.febelfin.be/sites/default/files/2020-07/charte\\_report\\_de\\_paiement\\_credit\\_hypothecaire\\_0.pdf](https://www.febelfin.be/sites/default/files/2020-07/charte_report_de_paiement_credit_hypothecaire_0.pdf)

<sup>119</sup> Deuxième Charte report de paiement du crédit hypothécaire, UPC-BVK  
[file:///C:/Users/rfa/AppData/Local/Temp/Deuxi%C3%A8me%20Charte%20report%20de%20paiement%20cr%C3%A9dit%20hypoth%C3%A9caire%20\(12-2020\).pdf](file:///C:/Users/rfa/AppData/Local/Temp/Deuxi%C3%A8me%20Charte%20report%20de%20paiement%20cr%C3%A9dit%20hypoth%C3%A9caire%20(12-2020).pdf)

<sup>120</sup> Pour les couples, il suffit que le revenu de l'un des partenaires ait diminué ou disparu du fait de la crise du coronavirus.

<sup>121</sup> Febelfin, *Coronamonitor*, 21/05/2021, <https://www.febelfin.be/sites/default/files/2021-05/Dashboard-2021-05-21-FR.pdf>



Source : Febelfin

A la fin 2020, le fonds social bruxellois avait accordé un report de paiement à 953 ménages, soit 8,7% de ses crédits en cours. 42 ménages ont bénéficié d'un sursis en capital avec ou sans prolongation de durée du crédit, et 611 ménages d'un sursis en capital et intérêts avec ou sans prolongation de durée du crédit.

En Wallonie, le SWCS avait accordé en 2020 713 reports de paiement pour des crédits hypothécaires pour une période allant de 33 mois à 9 mois. Le Fonds du logement pour les familles nombreuses en Wallonie a accordé des reports de paiement à 764 familles et 136 d'entre elles ont pu bénéficier d'une prolongation de cette mesure.

Le secteur des assurances avait aussi abouti à un accord reprenant les conditions définies dans la charte<sup>122</sup> et en a aussi prolongé les effets jusqu'en mars 2021. En plus du report du remboursement des crédits octroyés par des entreprises d'assurance, il a aussi été prévu que les emprunteur·euse·s concerné·e·s puissent bénéficier :

- d'un report des assurances « solde restant dû » liées à un crédit hypothécaire pour les particuliers bénéficiant du report de remboursement de cet emprunt hypothécaire (même report, jusqu'à la même date), sans que l'on sache si un supplément de prime pour cette assurance sera facturé au·à la consommateur·rice en cas de prolongation du prêt ;
- d'un report du paiement des primes d'assurances incendie liées à un prêt hypothécaire pour toutes les personnes assurées en chômage temporaire aux mêmes conditions.

Assuralia n'a pas publié de chiffres sur les différents reports octroyés par le secteur des assurances.

Depuis la fin mars 2021, les emprunteur·euse·s qui souhaitent un report de leurs échéances doivent négocier individuellement avec leur prêteur<sup>123</sup>.

Pour la BNB<sup>124</sup>, bien que les reports de paiement aient été introduits pour éviter les défauts résultant de problèmes de liquidité temporaires, certain·e·s emprunteur·euse·s pourraient être confronté·e·s à des problèmes plus structurels qui sont pour le moment masqués mais pourraient apparaître après l'expiration des mesures de soutien.

<sup>122</sup> Assuralia, *L'assurance solidaire avec tout le pays : agir avec souplesse pour les clients en détresse et maintenir la protection*, 26/03/2020, <https://www.assuralia.be/fr/948%20l-assurance-solidaire-avec-tout-le-pays-agir-avec-souplesse-pour-les-clients-en-detresse-et-maintenir-la-protection> - 06/04/2021 : <https://www.assuralia.be/fr/949%20%20les-assureurs-prennent-des-mesures-exceptionnelles-pour-repondre-aux-consequences-financieres-du-covid-19>

<sup>123</sup> De Norre H, *Fin du moratoire sur les crédits hypothécaires, quelles solutions existent ?* 30/03/2021, L'Echo, <https://www.lecho.be/monargent/analyse/immobilier/fin-du-moratoire-sur-les-credits-hypothecaires-quelles-solutions-existent/10294221.html>

<sup>124</sup> Voir the Financial Stability Report

La BNB pointe du doigt l'affaiblissement des normes de crédit hypothécaire entre 2015 et 2018. Les nouveaux prêts hypothécaires accordés au cours de ces années présentaient déjà un risque de défaut plus élevé que les années avec de meilleures normes de crédit. Sur les crédits hypothécaires accordés en 2015, 0,45% étaient déjà en défaut au bout de deux ans. Cela s'est davantage détérioré pour les crédits accordés en 2016, 2017 et 2018 avec des défauts respectivement de 0,55%, 0,81% et 0,87%. Ce sont sur les prêts accordés ces années-là qu'il y a eu les plus importants recours au moratoire. Sur les prêts initialement accordés en 2015, 2016, 2017, 2018, une part respective (et croissante) de 2,5%, 3,4%, 4,2% et 4,8% ont bénéficié d'un moratoire en mars 2021.

#### *2.1.4.2. Mesures de report de paiement des crédits à la consommation*

C'est en mai 2020 que des mesures, sous forme législative cette fois, ont été prises pour la première fois dans le cadre des crédits à la consommation<sup>125</sup>.

Entre le 1<sup>er</sup> mai et le 31 juillet 2020, puis de manière prolongée jusqu'au 31 mars 2021, les prêteurs pouvaient accorder un report temporaire de remboursement d'un prêt ou d'une vente à tempérament, d'un crédit hypothécaire à destination mobilière, ainsi que la prolongation du délai de zérotagage en cas d'ouverture de crédit (moment où le crédit doit être remis à zéro) et ce pour une durée maximale de trois mois et prolongeable jusqu'à 9 mois sur la base de l'introduction de nouvelles demandes.

Pour bénéficier de ce régime temporaire de suspension des obligations de remboursement ou de la prolongation du délai de zérotagage, les conditions suivantes devaient être remplies par l'emprunteur·euse :

- avoir subi une perte de revenus en raison de la crise du coronavirus<sup>126</sup> ;
- ne pas avoir de retard de paiement du crédit concerné de plus d'un mois ;
- avoir contracté le crédit avant le 1<sup>er</sup> mai 2020 ;
- le remboursement mensuel du capital et des intérêts du crédit concerné devait s'élever à au moins 50 € ;
- ne pas disposer d'un patrimoine mobilier total cumulé sur les comptes à vue et les comptes d'épargne et dans tout portefeuille de placements détenu par le demandeur auprès de sa propre banque ou dans une autre banque supérieur à 25 000 €.

Lorsque les conditions cumulatives sont remplies, le prêteur concerné devait accorder, à la demande de l'emprunteur·euse un report de remboursement du capital et des intérêts, le prêteur pouvant ensuite porter en compte ultérieurement les intérêts reportés pour la période couverte, soit en les étalant sur les périodes de remboursement restantes, soit en un seul versement en même temps que le dernier remboursement. En ce qui concerne les ouvertures de crédit, seule une prolongation du délai de zérotagage pouvait être demandée. Si l'ouverture de crédit prévoyait le paiement d'un montant minimum mensuel, ce montant minimum devait continuer d'être payés, même pendant la période de report.

Le report de paiement accordé ne pouvait entraîner ni frais de dossier, ni intérêts de retard, ni aucun autre frais, à l'exception du taux annuel effectif global (TAEG) contractuellement prévu calculé à la période du report. Le report du crédit n'est donc pas gratuit.

A la différence du dispositif adopté pour les crédits hypothécaires, aucun abandon d'intérêts n'a été accordé aux ménages gagnant moins de 1 700 € par mois. Les intérêts non payés durant ces mois de report sont donc réclamés ultérieurement, soit par une majoration de la mensualité, soit par un paiement en une seule fois des intérêts reportés à la fin du prêt. Compte tenu des taux parfois élevés des crédits à

<sup>125</sup> Loi relative au crédit à la consommation, visant à aider les emprunteurs à faire face à la crise provoquée par le coronavirus, 27/05/2020,

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=nl&la=N&table\\_name=wet&cn=2020052702](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=2020052702)

<sup>126</sup> Si plusieurs personnes ont leur résidence officielle à la même adresse, il suffit que l'une de ces personnes subisse une perte de revenus en raison de la crise du coronavirus pour que cette condition soit remplie, même si le crédit n'a pas été souscrit à son nom mais bien au nom de l'une de ces autres personnes.

la consommation, il n'est pas certain que tous les emprunteur·euse·s pouvant prétendre à ce report avaient finalement intérêt à le demander. Ils sont effectivement peu à l'avoir demandé.

Selon les données publiées par Febelfin, 7 537 reports de paiement des crédits à la consommation avaient été accordés pour un volume de crédit sous-jacent de 157,6 millions € entre le 20 mai et le 31 juillet 2020. Fin mars 2021, le nombre total de reports de paiement était descendu à 1 270, pour un montant total sous-jacent de 27,3 millions €, pour un montant moyen du crédit reporté de 21 500 €.

En Wallonie, la SWCS a accordé 8 reports de paiement de mensualités pour une période de 3 mois pour les débiteurs des prêts à tempérament.

### *2.1.4.3. Des mesures suffisantes ?*

Fin 2020, 4,46% des crédits hypothécaires et environ 0,1% des crédits à la consommation avaient fait l'objet d'un report de paiement.

Avec la fin des moratoires, on aurait pu s'attendre à voir remonter le nombre de crédits défaillants enregistrés auprès de la Centrale des crédits. Or, de manière contre-intuitive, on assiste à une nouvelle baisse du nombre de crédits défaillants sur un an : -13,7% pour les crédits hypothécaires et -8,3% pour les crédits à la consommation (voir section suivante sur les défauts de paiement). A ce stade, il est permis de penser que les moratoires sur les crédits, auxquels il faut bien sûr ajouter toutes les autres mesures de soutien adoptées pendant la crise sanitaire, mais aussi l'épargne préexistante, ont permis aux ménages emprunteurs qui avaient vu leurs revenus baisser du fait des mesures prises pour lutter contre la Covid-19 de ne pas faire défaut sur leur(s) crédit(s).

Il faudra attendre les statistiques des années à venir pour vérifier si cette tendance se poursuit ou si l'on assiste à un effet retard. Rappelons que les reports de paiement ont conduit à un allongement de la durée des prêts avec le paiement des intérêts qui ont continué à courir pendant la période de suspension des remboursements.

Selon une étude publiée fin 2020<sup>127</sup>, 1,5% des prêts sous moratoire octroyés en Belgique aux ménages et aux indépendant·e·s étaient classés dans la catégorie des prêts non performants, pour un montant de 0,32 milliard €. Par ailleurs, 21,2% des prêts sous moratoire étaient classés dans la catégorie 2 des normes IFRS9, ce qui signifie que les débiteur·rice·s sont en ordre de paiement, mais que le risque de défaut ultérieur a augmenté.

## **2.2. Les défauts de paiement**

### *2.2.1. Des chiffres en baisse continue<sup>128</sup>*

Alors que le nombre total d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s n'avait cessé d'augmenter entre 2007 et 2016, passant de 279 429 à 370 701, 2020 marque un recul pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive. Fin 2020, le nombre d'emprunteur·euse·s ayant un défaut de paiement s'élevait à 315 165 personnes, soit 3,2% de la population. Sur ces 4 années cumulées, on note une diminution de 14,98% pour cet indicateur.

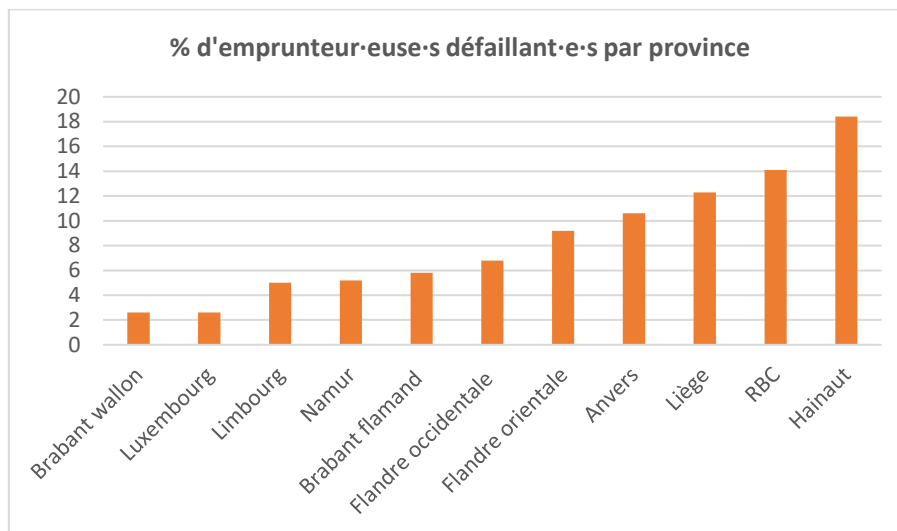
Cette baisse se poursuit en 2021 puisqu'à la fin octobre 2021, le nombre d'emprunteur·euse·s ayant au moins un crédit défaillant est tombé à 295 166, soit une baisse de 8% par rapport à la même période en 2020.

---

<sup>127</sup> Samois O, *Les moratoires dangereux pour les banques?* 01/12/2020, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/les-moratoires-dangereux-pour-les-banques/10268887.html>

<sup>128</sup> Centrale des crédits aux particuliers, statistiques 2019, <https://observatoire-credit.be/storage/208/FR-Cr%C3%A9dit-et-surendettement---Retour-sur-l%27ann%C3%A9e-2019.pdf>

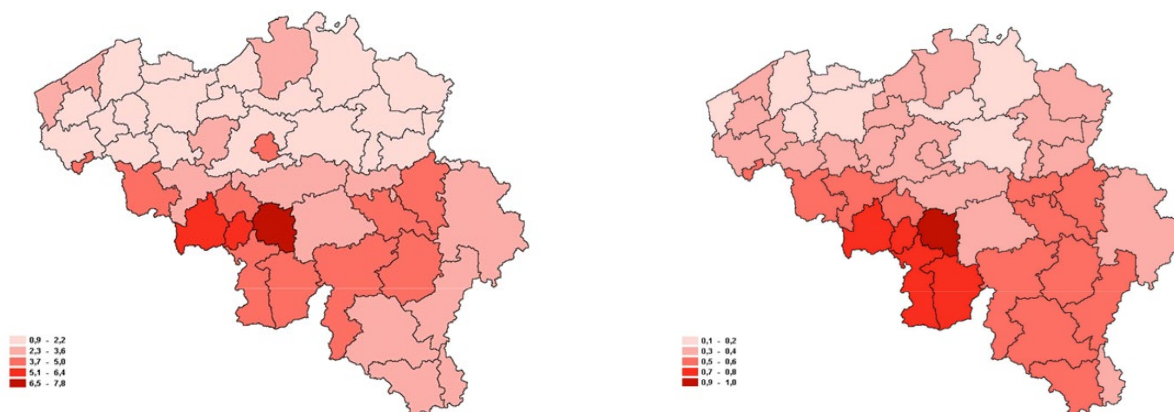
Le nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s a diminué dans les trois régions. En 2020, la région wallonne comptabilisait le plus grand nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s avec 129 276 emprunteur·euse·s en défaut (-7,50% par rapport à 2019), suivie par la région flamande qui en décomptait 118 188 (-6,38% par rapport à 2019), contre 44 590 (-5,9% par rapport à 2019) dans la région de Bruxelles-Capitale. C'est dans le Hainaut que l'on comptait la part la plus importante d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s (18,4%).



Source : CCP



**Part de la population avec un crédit à la consommation défaillant (à gauche)  
et avec un crédit hypothécaire défaillant (à droite)**



Source : Centrale des crédits, rapport 2020

Le **nombre de contrats défaillants** diminue aussi pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive. 452 890 défauts de paiement étaient enregistrés dans la centrale des crédits fin 2020 contre 488 781 fin 2019 (- 7,3%). En octobre 2021, la Centrale des crédits enregistrait une nouvelle baisse par rapport à la même période en 2020 avec un total de 421 614 contrats défaillants.

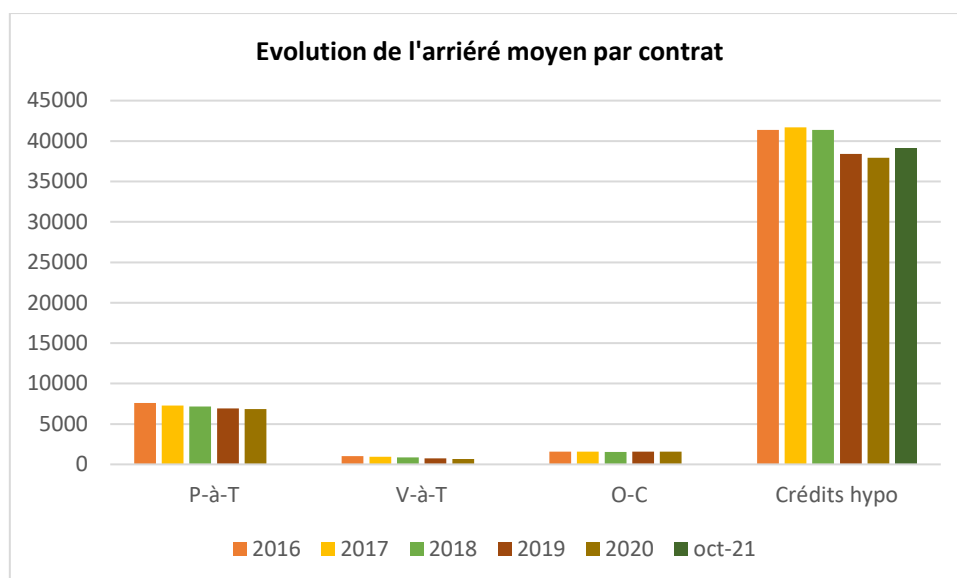
La baisse touche tous les types de crédit, mais elle est plus importante pour les crédits hypothécaires :

|                                     | Baisse sur un an<br>(oct. 2021-oct. 2020) | Baisse sur un an<br>(2020-2019) | Baisse sur 4 ans<br>(2020-2016) |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| ouvertures de crédit <sup>129</sup> | - 8, 3 %                                  | - 9, 5 %                        | - 26 %                          |
| ventes à tempérament                |                                           | - 2, 3 %,                       | - 12, 15 %                      |
| prêts à tempérament                 |                                           | - 4, 4 %,                       | - 5 %                           |
| prêts hypothécaires                 |                                           | - 10, 2 %                       | - 18, 76 %                      |

Le **montant moyen des arriérés par contrat défaillant**, tous crédits confondus, était de 5 407 € fin 2020, soit en légère baisse par rapport à 2019 (5 494 €). En octobre 2021, il était descendu à 5 376 €.

Si le montant moyen des arriérés en crédit à la consommation baisse légèrement (3 344 € en octobre 2021 contre 3 359 € en octobre 2020), celui des crédits hypothécaires était en augmentation (39 172 € en octobre 2021 contre 37 273 € en octobre 2020) alors qu'il avait baissé en 2019 et en 2020. Le nombre de crédits hypothécaires défaillants est très limité (0,7%), mais lorsqu'un défaut de paiement est enregistré, il porte généralement sur un montant plus élevé.

<sup>129</sup> Une modification réglementaire, entrée en vigueur le 1er avril 2019 a relevé le seuil d'enregistrement d'un premier défaut de paiement de 25€ à 50€. Cette modification a été également appliquée aux défauts déjà enregistrés, ce qui a conduit à une radiation de 17 834 arriérés de paiement en 2019. La raison de ce changement tient au fait que le défaut de paiement en-dessous de 50€ n'est plus considéré comme un signe de non-solvabilité. Si ces petits montants ne sont pas remboursés, cela serait davantage dû à de la négligence ou des situations problématiques temporaires.



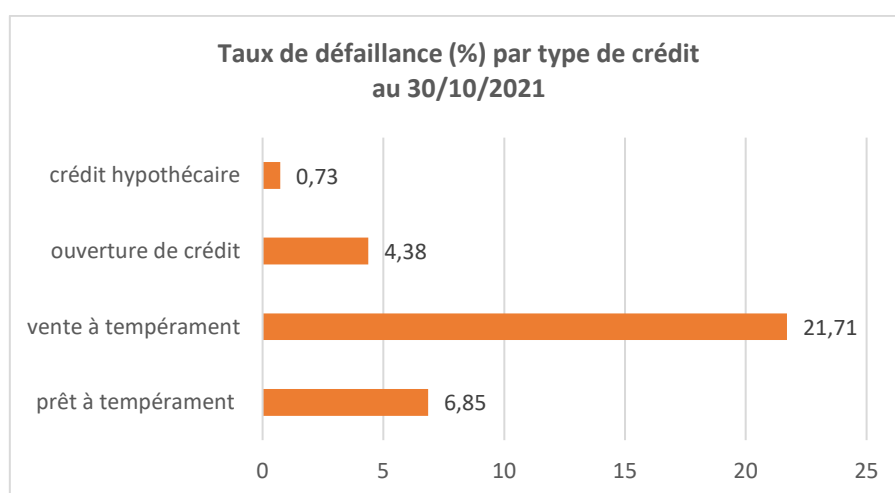
Source : Centrale des crédits aux particuliers

Selon la CCP, **le montant moyen d'arriéré par personne** est de 10 992€. Dans deux tiers des cas, il reste limité à moins de 5 000 €. L'arriéré moyen par personne a augmenté de 18,4% depuis 2008. C'est exclusivement dû à la croissance des arriérés sur les crédits hypothécaires : les consommateur·rice·s qui n'arrivent plus à rembourser leur crédit hypothécaire avaient un arriéré moyen de 46 908 € en 2020 alors qu'en 2008, celui-ci ne représentait que 25 629 € (+ 83,0%), même si on observe une nette amélioration depuis trois ans.

### 2.2.2. Défauts par type de crédit

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

Ce taux reste élevé pour les ventes à tempérament, même si ce type de crédit est peu distribué. Il est en revanche en baisse pour tous les autres types de crédit par rapport aux années précédentes.



Source : Centrale des crédits aux particuliers

Le taux de défaillance des ouvertures de crédit reste cependant sous-estimé. Les données de la CCP ne font pas la différence entre les ouvertures de crédit dormantes et actives. La part de défaut paraît par conséquent moindre qu'elle ne l'est en réalité car elle est calculée sur le nombre d'ouvertures de crédits souscrites et non sur le nombre d'ouvertures de crédit actives. Les ouvertures de crédit comprennent

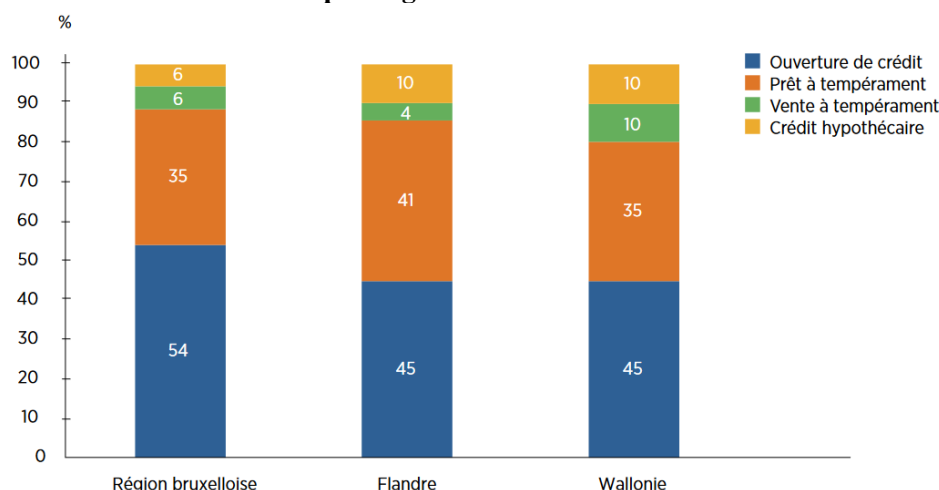
aussi les dépassements de découverts octroyés par les banques. Au 31 décembre 2020, 37 790 dépassements étaient enregistrés dans la CCP.

Les médiateur·rice·s de dettes constatent depuis longtemps que les personnes confrontées à des difficultés financières souscrivent souvent des ouvertures de crédit pour financer leurs besoins essentiels tels que la nourriture, les soins de santé, l'habillement ou pour payer des dépenses en retard comme des loyers.

Fin 2019, selon une étude réalisée par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles<sup>130</sup>, plus de la moitié (54%) des emprunteur·euse·s défaillant·e·s en Région bruxelloise l'étaient suite à une ouverture de crédit, 35% suite à un prêt à tempérament, 6 % suite à une vente à tempérament et 6% également suite à un crédit hypothécaire. En Flandre et en Wallonie, les emprunteur·euse·s défaillant·e·s suite à une ouverture de crédit représentaient 45 % de l'ensemble des emprunteur·euse·s défaillant·e·s.

Au sein des dettes de crédit identifiées par les médiateurs de dettes en Région bruxelloise, pas moins de 82% concernaient des ouvertures de crédit et 18% des prêts/ventes à tempérament. Par contre, le montant moyen des dettes de prêts à tempérament est plus élevé : le montant moyen des dettes d'ouverture de crédit (combiné au découvert en compte courant) est de 3 312 €, et celui des prêts et ventes à tempérament est de 10 186 €.

**Répartition des emprunteur·euse·s défaillant·e·s par type de crédit (%)  
par région au 31/12/2019**



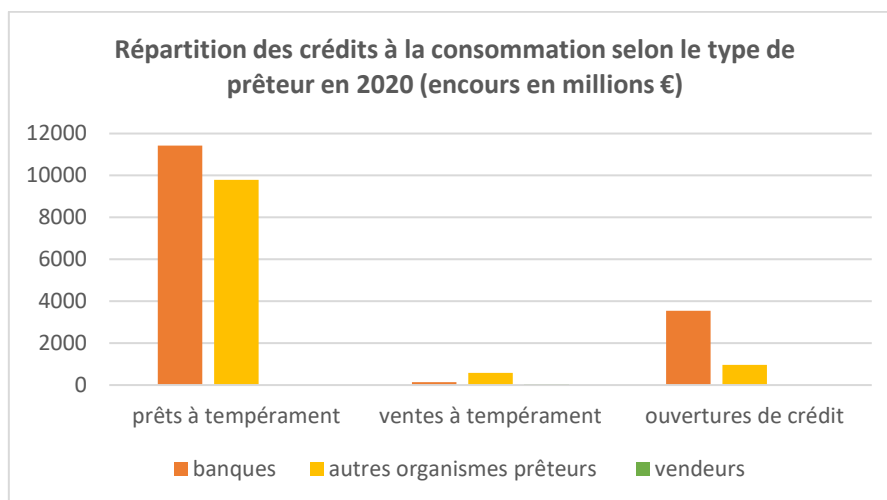
Source : Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles

### 2.2.3. Défaits par type de prêteur

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

<sup>130</sup> Englert M. *La problématique du surendettement en région bruxelloise, conséquence et facteur aggravant de situations de pauvreté : présentation et analyse de données issues de quatre services de médiation de dettes et de la Centrale des crédits aux particuliers*, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2020, [https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/dossiers/dossier\\_2021\\_brochure\\_surendettement\\_fr.pdf](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/dossiers/dossier_2021_brochure_surendettement_fr.pdf)

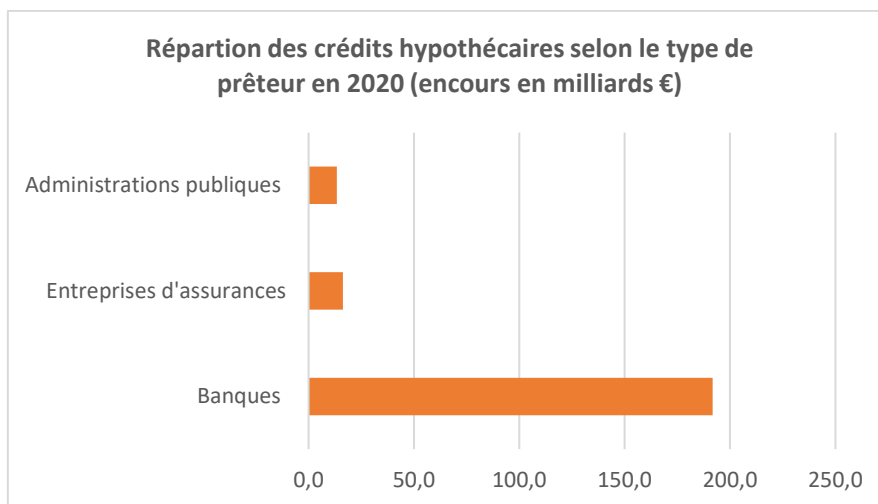
En 2020, 57% des crédits à la consommation avaient été octroyés par les banques, 42,8% par des organismes non bancaires et 0,2% par des vendeurs. En ce qui concerne l'octroi des crédits à la consommation, la répartition entre prêteurs s'est effectuée comme suit :



Source : Febelfin

Depuis les années 2010, la répartition entre les banques et les autres organismes est à peu près stable oscillant autour de 55% pour les banques et de 45% pour les autres organismes. La part des vendeurs, qui n'offrent que des ventes à tempérament, reste très faible.

En ce qui concerne les crédits hypothécaires, les banques dominent largement le marché :

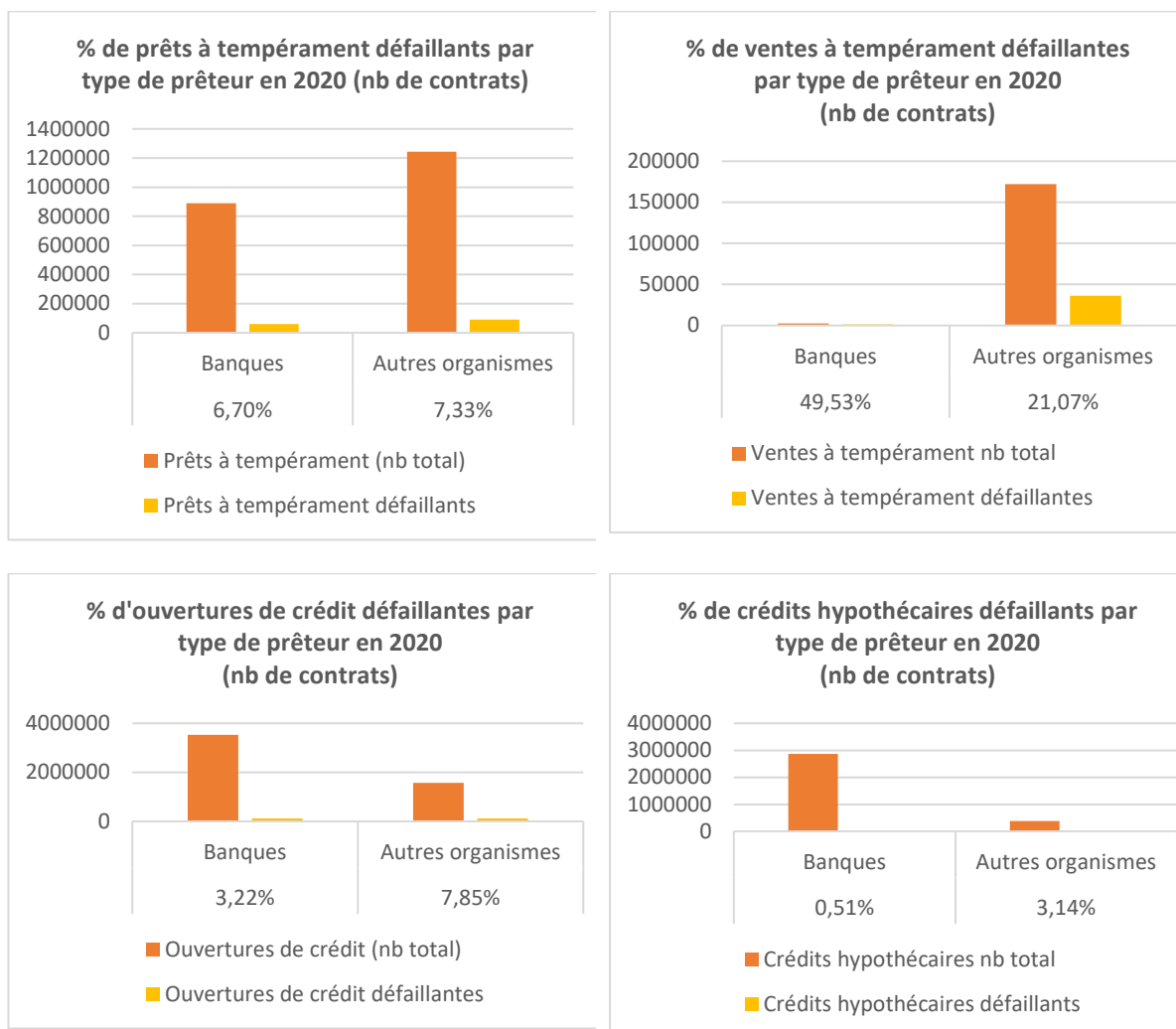


Source : Febelfin

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

En 2020, 3,56% des prêts octroyés par les banques étaient défaillants contre 6,26% des prêts octroyés par d'autres prêteurs pour tout le pays. Le taux de défaut est plus faible du côté bancaire (voir graphiques ci-après) pour tous les types de crédits sauf pour les ventes à tempérament. Bien que ce type de crédit

soit peu couramment octroyé par le secteur bancaire (2 439 contrats fin 2020), 1 208 étaient défaillants en fin d'année. Il s'agit d'un résultat pour le moins curieux.



Les divergences de taux de défaillance par type de prêteur peuvent s'expliquer par des méthodes d'analyse ou de tolérance au risque différentes selon le prêteur mais pas par des prescriptions législatives différentes qui sont les mêmes quel que soit le prêteur<sup>131</sup>.

En Région bruxelloise, la part de contrats défaillants dans le total des contrats est supérieure lorsque le prêteur est un organisme non bancaire par rapport à la moyenne nationale : 11% de crédits défaillants, contre 5% parmi les contrats de crédit auprès d'un organisme bancaire. La surreprésentation de crédits défaillants octroyés par des organismes non bancaires s'observe dans le cas des ouvertures de crédit (11% de crédits défaillants quand le prêteur est un organisme non bancaire, contre 6% pour les ouvertures de crédit bancaires en Région bruxelloise), et des crédits hypothécaires (4% contre 1%). C'est l'inverse concernant les prêts à tempérament, bien que la proportion soit assez proche (12% de crédits défaillants quand le prêteur est un organisme non bancaire contre 14% quand il s'agit d'un organisme bancaire en Région bruxelloise).

En ce qui concerne les prêts octroyés par des organismes publics, le Fonds du logement bruxellois a fait inscrire 210 contrats en défaut à la CCP en 2020, soit 1,91% de ses contrats (contre 0,80% au national), mais seulement 0,21% des montants prêtés (contre 0,29% au niveau national). 921 contrats (8,4 % de

<sup>131</sup> SPF Economie, Guidelines concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation, 10/10/2018, <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Guidelines-solvabilite-credit-a-la-consommation.pdf>

l'encours) connaissaient un arriéré de paiement pour un montant de près de 3,2 millions€ contre 2,9 millions€ en 2019. Selon le Fonds du logement, la diminution pourrait être due aux reports de paiement accordés en 2020 visant à aider les emprunteurs à faire face à la crise provoquée par le coronavirus en leur permettant d'introduire une demande de sursis.

Du côté de la Société wallonne du crédit social, le taux de contentieux<sup>132</sup> (tous types de prêts confondus) s'est amélioré par rapport à 2019 puisqu'il est passé de 1,89% à 1,79% en nombre de dossiers par rapport à l'encours.

En ce qui concerne le Fonds du logement pour les familles nombreuses, les arriérés de crédit en cours de remboursement ont représenté 0,43% de l'encours total en 2020.

Les 3 organismes mettent en avant leur politique de recouvrement des arriérés de paiement qui privilégie le dialogue avec l'emprunteur et des mesures d'accompagnement.

## 2.3. Le surendettement

Il y a surendettement à partir du moment où une personne ou un ménage est dans l'impossibilité totale de remplir ses engagements financiers de manière durable avec ses revenus courants.

Malheureusement, sauf en ce qui concerne les dettes de crédit, il n'y a pas en Belgique de données officielles sur le niveau de surendettement. Par ailleurs, toutes les personnes surendettées ne font pas appel à un service de médiation de dettes. Certaines vont plutôt consulter un avocat, un comptable ou essayer de se débrouiller seules. Il est par conséquent plus que certain qu'une part non négligeable des personnes surendettées, et certainement toutes celles qui ont des dettes informelles (famille, amis, commerçants...), passent sous le radar.

### 2.3.1. Niveau de factures impayées

La proportion de ménages qui n'ont pas les moyens financiers suffisants pour payer leurs factures à temps est un indicateur intéressant car il est révélateur de situations d'endettement élevé. Selon les dernières données publiées par Statbel<sup>133</sup>, 3,4% des Belges vivent dans un ménage qui a connu au moins un arriéré de paiement au cours des 12 derniers. Les personnes concernées n'ont ainsi pas pu payer à temps des factures de soins de santé, scolaires, de téléphone ou d'internet. Le pourcentage est le plus élevé à Bruxelles (6,8%), suivi de la Wallonie (5,2%) et moindre en Flandre (1,8%). Sont particulièrement touchés les chômeurs (11,7%), les membres des familles monoparentales (9,1%), les locataires (8,6%) et les personnes à faible niveau d'instruction (5,1%).

Selon cette enquête, le risque de factures impayées est plus fréquent dans les groupes à risque de pauvreté : 11,2% des personnes qui courent un risque de pauvreté et d'exclusion sociale, 9,8% du groupe à risque de pauvreté monétaire, 14% des personnes qui habitent dans un ménage à faible intensité de travail et 30,8% du groupe de population en situation de privation matérielle grave (SMD). Selon le Réseau belge de lutte contre la pauvreté, pas moins de 2 millions de personnes en Belgique vivent dans la pauvreté ou courent un risque très élevé de pauvreté (18,9% de la population totale).

---

<sup>132</sup> Les dossiers sont considérés comme contentieux lorsqu'ils présentent plus de 3 échéances de retard cumulées

<sup>133</sup> Statbel, enquête EU-SILC déjà citée (données 2020), 14/10/2021, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale> ;

### *2.3.2 Profil des personnes en situation de surendettement faisant appel aux services de médiation de dettes*

Fin 2019, l'Observatoire du Crédit et de l'endettement avait publié les résultats d'une enquête<sup>134</sup> réalisée auprès des services de médiation de dettes agréés (SMD) par la Région wallonne afin d'identifier les caractéristiques propres aux ménages consultant ces services.

Une étude similaire a été réalisée en région bruxelloise<sup>135</sup> en 2020 par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale en collaboration avec le Centre d'appui aux services de médiation de dettes et de plusieurs services de médiation de dettes à partir de données encodées en 2018.

Même si ces deux études ne prétendent pas couvrir de manière exhaustive toutes les situations de surendettement faute de données complètes, les résultats obtenus montrent cependant de nombreuses similitudes entre les deux régions sur les profils des personnes qui consultent les services de médiation de dettes (voir tableau comparatif pour plus de détails).

De manière très résumée, on peut dire que la personne qui majoritairement consulte un service de médiation de dettes a une quarantaine d'années, vit seule, est peu ou pas diplômée, locataire, sans emploi, perçoit des revenus de remplacement, vit sous le seuil de pauvreté (65% à Bruxelles et 51,2% en Wallonie), a des dettes de vie courante (loyer, soins de santé, énergie..) et de crédit qu'elle n'arrive pas à honorer faute de revenus insuffisants.

---

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

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



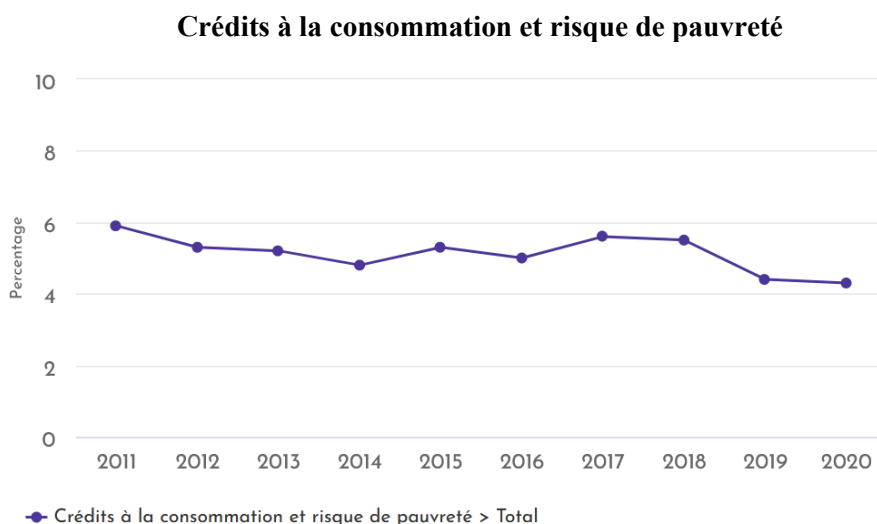
|                                 | Région wallonne                                                                                                                                                                      | Région bruxelloise                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Age des demandeur·euse·s</b> | Age moyen : 43,9 ans - âge médian : 41,2 ans.<br>71,1% des personnes ont entre 26 à 55 ans<br>7,8% ont plus de 65 ans                                                                | Age moyen : 46 ans.<br>Surreprésentation des personnes entre 36 et 55 ans par rapport à la population générale à Bruxelles                                                                                                                                               |
| <b>Genre</b>                    | 52% d'hommes et 47,7% de femmes                                                                                                                                                      | 51% d'hommes et 49% de femmes ;                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Nationalité</b>              |                                                                                                                                                                                      | 68% sont belges, 22% non européens, 10% ont une nationalité européenne                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Statut</b>                   | 42,8% sont des personnes isolées<br>25,1% sont des familles monoparentales<br>20,1% sont couples avec enfants                                                                        | 46% sont des personnes isolées,<br>23% sont des familles monoparentales (90% sont des femmes). Les familles monoparentales sont surreprésentées comparativement à leur proportion dans la population bruxelloise (deux fois plus) ;<br>20% des cohabitants avec enfants. |
| <b>Niveau d'étude</b>           | 51,8% sont sans diplôme ou ont un diplôme primaire,<br>25,8% ont un diplôme de secondaire inférieur ;                                                                                | 54% sont peu ou pas diplômés (contre 30% de la population bruxelloise) ;                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Logement</b>                 | 81, 8 % sont locataires)<br>12,3% sont propriétaires<br>5,3% sont hébergées par des tiers ;                                                                                          | 89% sont locataires (contre 61% des bruxellois) : 65% dans le secteur privé, 24% bénéficient d'un logement social, 5% sont sans logement ;                                                                                                                               |
| <b>Niveau de revenu</b>         | Revenus moyens : 1 589,8€ par mois (médiane de 1 422,3€). 32,8% vivent avec moins de 1 250€ par mois et par ménage. Un gros tiers bénéficie de revenus compris entre 1 250€ et 1750€ | revenus moyens : 1 614€ – revenus médians : 1 449€.<br>En tenant compte de la composition des ménages, la moyenne des revenus équivalents disponibles par membre du ménage est de 1 211€ et la médiane est de 1 100€ ;                                                   |
|                                 | 51,2% des ménages vivent sous le seuil de pauvreté ;                                                                                                                                 | 65% ont un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté (1 230€ en 2018).<br>Pour info, le taux de risque de pauvreté en Région bruxelloise était de 31% pour l'ensemble de la population (10% en Flandre et 18% en Wallonie)                                         |
| <b>Nature des revenus</b>       | 25,4% disposent de revenus professionnels<br>La majorité perçoit essentiellement des revenus de remplacement (72,5%).                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Emploi</b>                   | 70,5% sont sans activité professionnelle                                                                                                                                             | 65% en âge de travailler sont sans emploi (plus de 65 ans exclus) ;                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Niveau d'endettement</b>     | la moitié de l'ensemble des dossiers traités par les S.M.D. relevait d'un endettement inférieur à 1 .640,2€.<br>Un ménage sur quatre (24,7%) a un endettement supérieur à 2 .000€.   | montant moyen des dettes : 21 736€ avec une médiane de 11 398€. Un quart des ménages ont des dettes inférieures à 5 000 € et plus d'un quart, des dettes supérieures à 20 000€. 10 % des ménages ont des dettes supérieures à 45 000€.                                   |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | montant moyen des dettes de crédit : 3 312€ pour les ouvertures de crédit (82% des dettes de crédit), 10 186€ pour les prêts et ventes à tempérament ;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Types de dettes</b>          | <p>66,5% ont à la fois des dettes de crédit (essentiellement des ventes à tempérament et des ouvertures de crédit) et des dettes hors crédit. 29,8% n'ont aucune dette de crédit et 3,7% n'ont que des dettes de crédit ;</p> <p>Dettes hors crédit les plus fréquentes : dettes dues aux pouvoirs publics (75,2%), énergie (56,2%), soins de santé (54,5 %), télécommunication (53,6%) ;</p> | <p>60 % des dépenses mensuelles sont en moyenne consacrées aux dépenses d'habitation (loyer et charges). Pour les personnes qui occupent un logement social, le taux est de 48,5%</p> <p>67 % sont des «dettes de vie» (logement et charges, soins de santé, frais de communication, transport en commun, taxes et impôts, etc.), 13 % des dettes de crédit, 9 % des dettes d'amendes et 10 % sont non identifiées :</p> <p>Nombre de créanciers : 11 en moyenne avec une médiane de 8.</p> <p>51 % des 25-34 ans et 46% des 35-44 ans ont plus de 10 créanciers</p> |
| <b>Causes du surendettement</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impossibilité du ménage à faire face au remboursement de ses dettes en raison de ressources financières qui de manière structurelle apparaissent insuffisantes (42,8%).</li> <li>- Accidents de vie tels que maladie, séparation, perte d'emploi... (36,9%)</li> <li>- Difficultés de gestion (24,5%).</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revenus trop bas pour couvrir les besoins vitaux (28%),</li> <li>- Accidents de vie : baisse de ressources (19%), séparation (15%), maladie/accident (15%), perte d'emploi (14%) ;</li> <li>- Difficultés de gestion budgétaire (24%),</li> </ul> <p>Dettes perçues comme éléments déclencheurs de la situation de surendettement : crédit à la consommation (18%), dettes d'énergie (17%), dettes de logement (17%), dettes de santé (14%), dettes d'impôt (12%).</p>                                                      |

•

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

Selon le baromètre de la pauvreté publié par le SPP Intégration sociale<sup>136</sup>, le remboursement d'un crédit à la consommation fait tomber le revenu disponible sous le seuil de pauvreté d'un peu plus de 4% des ménages.



Source : baromètre de la pauvreté (SPF intégration sociale)

Comme pointé du doigt dans le rapport sur la situation en région bruxelloise « *les données manquent pour visualiser, mesurer, et suivre ce phénomène [surendettement] pourtant lourd de conséquences pour de nombreux habitants de la région. Seules les données sur les dettes de crédit sont disponibles et exhaustives via la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique (BNB). Or, pour les personnes en pauvreté, c'est plus souvent les « dettes de vie », celles relatives à la dignité humaine, qui vont mener au surendettement : incapacité de payer ses charges, son logement, ses soins de santé... L'absence de base de données sur le surendettement pour d'autres causes que le crédit s'avère dès lors particulièrement problématique* »

Pour un nombre de plus en plus important de dossiers, il n'y a pas de possibilité pour les médiateurs de dettes d'engager une procédure de médiation amiable<sup>137</sup> : « *Il y a un nombre croissant de dossiers de médiation en croissance constante qui posent des problèmes difficilement surmontables, à savoir les situations où les personnes surendettées ne disposent d'aucun disponible pour désintéresser les créanciers. Après avoir effectué le travail d'évaluation du budget sur la base des rentrées (revenus, allocations sociales, allocations familiales, indemnités diverses) et des charges courantes (loyer, énergie, eau, alimentation, frais scolaires, de déplacement...), le médiateur de dettes se rend compte qu'il ne reste rien pour rembourser les créanciers pour des dettes qui peuvent être liées à du crédit, mais également inhérentes à ces charges courantes, considérées comme étant de première nécessité, mais qui ne peuvent pas être honorées. L'analyse du budget révèle dans certains cas un solde négatif, et de manière structurelle la situation ne peut que générer de nouvelles dettes, vu l'insuffisance des rentrées* ».

<sup>136</sup> SPP Intégration sociale, <https://chiffrespauvrete.be/topic/credits-a-la-consommation-et-risque-de-pauvrete>

<sup>137</sup> Cobbaud N. *Quelle solution pour les personnes surendettées et insolvable?* Les Echos du crédit et de l'endettement, n°63, septembre-octobre 2019, <https://www.echosducredit.be/sommaires/gerer-le-surendettement-quand-il-ny-a-pas-de-disponible/>

### 2.3.3. Baisse continue des procédures en règlement collectif des dettes

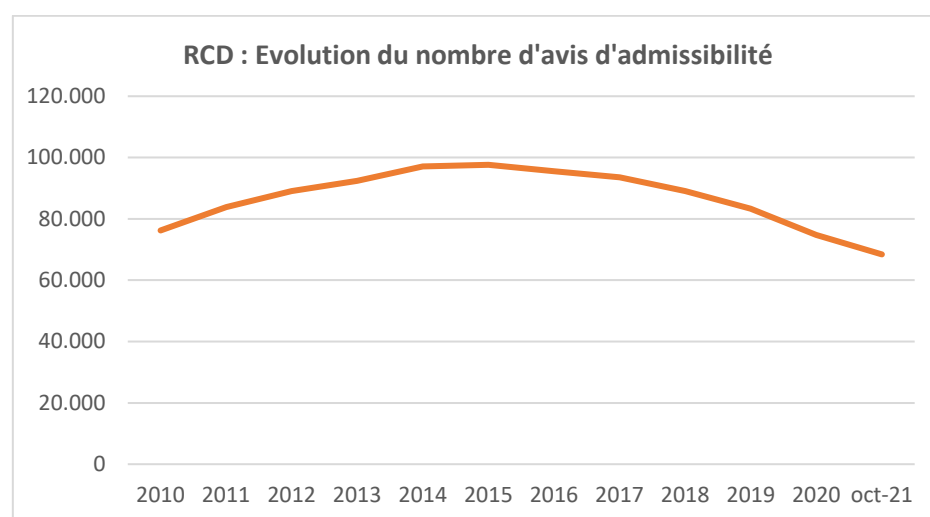
Les données relatives au règlement collectif des dettes (RCD) constituent un indicateur possible du niveau de surendettement des ménages en Belgique. Le RCD est une procédure judiciaire d'une durée maximale de 7 ans. Le médiateur de dettes, désigné par le tribunal du travail, a pour tâche de rembourser autant de dettes que possible tout en garantissant au débiteur la disposition d'un pécule suffisant pour pouvoir mener une vie digne. A la fin de la procédure, il y a éventuellement une remise de dettes impayées. Le demandeur peut alors à nouveau reprendre une vie sans dettes.

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

Depuis 2016, le nombre total de RCD ne cesse de baisser. Fin 2020, il y avait 74 765 personnes en cours de RCD, soit une diminution de 10,3% par rapport à 2019 et de 21,77% par rapport à 2016.

Depuis 2013, le nombre de nouveaux RCD est en baisse constante. Alors qu'il était de 17 678 cette année-là, il est tombé à 9 584 en 2020, soit une baisse de 22,7% par rapport à 2019 et de 45,78% par rapport à 2013.

En octobre 2021, 7 993 nouvelles demandes de RCD avaient été enregistrées (cumul de l'année) contre 7 893 à la même période de 2020, soit une légère hausse de 1,3%.



Source : Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2020 et 2021 (jusqu'en octobre)

35,8% des personnes qui ont eu recours au RCD en 2020 n'avaient soit pas de dette de crédit ou ne connaissaient pas de retard de paiement de leur(s) crédit(s), contre 31% en 2018. Ces autres dettes concernent des factures impayées (électricité, eau, soins de santé...) ou des loyers.

En 2020, en raison des mesures sanitaires, il a été plus compliqué pour les débiteurs d'effectuer des démarches d'admissibilité en RCD. Cependant, le retour à la normale en 2021 ne s'est pas traduit par un rebond des demandes d'admissibilité. Si l'on pouvait s'attendre à une augmentation des dossiers en raison des pertes de revenus subies par certains ménages en 2020, cela ne s'est pas du tout vérifié.

La baisse du nombre de procédures est une tendance lourde. Même s'il convient de rester prudent quant à l'analyse de cette diminution qui peut cacher une augmentation du règlement des dettes par d'autres moyens, il n'empêche que cette procédure ne répond sans doute plus aux besoins de toutes les personnes surendettées.

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

Selon le Réseau belge de lutte contre la pauvreté (BAPN)<sup>138</sup>, la procédure de RCD n'est pas une solution adaptée aux personnes à faible revenu pour lesquelles « *il est impossible de rembourser des dettes sans mettre en danger une vie décente. Si les dépenses mensuelles sont supérieures au revenu disponible, le nouveau départ espéré ne peut pas être atteint. (...) Beaucoup de gens ne bénéficient pas d'un pécule suffisant pour garantir une vie digne. Certains budgets sont si faibles qu'en dépit d'efforts acharnés pour joindre les deux bouts chaque mois, les gens sont obligés de contracter de nouvelles dettes, ce qui met en péril l'ensemble de la procédure. (...) En cas de perte soudaine de revenu, certains médiateurs de dettes décident d'écarter encore davantage le pécule, en dessous des limites minimales légales pourtant déjà insuffisantes. (...) Le RCD est une procédure qui exige beaucoup d'efforts de la part de toutes les parties concernées et devrait donc être une mesure exceptionnelle. Beaucoup de gens endettés n'en voient pas la fin... L'objectif du règlement collectif de dettes est de permettre aux personnes surendettées de rembourser autant de dettes que possible, tout en leur garantissant une existence digne. À la fin de la procédure, ils doivent être en mesure de prendre un nouveau départ. Cependant, l'expérience des personnes en situation de pauvreté montre que pour de nombreuses personnes, ni la dignité d'existence ni un nouveau départ ne sont garantis* »

## Conclusions

La baisse du nombre d'ouvertures de crédit ainsi que la diminution des défauts de paiement, quel que soit le type de crédit, sont plutôt de bonnes nouvelles. Cela tend à montrer que, de manière générale, la distribution du crédit en Belgique n'est pas trop touchée par les pratiques douteuses que l'on trouve dans plusieurs pays européens qui ne connaissent ni l'interdiction des taux usuraires, ni un système strict d'agrément des prêteurs. Il convient toutefois de rester vigilant devant les nouvelles formes de crédit conçues notamment pour attirer les jeunes, les faux prêteurs qui attirent les publics précaires sans oublier les formes de crédit qui se développent en marge et qui échappent au radar. La hausse continue de la dette hypothécaire des ménages est préoccupante. Si la Belgique devait connaître un retournement économique avec un niveau élevé de chômage, de nombreux ménages se trouveraient en difficulté.

Pour les personnes exclues de l'accès au crédit grand public, les différents types de crédits sociaux qui leur sont proposés avec le soutien des régions constituent de véritables outils d'inclusion financière.

Les situations de surendettement dont ont à traiter les médiateurs de dettes montrent depuis quelques années une prédominance des situations d'insuffisance financière structurelle pour lesquelles aucun plan raisonnable de paiement des dettes ne peut être mis en place. Ni la médiation de dettes amiable ou judiciaire dans le cadre du règlement collectif de dettes n'ont été conçus pour traiter la pauvreté. Il devient urgent d'engager des réformes.

---

<sup>138</sup>BAPN, *Sortir de l'endettement, le règlement collectif de dettes : problèmes et solutions pour et par les personnes en situation de pauvreté*, 2020, <https://bapn.be/storage/app/media/BAPN-Rapport2020%20fr%20laatste%20versie.pdf>

### 3. Les instruments d'épargne

#### L'essentiel

##### **Epargne de précaution :**

- Avec la crise financière, les montants déposés sur les comptes d'épargne ont frôlé les 300 milliards €, soit un montant moyen de 25 882 € par habitant du royaume !
- Le taux moyen d'épargne est passé de 12,9% en 2019 à 21,7% en 2020.

##### **MAIS**

- Un quart des ménages n'a pas de compte d'épargne.
- Un ménage sur 10 ne dispose pas d'1 mois de réserve devant lui. En revanche, plus de la moitié des ménages disposent d'une épargne pour faire face à plus de 6 mois de dépenses courantes.
- 40,8% de Belges (31,9% en Flandre, 53,9% en Wallonie et 49,6% à Bruxelles) sont dans l'incapacité d'épargner pendant un mois typique.
- 32,8 des Belges peuvent tout juste joindre les deux bouts avec leur revenu mensuel.
- Parmi les 18,9% des Belges considérés comme à risque de pauvreté ou d'exclusion sociale : 22,1% peuvent épargner, 60,9% ont juste de quoi joindre les deux bouts, 10,9% doivent utiliser leurs économies et 6,1% doivent emprunter pour s'en sortir.

##### **De manière générale :**

- Une trop grande rareté des analyses relatives à la composition et à la répartition de l'épargne en Belgique.

#### Recommandations

- Mettre à la disposition de tous les ménages un outil pratique permettant de calculer son niveau d'épargne de précaution. L'outil développé par exemple par Nibud aux Pays-Bas l'a été grâce à un financement public.
- Analyser sur une base annuelle avec un haut niveau de granularité le comportement d'épargne des ménages vivant en Belgique.
- Effectuer des travaux de recherche sur les comportements d'épargne en faisant appel à différentes disciplines dont la sociologie.
- Eviter tout discours moralisateur à l'égard des ménages qui n'arrivent pas à épargner quand le problème provient de revenus insuffisants pour faire face à des dépenses contraintes incompressibles et de plus en plus coûteuses ne laissant aucune marge de manœuvre.
- Développer davantage de produits d'épargne adaptés à des publics et des besoins différents.

### 3.1. L'épargne des ménages belges

Comme rappelé dans l'ouvrage collectif sur l'épargne publié par Financité en 2014<sup>139</sup>, l'absence d'épargne constitue une cause majeure d'insécurité financière qui fragilise considérablement les ménages. Le plus minime accident de la vie peut entraîner des effets démesurés et des conséquences graves, non seulement sur le plan économique et financier, mais aussi sur le plan psychologique. À l'inverse, l'épargne permet d'éviter le recours au crédit que ce soit auprès de proches ou d'instances de crédit avec les risques de surendettement que cela peut générer, apporte de la stabilité des revenus dans les périodes difficiles et crée des perspectives de changements futurs à moyen et long terme. Encore faut-il avoir de quoi épargner, ce qui n'est pas le cas de tous les ménages.

#### 3.1.1. Niveau d'épargne de précaution souhaitable

L'épargne de précaution est une épargne liquide destinée à permettre de lisser l'ensemble des dépenses annuelles sans accroc, faire face à des dépenses difficiles à programmer dans le temps mais qui sont probables (réparer ou changer une machine ou une voiture, payer une facture d'hôpital, etc.) et faire face à une soudaine baisse de revenus (maladie, perte d'emploi, séparation) le temps de se retourner. Il s'agit donc d'une réserve d'argent disponible qui a pour objectif de rassurer quand tout va bien et d'aider en cas de besoin.

Il n'est pas forcément facile de quantifier le niveau d'épargne de précaution que chaque ménage devrait idéalement mettre de côté. Comme les besoins varient d'un ménage à l'autre, il est d'abord essentiel d'établir préalablement un budget de ses dépenses annuelles afin de déterminer s'il y a une marge d'épargne possible, mais aussi souhaitable. Des outils permettant à tout un chacun d'établir son budget annuel sont disponibles sur le site de Wikifin<sup>140</sup> (un peu simple), sur celui de l'Observatoire du crédit et de l'endettement wallon<sup>141</sup> ou sur Checkyourbudget<sup>142</sup>. Espérons que les personnes non-digitalisées n'ont pas été oubliées par ces organismes !

C'est une fois cette étape franchie qu'il est possible de déterminer s'il reste une marge pour se constituer une épargne de précaution. L'association de consommateurs Test-Achats recommande de mettre de côté l'équivalent de 3 mois de revenus pour être à l'aise<sup>143</sup> et, pour ce faire, de traquer toutes les petites dépenses pendant 1 ou 2 mois qui peuvent au final peser lourd dans le budget et miner la capacité d'épargne. Il n'est en fait pas si facile de recommander un montant à sécuriser. 3 mois de revenus est une balise facile à retenir, mais elle ne conviendra pas dans tous les cas. A priori, la situation d'un·e salarié·e en contrat à durée indéterminée présente moins de risques que celle d'un·e intérimaire qui travaille à la mission, d'un·e travailleur·euse qui multiplie les contrats à durée déterminée, d'un·e travailleur·euse indépendant·e ou d'une personne qui perçoit des revenus de remplacement.

Il n'existe pas en Belgique d'outil grand public permettant à tout un chacun de déterminer aisément le niveau d'épargne de précaution à constituer pour pouvoir servir de relais en cas de problème. Ce n'est pas le cas aux Pays-Bas où l'Institut national d'information budgétaire des Pays-Bas (Nibud)<sup>144</sup> a développé un calculateur permettant à chaque ménage de déterminer son besoin d'épargne en fonction de ses propres caractéristiques : situation familiale (célibataire ou non), personnes à charge, logement (locataire ou propriétaire), dépenses et revenus disponibles du ménage.

<sup>139</sup> Financité, « *L'épargne pour tous est-elle possible ? 15 éclairages pour comprendre et agir* », novembre 2014, les Editions du Réseau Financité

<sup>140</sup> Wikifin, calculateur budget élargi, <https://www.wikifin.be/fr/outils-pratiques/calculateurs/calculateur-budget-elargi>

<sup>141</sup> Portail sur le surendettement, Calculer votre budget,

[http://socialsante.wallonie.be/surendettement/citoyen/calcul\\_budget\\_public/?q=Depenses-du-menage](http://socialsante.wallonie.be/surendettement/citoyen/calcul_budget_public/?q=Depenses-du-menage)

<sup>142</sup> <http://www.checkyourbudget.be/> : site plutôt destiné aux professionnels de la médiation de dette, mais néanmoins pertinent pour le grand public

<sup>143</sup> *Comment puis-je mieux gérer mon budget ?*, Test-Achat, 01/10/2020, <https://www.test-achats.be/argent/comptes-epargne/news/gerer-budget>

<sup>144</sup> Nibud : BufferBerekenaar <https://bufferberekenaar.nibud.nl/#/panel/0> ; Pour une explication en français sur le fonctionnement de cet outil, voir le rapport sur l'inclusion financière 2020 (annexe 1)



### 3.1.2. Mesure du niveau réel d'épargne en Belgique

#### 3.1.2.1 Détention de comptes d'épargne et encours moyen

Un quart des ménages belges ne disposerait pas d'un compte d'épargne selon les résultats de la dernière enquête HFCS<sup>145</sup>. En 2017, ils n'étaient en effet que 75% à déclarer en posséder un, avec un encours d'environ 15 000 €.

Selon Febelfin<sup>146</sup>, en 2020, la Belgique comptait 18,68 millions de comptes d'épargne réglementés avec un dépôt moyen de 15 800 € (800 € de plus que fin 2019). Le nombre de comptes d'épargne est supérieur au total de la population vivant en Belgique, ce qui signifie que, si certaines personnes n'ont pas de compte d'épargne, d'autres en ont plusieurs sans oublier les comptes ouverts au nom des enfants.

Le montant cumulé sur tous les comptes d'épargne réglementés a fortement augmenté depuis le début de la crise sanitaire. Selon les données publiées par la BNB, les Belges ont épargné 15 milliards € de plus en 2020 qu'en 2019. En septembre 2021, le montant cumulé sur tous les comptes d'épargne réglementés atteignait les 298,2 milliards € après avoir frôlé les 300 milliards en juin 2021<sup>147</sup>. Si l'on répartit ce montant entre tous les habitants du royaume, on arrive à un montant moyen d'épargne de 25 882 € par personne<sup>148</sup>, contre 24 624 € fin 2019 et 22 825 € fin 2018. A ce chiffre, on pourrait rajouter les 70 milliards parqués sur les produits d'épargne non réglementés<sup>149</sup>.

L'épargne est aussi conservée sur les comptes courants. En raison de la faiblesse persistante des taux d'intérêt sur les comptes d'épargne, de nombreux Belges ne prennent plus la peine d'y placer leur argent. En avril 2021, 306 milliards étaient ainsi déposés sur les comptes courants, ce qui constitue un nouveau record<sup>150</sup>.

#### 3.1.2.2. Taux d'épargne moyen

Le taux moyen d'épargne des ménages belges<sup>151</sup> n'avait cessé de baisser entre 2009 (19,7%) et 2018 (11,6%) pour légèrement remonter à 12,9% en 2019<sup>152</sup>, soit une baisse de 34,51% en 10 ans. Malgré un encours total de plus en plus élevé de l'épargne collectée, les ménages belges ne faisaient plus partie des pays champions de l'épargne.

<sup>145</sup> Banque centrale européenne, *Household Finance and Consumption Network* (HFCN),

[https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-research/research-networks/html/researcher\\_hfcn.en.html](https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-research/research-networks/html/researcher_hfcn.en.html)

<sup>146</sup> FEBELFIN, 2020. *Bancarisation*, dernière mise à jour août 2020, <https://www.febelfin.be/sites/default/files/2020-11/MRvad2020%20F%20-%20chapitre%2011.xlsx> Les données publiées par Febelfin ne permettent pas d'identifier le nombre de comptes d'épargne non réglementés qui sont ventilés entre comptes à terme et comptes courants.

<sup>147</sup> BNB, Statistiques NBB, <http://stat.nbb.be/?lang=fr> (consulté le 21 novembre 2020)

<sup>148</sup> La BNB ne publie pas les données concernant les dépôts des ménages séparément des dépôts effectués par des institutions à but non lucratif offrant des services à titre gracieux aux ménages. (Voir répartition des dépôts entre ménages et ces institutions sur le site d'Eurostat qui montre la faible part des dépôts de ces institutions comparée à celle des ménages sur [Particuliers Eurostat](#)).

<sup>149</sup> FSMA, rapport annuel 2020, [https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2021-06/fsma\\_ra2020\\_fr.pdf](https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2021-06/fsma_ra2020_fr.pdf) : Sur les 26 établissements de crédit qui commercialisent des produits d'épargne non réglementés, 8 commercialisent des comptes d'épargne non réglementés. D'après les chiffres disponibles auprès de la BNB, le montant placé dans les produits d'épargne non réglementés auprès des établissements de crédit en Belgique dépassait 70 milliards€ en 2020. Ce chiffre est à comparer avec le montant déposé sur les comptes d'épargne réglementés auprès des mêmes établissements en 2020 : 292 milliards€. Lors des 10 dernières années, l'encours de comptes d'épargne réglementés a progressé de plus de 30%, alors que dans le même temps, celui des produits d'épargne non réglementés a diminué de plus de 50%. »

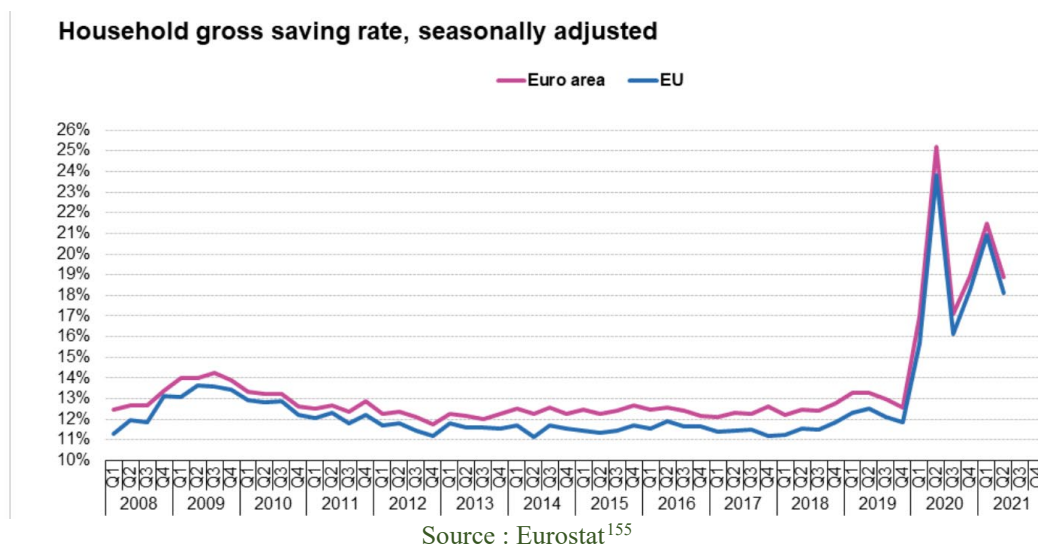
<sup>150</sup> Le Soir, *Les Belges ont épargné un peu moins en avril*, <https://www.lesoir.be/375995/article/2021-06-03/les-belges-ont-epargne-un-peu-moins-en-avril>

<sup>151</sup> Le taux d'épargne est un taux brut, autrement dit il ne prend pas en compte ni la dépréciation du patrimoine, ni les potentielles plus-values

<sup>152</sup> Données BNB, Eurostat et Bureau national du Plan. Voir aussi les données historiques publiées par l'Observatoire européen de l'épargne sur le taux d'épargne des ménages dans plusieurs pays européens sur plusieurs années : <http://www.oee.fr/106-0-Taux+depargne.html>

En 2020, les ménages ont beaucoup moins consommé en raison des différentes mesures de confinement et semi-confinement, sans oublier la fermeture de nombreux commerces et services. Le taux d'épargne a ainsi atteint un niveau record de 21,7% pour l'ensemble de l'année 2020<sup>153</sup>, soit un taux d'épargne proche du taux moyen des autres pays européens (21,5% dans la zone euro et 21% pour toute l'Union européenne)<sup>154</sup>. Le dernier pic d'épargne en Belgique, soit 18%, datait de la crise financière de 2008.

Au second trimestre 2021, le taux d'épargne des ménages a baissé partout en Europe (18,9% dans la zone euro et 18,1% dans l'UE), ce qui traduit une reprise de la consommation. Il reste cependant à un niveau bien plus élevé que ceux d'avant la crise sanitaire :



Ce taux moyen ne permet pas de capter le fossé qu'il y a entre les ménages qui auront plus épargné qu'à l'habitude pendant la crise et ceux qui auront au contraire dû puiser dans leur épargne pour faire face à leurs dépenses courantes, sans oublier ceux pour lesquels le niveau d'épargne négatif se sera encore accru.

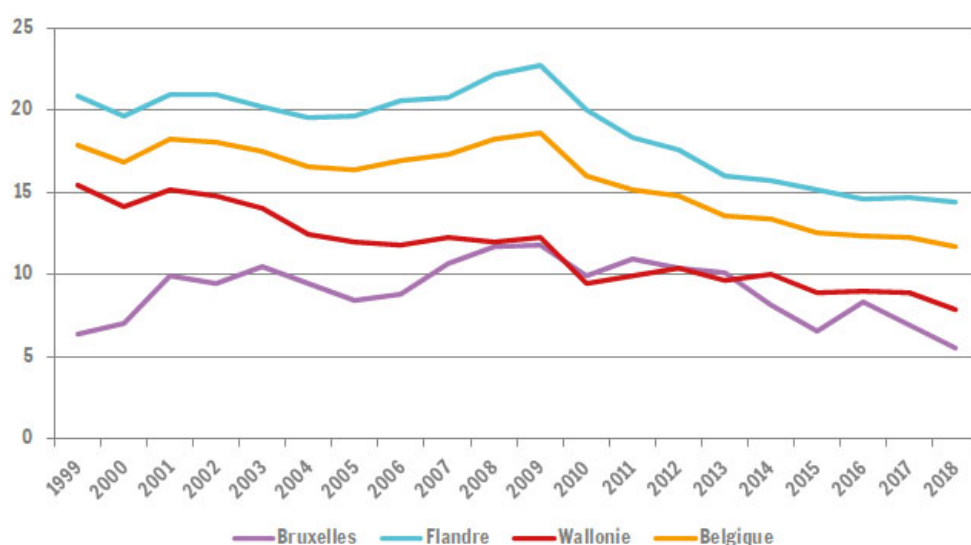
En ce qui concerne le taux d'épargne par région, nous ne disposons malheureusement pas de données récentes. Les dernières données disponibles à jour dans les comptes régionaux datent de 2018. Elles montraient une diminution constante du taux d'épargne dans toutes les régions. C'est à Bruxelles que le taux d'épargne brut des ménages était le plus bas : 5,6% (6,7 % en 2017, contre 7,9% en Wallonie (8,5 % en 2017) et 14,4 % en Flandre (14,7% en 2017). Sauf à Bruxelles, les taux d'épargne étaient plus bas en 2017 qu'en 1999.

<sup>153</sup> BNB, <https://www.nbb.be/doc/dq/f/dq3/histo/nfsc20iv.pdf>

<sup>154</sup> Eurostat, *Statistics explained, Households*, 28 July 2021, [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quarterly\\_sector\\_accounts\\_-\\_households](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quarterly_sector_accounts_-_households)

<sup>155</sup> Eurostat, *Quarterly sector accounts – households* [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quarterly\\_sector\\_accounts\\_-\\_households](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quarterly_sector_accounts_-_households)

### Evolution du taux d'épargne brut des ménages (en %) selon les régions



Source : IWEPS, février 2021 <sup>156</sup>

#### 3.1.2.3. Niveau d'épargne réel

Pour avoir une idée du niveau d'épargne réel des ménages et notamment identifier ceux d'entre eux qui ont de réelles difficultés à épargner, les seules sources d'information disponibles sont les résultats d'enquêtes réalisées auprès d'un échantillon représentatif de la population.

Chaque mois, la BNB réalise auprès d'un échantillon variable de 1 850 ménages une enquête d'opinion pour évaluer leur niveau de confiance. Depuis avril 2020, deux questions supplémentaires ont été ajoutées portant sur leur situation financière :

- Q1. Votre ménage souffre-t-il d'une perte de revenus en raison de la crise ?
- Q2. Pendant combien de temps votre ménage dispose-t-il d'un coussin d'épargne pour couvrir des dépenses nécessaires (loyer, achats, etc.) et pour assurer votre subsistance ?

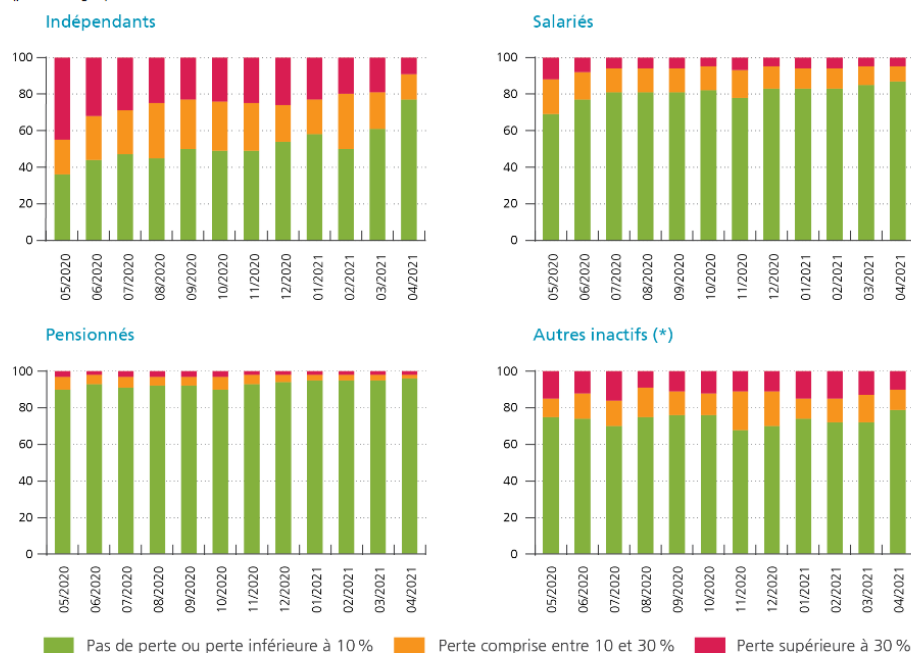
Après un an de collectes de données<sup>157</sup>, il apparaît que 2 ménages sur 10 ont subi des pertes de revenus. Ce sont les indépendants qui ont été les plus touchés.

<sup>156</sup>Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS), février 2021, <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/taux-depargne-consommation-menages/>

<sup>157</sup> BNB, *Impact de la crise « COVID-19 » sur les revenus et l'épargne des ménages : bilan d'une année à la lumière de l'enquête auprès des consommateurs*, Focus statistique, avril 2021, [https://www.nbb.be/doc/dq/f\\_method/m\\_cov19\\_fr.pdf](https://www.nbb.be/doc/dq/f_method/m_cov19_fr.pdf)

### PERTE DE REVENUS SELON LA CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE DE LA PERSONNE INTERROGÉE

(pourcentages)



Source : BNB

L'enquête a aussi montré que si plus de 50% des personnes interrogées ont déclaré disposer d'un coussin d'épargne supérieur à 6 mois de dépenses courantes, 1 ménage sur 10 ne disposait pas d'une épargne permettant de couvrir 1 mois de dépenses courantes. Au début de la crise, ils étaient 19% à déclarer disposer de moins de 3 mois d'épargne contre 13% entre février et avril 2021.

### COUSSIN D'ÉPARGNE SELON LA CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE DE LA PERSONNE INTERROGÉE

(pourcentages)



Source : BNB.

(\*) Chômeurs, invalides, malades de longue durée, femmes ou hommes au foyer, étudiants.

Source : BNB

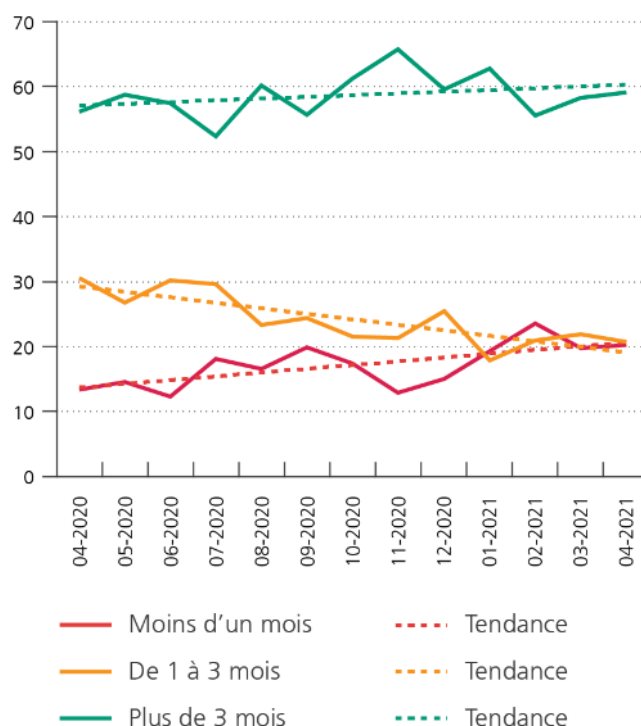
Environ 1 travailleur sur 5, (1 sur 3 au début de la crise), qu'il soit indépendant ou salarié, dispose d'une épargne suffisante pour faire face à 3 mois de dépenses courantes. C'est aussi le cas d'1 pensionné sur

5 et de près d'1 personne inactive sur 2. C'est dans cette dernière catégorie, à l'exclusion des pensionnés, que l'on retrouve la plus grande proportion de personnes disposant d'une faible épargne (couvrant moins d'un mois de dépenses courantes) : lors des derniers mois de l'enquête, environ 1 personne inactive sur 4 était dans cette situation.

L'enquête a aussi montré que l'épuisement du coussin d'épargne s'est surtout fait sentir chez les personnes qui ont subi des pertes de revenus supérieures à 10% :

#### VENTILATION DES MENAGES QUI SUBISSENT UNE PERTE DE REVENUS DE PLUS DE 10 % SELON L'IMPORTANCE DE LEUR COUSSIN D'ÉPARGNE

(pourcentages)



Source : BNB

Dans ses conclusions, la BNB fait état de l'émergence de risques accrus de précarité : le coussin d'épargne de ceux qui subissent des pertes de revenus et qui ne disposent que d'une épargne assez modeste a tendance à s'étioler.

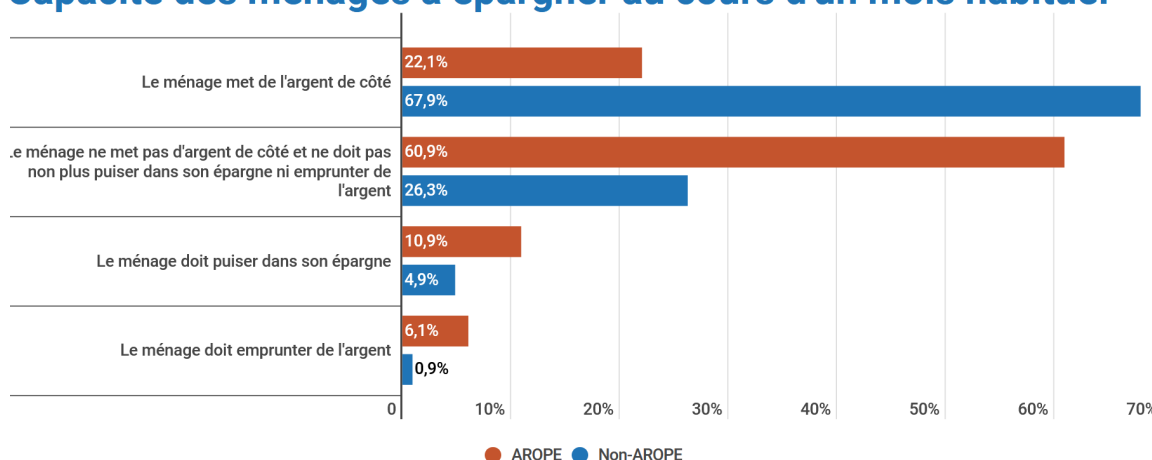
Statbel a récemment publié des données sur l'épargne des Belges <sup>158</sup> : en 2020, 4,6 millions de Belges étaient dans l'incapacité d'épargner pendant un mois typique, soit 40,8% de la population (31,9% en Flandre, 53,9% en Wallonie et 49,6% à Bruxelles). 32,8% des Belges pouvaient tout juste joindre les deux bouts avec leur revenu mensuel, 6,1% ont dû avoir recours à des économies disponibles et 1,9% a dû emprunter de l'argent.

Si l'on regarde la situation des 18,9% des Belges considéré·e·s comme à risque de pauvreté ou d'exclusion sociale, seuls 22,1% ont pu épargner, tandis que 60,9% ont pu tout juste joindre les deux bouts, 10,9% ont même dû avoir recours à leurs économies et 6,1% ont dû emprunter pour s'en sortir.

<sup>158</sup> Statbel, enquête EU-SILC déjà citée, *Plus de 4,5 millions de Belges sont dans l'incapacité d'épargner*, 14/10/2021, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale#news>

Parmi les personnes qui ne couraient pas de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale, 67,9% ont été capables d'épargner, 26,3% sont tout juste parvenus à joindre les deux bouts, 4,9% ont eu besoin de leur épargne et 0,9% ont dû emprunter.

## Capacité des ménages à épargner au cours d'un mois habituel



Interrogé·e·s sur leur capacité à vivre sur leur épargne en cas de disparition de leurs revenus, 40,3% des Belges ne seraient pas capables de continuer à vivre selon le même niveau de vie pendant plus de 3 mois. 21% pourraient maintenir le même niveau de vie entre 3 et 6 mois, 13,1% entre 6 à 12 mois et 25,7% pendant plus d'un an.

57,6% et 55,6% des habitant·e·s de Bruxelles et de la Wallonie ne pourraient vivre plus de 3 mois sur leur épargne contre 28,6% des habitant·e·s en région flamande.

72,8% des personnes au chômage déclarent ne pas pouvoir continuer plus de 3 mois à vivre selon le même niveau de vie. La part atteint 70,6% parmi les Belges qui vivent dans une famille monoparentale, 69,2% parmi les locataires et 52,5% chez les personnes à niveau d'instruction faible.

Les personnes qui sont à risque de pauvreté et d'exclusion sociale seraient dans une situation encore plus critique : 74,6% d'entre elles ne pourraient pas continuer à vivre selon le même niveau de vie pendant 3 mois, 11,3% tiendraient de 3 à 6 mois, 5,3% entre 6 et 12 mois et 8,8% pourraient conserver un niveau de vie similaire plus d'un an.

Parmi la population qui n'appartient pas à ce groupe à risque, 32,2% pourraient tenir moins de 3 mois, 23,2% y parviendraient entre 3 et 6 mois, 14,9% entre 6 et 12 mois et 29,6% plus de 12 mois.

### 3.1.2.4. Niveau de détresse financière

On parle de détresse financière lorsqu'un ménage doit s'endetter ou puiser dans son épargne pour couvrir ses dépenses courantes. Le dernier rapport trimestriel sur l'emploi et le développement social en Europe de la Commission européenne<sup>159</sup> donne un aperçu du niveau de détresse financière dans l'Union européenne.

Entre avril et mai 2020, 13,7% de la population européenne se déclarait en situation de détresse financière. En août 2021, la situation s'améliorait légèrement (12,5% pour l'ensemble de la population et 23,8% pour les personnes appartenant au 4<sup>ème</sup> quartile de revenu). Cette réduction s'est faite ressentir dans plusieurs Etats membres de l'UE dont la Belgique avec 17,8% de personnes faisant état de détresse

<sup>159</sup> European Commission, Employment and Social developments in Europe, quarterly review, September 2021, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8421&furtherPubs=yes>

### Détresse financière par quartile de revenu dans l'UE (janvier 2012-mai 2021)



On se gausse régulièrement du niveau jamais atteint des encours sur les comptes d'épargne. On se moque de ces ménages qui mettent tant d'argent sur des comptes qui ne rapportent plus rien et qui pourraient même un jour faire l'objet de taux d'intérêt négatifs. Les quelques enquêtes ponctuelles montrent que de nombreux ménages ne sont pas en capacité d'épargner, ou trop peu pour faire face aux dépenses imprévues mais aussi courantes.

Les données disponibles reposent essentiellement sur des enquêtes auprès des ménages réalisées au niveau européen auxquelles participe la Belgique comme l'EU-SILC déjà mentionnée ou l'enquête HFCS.

Une analyse poussée des comptes d'épargne pourrait par exemple fournir des enseignements précieux sur l'épargne des ménages belges. Il serait notamment intéressant de pouvoir différencier les comptes d'épargne qui sont actifs de ceux qui sont dormants (sans dépôts ni retraits depuis longtemps), connaître l'encours médian (et pas seulement moyen), la ventilation par tranches de solde créditeur qui permettrait de différencier les comptes très pourvus de ceux qui le sont peu et le nombre de mouvements (dépôts et retraits) sur les comptes chaque année. Il faudrait aussi pouvoir avoir une idée précise du profil des épargnant·e·s en fonction notamment de leur catégorie socio-professionnelle, de leurs revenus, âge et lieu de résidence (communes riches vs communes plus pauvres).

89



Malheureusement, ces données sont inaccessibles, que ce soit auprès de la BNB, de Febelfin ou des offices de statistique. Il n'existe pas d'étude détaillée sur l'évolution des comptes d'épargne des ménages vivant en Belgique, ses principales composantes et sa répartition comme le fait par exemple chaque année l'Observatoire de l'épargne réglementée en France (voir ci-après).

Des collaborations entre autorités, chercheur·euse·s et des banques qui accepteraient de mettre à leur disposition des données bancaires pourraient aussi permettre d'effectuer des analyses plus ciblées. C'est par exemple ce qu'a le Conseil d'analyse économique<sup>161</sup> en France pour son étude portant sur « les dynamiques de consommation et d'épargne dans la crise : les enseignements en temps réel des données bancaires ».

### 3.3. Des initiatives de micro-épargne

Depuis plusieurs années déjà, Financité développe un programme centré sur la prévention du surendettement et la micro-épargne.

En une vingtaine de modules, le programme « Pigé, pas pigeon ! » propose à de petits groupes de personnes, souvent en situation économique précaire, d'échanger des expériences et d'analyser les systèmes complexes qui animent notre économie au quotidien. Les membres de chaque groupe sont appelé·e·s à cheminer ensemble pendant plusieurs mois. En cours de route, ils·elles peuvent décider de se lancer dans un programme d'épargne annuel et individuel encadré et soutenu par Financité avec à la clé une forte bonification via un taux d'intérêt de 20% an (sur un montant maximum de 240 €/an si l'épargne a été constituée en au moins 7 versements réguliers).

La difficulté majeure rencontrée au sein de ces groupes est la stabilité car le quotidien de nombreuses personnes est fait de basculements, d'imprévus et de déstabilisations en tout genre. Une épargne, même modeste, est très difficile pour certain·e·s. De plus, bien entendu, les difficultés de travailler en groupe sont largement compliquées suite à la crise sanitaire.

Financité soutient aussi le développement de Communautés Autofinancées (CAF), de petits cercles d'épargne mutuelle composés de 15 à 20 entités familiales. L'idée sur laquelle se basent les CAF est simple : pourquoi ne pas mettre une partie de nos économies en commun et former un fonds pour concéder des crédits à l'intérieur d'un groupe d'amis ou d'une famille ? L'objectif est de résoudre des besoins économiques basiques mais pourtant indispensables. C'est un modèle réellement inspirant. Mais il faut toutefois rester prudent par rapport au cadre légal dans lequel évoluent ces groupes tant en matière de collecte de l'épargne que du point de vue des octrois de crédits.

De toute évidence, le basculement socio-économique provoqué par la crise sanitaire de la Covid-19 va plus que probablement pousser de nombreuses familles vers des situations de plus en plus précaires. Afin de contribuer à aider les personnes concernées à faire face à ces défis d'ampleur inédite, Financité a défini pour 2022 un plan d'action autour des 3 axes suivants :

- Recréer du lien social afin de favoriser les échanges, la solidarité et l'entraide tant au niveau financier que via d'autres systèmes de soutien ;
- Outiller les groupes et les former pour qu'ils maîtrisent mieux les méthodes, les analyses juridiques, et les dispositifs compatibles avec les différents cadres légaux ;
- Soutenir l'essaimage et les actions militantes en participant à des luttes collectives. Ce dernier axe se concevra en lien étroit avec des mouvements spécialisés tels que, par exemple : ATD, RWLP, Emmaüs, LST, Les petits riens, etc...

---

<sup>161</sup> Conseil d'analyse économique, octobre 2020, <https://www.cae-eco.fr/staticfiles/pdf/cae-focus049-cb.pdf>



## Conclusions

Le niveau élevé du taux d'épargne que l'on connaît depuis le début de la crise sanitaire ne doit pas masquer que de nombreux ménages ont beaucoup de mal épargner (voir profil des personnes qui consultent les services de médiation de dettes) et que d'autres ont dû puiser dans leur épargne pendant cette période.

Il est dommage que les seules données disponibles sur l'épargne soient issues d'enquêtes sous forme de sondage auprès de la population. Ces outils ne permettent notamment pas de comprendre pourquoi épargner sous forme monétaire est très difficile pour les plus précaires. La réflexion menée par Denis Colombi, sociologue, dans son ouvrage « Où va l'argent des pauvres »<sup>162</sup> est à cet égard salutaire. Il montre par exemple que l'épargne populaire peut prendre d'autres formes comme la constitution de stocks et que cette manière de faire est tout à fait rationnelle, que nous ferions sans doute la même chose si nous devions vivre avec peu. A méditer.

---

<sup>162</sup> Colombi D. *Où va l'argent des pauvres*, Editions Payot, 2019 (349 p.)

## *Annexe 1 - Accessibilité bancaire*

### **Evolution du nombre total d'agences :**

|      |        |
|------|--------|
| 2000 | 12 751 |
| 2007 | 8 451  |
| 2008 | 8 259  |
| 2009 | 7 977  |
| 2010 | 7 744  |
| 2011 | 7 573  |
| 2012 | 7 460  |
| 2013 | 7 138  |
| 2014 | 6 810  |
| 2015 | 6 527  |
| 2016 | 6 182  |
| 2017 | 5 896  |
| 2018 | 5 126  |
| 2019 | 4 692  |
| 2020 | 4 232  |

### **Evolution du nombre d'agences BNP Paribas Fortis :**

|      |     |
|------|-----|
| 2011 | 983 |
| 2012 | 938 |
| 2013 | 908 |
| 2014 | 816 |
| 2015 | 789 |
| 2016 | 785 |
| 2017 | 747 |
| 2018 | 678 |
| 2019 | 590 |
| 2020 | 463 |
| 2021 | 421 |

### **Evolution du nombre d'agences Belfius :**

|      |     |
|------|-----|
| 2011 | 818 |
| 2012 | 796 |
| 2013 | 772 |
| 2014 | 746 |
| 2015 | 724 |
| 2016 | 696 |
| 2017 | 671 |
| 2018 | 650 |
| 2019 | 630 |
| 2020 | 590 |
| 2021 | 547 |

**Evolution du nombre d'agences Crelan :**

|      |     |
|------|-----|
| 2011 | 957 |
| 2012 | 910 |
| 2013 | 831 |
| 2014 | 778 |
| 2015 | 733 |
| 2016 | 701 |
| 2017 | 671 |
| 2018 | 586 |
| 2019 | 536 |
| 2020 | 502 |
| 2021 | 481 |

**Evolution du nombre d'agences KBC – CBC :**

|      | KBC<br>Belgium | CBC |
|------|----------------|-----|
| 2011 | 802            | 102 |
| 2012 | 820            | 100 |
| 2013 | 827            | 100 |
| 2014 | 818            | 97  |
| 2015 | 783            | 88  |
| 2016 | 716            | 87  |
| 2017 | 659            | 88  |
| 2018 | 585            | 86  |
| 2019 | 518            | 85  |
| 2020 | 476            | 84  |
| 2021 | 408            | 84  |

**Agences / habitants (par province)**

| Province              | Nombre total<br>d'agences | Nombre<br>d'habitants |
|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| Bruxelles             | <b>340</b>                | 1 219 970             |
| - Anvers              | 864                       | 1 875 524             |
| - Brabant flamand     | 540                       | 1 162 084             |
| - Flandre occidentale | 794                       | 1 203 312             |
| - Flandre orientale   | 902                       | 1 531 745             |
| - Limbourg            | 398                       | 880 397               |
| - Brabant wallon      | 149                       | 407 397               |
| - Hainaut             | 455                       | 1 345 947             |
| - Liège               | 379                       | 1 109 067             |
| - Luxembourg          | 120                       | 288 722               |
| - Namur               | 185                       | 497 073               |

**Agences / nombre de clients**

|                    | Nb de clients | Nb d'agences |
|--------------------|---------------|--------------|
| Belfius            | 3700          | 576          |
| BNP Paribas Fortis | 3400          | 463          |
| ING                | 3000          | 552          |
| Argenta            | 1400          | 428          |
| Crelan             | 759           | 502          |

### Nombre d'agences pour 10 000h (RBC)

|                    |      |
|--------------------|------|
| Forest             | 0,23 |
| Molenbeek St-Jean  | 0,26 |
| Saint-Gilles       | 0,28 |
| Schaerbeek         | 0,31 |
| Kookelberg         | 0,32 |
| Ganshoren          | 0,36 |
| Anderlecht         | 0,4  |
| Jette              | 0,45 |
| Berchem Ste-Agathe | 0,47 |
| St-Josse Ten Noode | 0,52 |
| Evère              | 0,53 |
| Woluwe St-Lambert  | 0,57 |
| Bruxelles ville    | 0,62 |
| Ixelles            | 0,66 |
| Uccle              | 0,77 |
| Watermael Boisfort | 1,07 |
| Etterbeek          | 1,12 |
| Woluwe St Pierre   | 1,21 |
| Auderghem          | 1,87 |

### Evolution du nombre d'agences par pays

|      | BE   | BG   | CZ   | DK  | DE    | EE | EL   | CR   | SP   | FR    | IT    | CY    | LV  | LT  | LU  | HR  | MT   | NL  |      |
|------|------|------|------|-----|-------|----|------|------|------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|
| 2016 | 3347 | 2936 | 1977 | 995 | 31974 | 99 | 1048 | 2331 | 1142 | 28807 | 37261 | 29039 | 544 | 261 | 506 | 230 | 2691 | 105 | 1674 |
| 2020 | 2430 | 3536 | 1606 | 886 | 24100 | 74 | 856  | 1702 | 916  | 22392 | 32276 | 25520 | 282 | 95  | 367 | 186 | 1877 | 81  | 942  |

### Automates avec fonction de virement (évolution du nombre)

| 2010  | 2018  | 2019  | 2020  |
|-------|-------|-------|-------|
| 8.316 | 7.713 | 6.453 | 4.652 |

### Service bancaire de base

|                                            | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019  | 2020  |
|--------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| Nombre de SBB ouverts                      | 1855 | 1085 | 1228 | /    | 1095 | 1145 | 1165 | 1457 | 1211 | 1545 | 1248 | 1867 | 9224  | 9442  |
| Nombre total de SBB existants              | 9861 | 8472 | 9089 | 8491 | 8605 | 9528 | 9406 | 8796 | 8596 | 8645 | 8454 | 9293 | 16740 | 23089 |
| Nombre d'ouvertures de SBB refusées        | 290  | 164  | 82   | /    | 8    | 1    | 6    | 6    | 2    | 3    | 0    | 0    | 2     | 6     |
| Nombre de SBB fermés                       | 2186 | 1276 | 801  | /    | 981  | 1100 | 957  | 1422 | 1411 | 1496 | 1439 | 1028 | 1825  | 3093  |
| Nombre de banques ayant enregistré des SBB | 7    | 12   | 16   | /    | 12   | 18   | 17   | 14   | 14   | 13   | 12   | 12   | 10    | 9     |

### Comptes à vue classique les moins chers par banque (profil service bancaire universel, clients < 70 ans)

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Beobank            | 36 €  |
| CPH                | 38 €  |
| VDK                | 49 €  |
| Argenta            | 53 €  |
| Axa Banque         | 65 €  |
| CBC - KBC          | 69 €  |
| bpost banque       | 71 €  |
| Crelan             | 84 €  |
| ING                | 174 € |
| Belfius            | 186 € |
| BNP Paribas Fortis | 186 € |

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

|      | BE   | CZ  | DE   | EE    | IE  | ES   | FR  | HR   | IT  | LU  | NL  | AT   | FI  | PT   | € area | EU  |
|------|------|-----|------|-------|-----|------|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|------|--------|-----|
| 2016 | 1022 | 446 | 1147 | 586,7 | 716 | 1075 | 875 | 1088 | 819 | 922 | 396 | 1397 | 349 | 1453 | 933    | 846 |
| 2020 | 594  | 481 | 1055 | 540   | 475 | 1045 | 709 | 1209 | 814 | 906 | 138 | 1437 | 356 | 1388 | 841    | 770 |

#### Montants retirés dans les distributeurs (BE) en milliards €

| 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 21   | 22   | 25   | 27   | 27   | 27   | 29   | 34   | 38   | 43   | 46   | 49   | 51   | 53   | 44   | 41   | 41   | 39   | 39   | 36   | 28   |

#### Nombre de distributeurs (BE)

| 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 6679 | 6790 | 6778 | 7114 | 7186 | 7254 | 7280 | 7470 | 7916 | 8149 | 8286 | 8599 | 8693 | 8707 | 8462 | 8410 | 8307 | 8253 | 7674 | 7165 | 6433 |

## Annexe 2 - Crédit et endettement

### Montant moyen des crédits hypothécaires selon leur affectation

|      | Achat  | construction | rénovation | achat +<br>rénovation | refinancement |
|------|--------|--------------|------------|-----------------------|---------------|
| 2014 | 138929 | 136482       | 42863      | 161029                | 114790        |
| 2015 | 146149 | 151505       | 43040      | 157331                | 127147        |
| 2016 | 153059 | 154602       | 42771      | 158332                | 122036        |
| 2017 | 156221 | 166701       | 49294      | 178286                | 124742        |
| 2018 | 159777 | 170283       | 54801      | 197494                | 127232        |
| 2019 | 163109 | 175003       | 52921      | 194695                | 124018        |
| 2020 | 178748 | 196591       | 57845      | 209199                | 129329        |
| 2021 | 188000 | 208000       | 75297      | 218000                | 132197        |

|                                                                    | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020    |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| Revenu<br>moyen/hab<br>Belgique                                    | 17 698 €  | 17 824 €  | 18 331 €  | 18 768 €  | 19 105 €  |         |
| Montant<br>moyen par<br>crédit<br>hypothécaire<br>pour un<br>achat | 153 000 € | 153 059 € | 156 221 € | 159 777 € | 163 109 € | 178 748 |

### Nombre de nouvelles ouvertures de crédit

| 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021 (oct) |
|---------|---------|---------|---------|---------|------------|
| 356 593 | 294 227 | 278 418 | 228 895 | 161 111 | 146 993    |

### Fond du logement (RBC)

|                      | Moyenne<br>2018      | Moyenne<br>2019 | Moyenne<br>2020 |
|----------------------|----------------------|-----------------|-----------------|
| Revenus              | 2 285 €              | 2 434 €         | 2 560 €         |
| Mensualité           | 686 €                | 741 €           | 765 €           |
| Durée                | 27 ans et 11<br>mois | 28 ans          | 28 ans          |
| Taux<br>d'intérêt    | 1,92 %               | 1,85%           | 1,82%           |
| Montant du<br>crédit | 178 050 €            | 196 868 €       | 206 194 €       |
| Apport<br>personnel  | 20 715 €             | 18 016 €        | 18 661 €        |

### Crédal : crédit social accompagné (nombre)

| Année                  | 2003     | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      | 2008      | 2009        | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        |
|------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Nb de crédits accordés | 5        | 59        | 88        | 147       | 187       | 265       | 474         | 469         | 613         | 628         | 645         | 536         | 786         | 770         | 911         | 815         | 729         | 636         |
| Montant total          | 17 021 € | 126 232 € | 258 065 € | 436 400 € | 526 311 € | 846 210 € | 2 088 653 € | 2 422 416 € | 3 089 093 € | 3 176 055 € | 3 606 936 € | 2 659 946 € | 4 206 777 € | 3 832 493 € | 5 106 032 € | 4 519 201 € | 4 710 138 € | 4 427 814 € |

### Taux de défaut par type de crédit

|                            |                       |
|----------------------------|-----------------------|
| oct-21                     |                       |
|                            | <b>taux de défaut</b> |
| <b>prêt à tempérament</b>  | 6,85                  |
| <b>vente à tempérament</b> | 21,71                 |
| <b>ouverture de crédit</b> | 4,38                  |
| <b>crédit hypothécaire</b> | 0,73                  |

### % d'emprunteurs défaillants par province

|                           |                |            |          |       |                 |                     |                   |        |       |      |         |
|---------------------------|----------------|------------|----------|-------|-----------------|---------------------|-------------------|--------|-------|------|---------|
|                           | Brabant wallon | Luxembourg | Limbourg | Namur | Brabant flamand | Flandre occidentale | Flandre orientale | Anvers | Liège | RBC  | Hainaut |
| % emprunteurs défaillants | 2,6            | 2,6        | 5        | 5,2   | 5,8             | 6,8                 | 9,2               | 10,6   | 12,3  | 14,1 | 18,4    |

### Montant moyen des arriérés par contrat

|                     | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | oct-21 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>P-à-T</b>        | 7 597  | 7 284  | 7 170  | 6 938  | 6 862  |        |
| <b>V-à-T</b>        | 1 019  | 924    | 866    | 725    | 662    |        |
| <b>O-C</b>          | 1 562  | 1 578  | 1 520  | 1 579  | 1 564  |        |
| <b>Crédits hypo</b> | 41 373 | 41 694 | 41 359 | 38 422 | 37 920 | 39 172 |

|                          | Prêts à tempérament |           | Ventes à tempérament |           | Ouvertures de crédit |           | Crédits hypothécaires |           |
|--------------------------|---------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| Nombre de contrats       | Total               | En défaut | Total                | En défaut | Total                | En défaut | Total                 | En défaut |
| <b>Banques</b>           | 889 108             | 59 537    | 2 439                | 1 208     | 3 536 357            | 113 965   | 2 868 728             | 1 4714    |
| <b>Autres organismes</b> | 1 244 139           | 91 164    | 172 247              | 36 300    | 1 578 299            | 123 872   | 385 956               | 1 2130    |
| <b>Total</b>             | 2 133 247           | 157 651   | 174 686              | 37 508    | 5 114 656            | 237 837   | 3 254 684             | 26 844    |