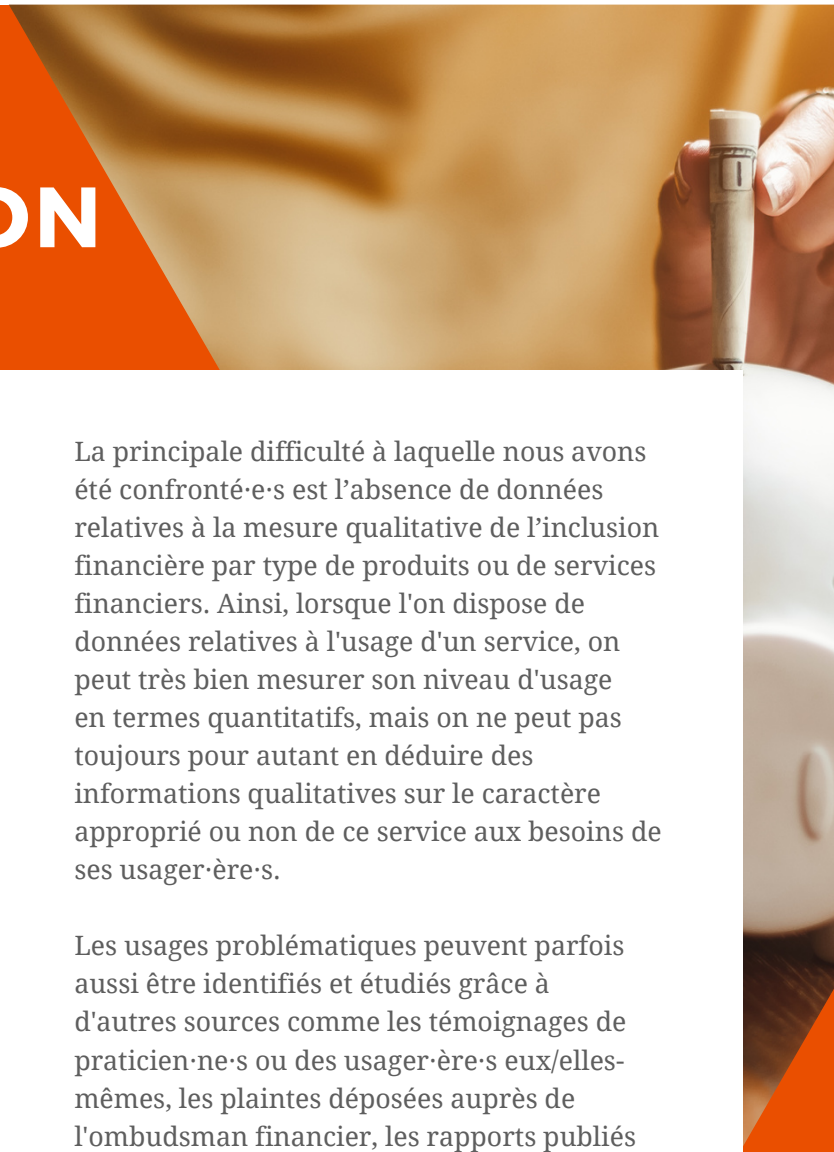
SYNTHÈSE DU RAPPORT SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE 2019

Réseau Financité

Thérèse Bastin
Anne Fily



L'inclusion fiancière

INTRODUCTION

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

Cette année, cette analyse s'interroge également sur la façon dont la crise sanitaire du Covid-19 a pu influencer : l'accès et l'usage d'un compte bancaire, les instruments de crédits et l'évolution des défauts ainsi que la constitution d'une épargne.

Définition

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.

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 particulier·ère·s et les instruments d'épargne.

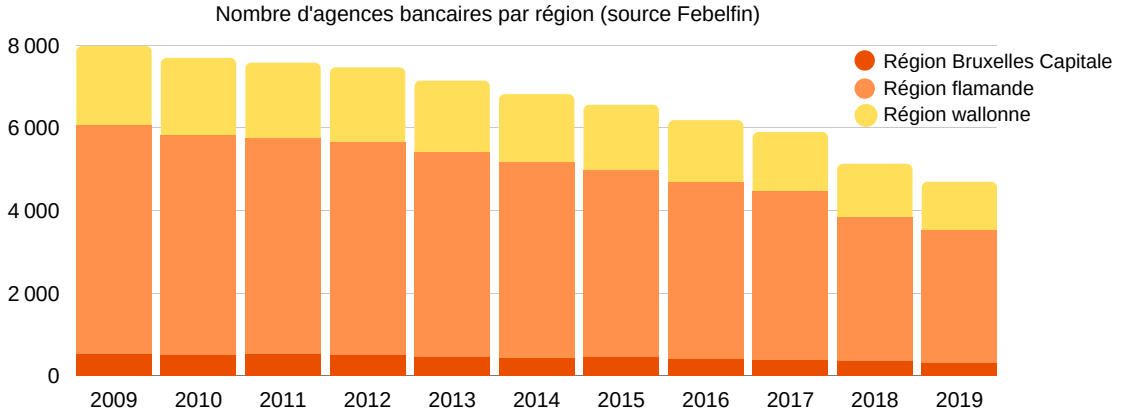
La principale difficulté à laquelle nous avons été confronté·e·s est l'absence de données relatives à la mesure qualitative de l'inclusion financière par type de produits ou de services financiers. Ainsi, lorsque l'on dispose de données relatives à l'usage d'un service, on peut très bien mesurer son 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 praticien·ne·s 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.

A plusieurs reprises, nous faisons référence aux résultats de la dernière enquête européenne sur la consommation et les finances des ménages pilotée par la Banque centrale européenne et, au niveau belge, par la Banque nationale de Belgique. Les résultats de cette enquête ont été publiés en 2020 sur la base de données collectées auprès des ménages en 2017. A chaque fois qu'il y sera fait référence dans la présente étude, ce sera sous la mention enquête HFCS.

1/ ACCÈS ET USAGE D'UN COMPTE BANCAIRE

Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse de manière accélérée sur tout le territoire. La Belgique aura perdu 63,2% de ses agences en moins de 20 ans. Il y en aura encore moins d'agences l'an prochain.



Le taux de couverture bancaire diffère entre les trois régions : en 2019, 68% des agences bancaires étaient implantées en région flamande, contre 25% en région wallonne et 7% en région de Bruxelles-Capitale. La région flamande comptait 23,7 agences pour 100 km2, soit plus du triple de la région wallonne qui n'en comptait que 7 pour 100 km2, la région bruxelloise étant la mieux servie avec 189,4 agences pour 100 km2. 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. 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. Les tarifs des opérations manuelles (virements papier, virements effectués en agence, envoi d'extraits papier) ne cessent d'augmenter, pénalisant encore davantage les exclu·e·s de la digitalisation bancaires.

Le nombre de distributeurs de billets diminue également depuis plusieurs années (4.296 en 2019 contre 4.500 en 2018), mais le montant moyen retiré reste élevé, autour de 140 euros par retrait. Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de selfbanking est aussi en baisse. Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de compte ont totalement disparu dans plusieurs banques.

Le nombre d'ouvertures de services bancaires de base (SBB) a augmenté de 9,92 % en un an, en raison de la décision de Belfius de ne plus ouvrir de compte ordinaire aux personnes ne disposant que de papiers provisoires. Le nombre de SBB reste très faible au regard des besoins. Pour un pays pilote en matière de SBB, la Belgique est à la traine : 11 fois moins de SBB qu'au Portugal (population similaire).

Le nombre d'exclu·e·s bancaires en Belgique reste difficile à quantifier : au moins 2% de la population adulte n'a pas de compte à vue selon les résultats de la dernière enquête HFCS, mais ce chiffre semble bien faible au regard des obstacles rencontrés par certains groupes vulnérables, comme les réfugié·e·s, lorsqu'ils·elles souhaitent ouvrir un compte ou le maintenir ouvert.

Recommandations

Face à la diminution du nombre d'agences bancaires de moins en moins fréquentées et qui sont coûteuses tant en personnel qu'en immobilier ou en frais de fonctionnement, il apparaît difficile d'exiger des banques qu'elles maintiennent un réseau dense d'agences sur tout le territoire. Cependant, que l'on habite dans une commune pauvre ou riche, rurale ou urbaine, tout un chacun doit pouvoir accéder à une banque 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 ;
- un plafonnement des tarifs pour les opérations manuelles non comprises dans le forfait annuel pour les personnes « non-digitalisées » : virement papier, virement en agence, extraits bancaires papier (au moins 2 par mois).
- un accès à une agence bancaire et à un distributeur de billets tenant compte d'une distance maximale à parcourir compte tenu des moyens d'accès (à pied, en transport en commun ou en voiture). 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. La décision récente des banques présentes en Belgique d'externaliser la gestion de leurs distributeurs de billets devrait être l'occasion de réellement repenser à une répartition équitable et suffisante des appareils dans l'intérêt des utilisateur·rice·s sur l'ensemble du royaume ;
- un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employé·e·s (et non un centre d'appels automatisé) spécialement formé·e·s 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 connaitre la situation de son compte.

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.

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

- mettre en place un mécanisme de compensation de sorte que les banques prennent en charge le coût d'installation de distributeurs de billets par bpost dans le cadre de ses obligations de service économique universel ;
- réautoriser le retour des distributeurs de billets dans les supermarchés ;
- prévoir des sanctions pour les commerçant·e·s et autres prestataires qui refusent les paiements en espèces comme cela se fait par exemple en France.

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

Le Service bancaire de base, tel que défini par la réglementation, permet de répondre à l'essentiel des besoins, dont notamment celui de pouvoir effectuer des virements et recevoir des extraits de compte. Avec le SBB, les client·e·s peuvent en effet effectuer 36 opérations manuelles par an.

Le coût annuel du SBB ne peut pas dépasser 16,26 €/an depuis le 1er janvier 2020.

2/ LES INSTRUMENTS DE CRÉDIT

Deux tiers de la population majeure a au moins un crédit en cours (80% des 35-55 ans). Le montant moyen total emprunté par personne n'a cessé de croître ces dernières années passant de de 43.029 € en 2011 à 61.287€ en 2019 (+ 42,4%). Entre 2019 et 2018, le montant moyen emprunté a augmenté de 6,57%.

1.490.250 nouveaux contrats de crédit ont été enregistrés en 2019, essentiellement des prêts à tempérament (montant moyen emprunté de 17.103€) et des crédits hypothécaires (montant moyen emprunté de 102.313€) avec une part respective de 47,4 % et de 32,4 %.

La part de la population ayant un crédit à la consommation est plus élevée en Wallonie qu'en Flandre (62,6 % contre 55,3 %), alors que c'est l'inverse pour les crédits hypothécaires (31,7 % contre 36,2 %). Bruxelles compte le plus petit nombre d'emprunteur·rice·s : 48,7 % des habitant·e·s y ont un crédit à la consommation et 19,6 % un crédit hypothécaire.

La dette des ménages belges s'est accrue essentiellement en raison de l'expansion des emprunts hypothécaires. Les Belges ne sont pas les ménages les plus endettés en Europe, mais ils font partie de ceux présentant un rapport de dette par rapport au flux annuel de revenu disponible supérieur à 100% pour atteindre les 115 %. 2019 a connu une très forte augmentation du nombre de crédits hypothécaires en raison notamment de la suppression du bonus logement en Flandre.

Les banques semblent devenues plus prudentes dans l'octroi de crédits hypothécaires à risque (nouvelles mesures de restriction de la BNB entrées en vigueur en 2020). Entre 2019 et mi-2020, la proportion de crédits hypothécaires avec des quotités allant de 90 à 100 % a baissé de 28 % à 20%. Ceux ayant une quotité inférieure à 80% ont progressé sur la même période de 49 % à 55 % de la totalité des prêts.

En Wallonie, 2.677 crédits hypothécaires sociaux ont été accordés en 2019 à des familles aux revenus limités pour un montant moyen de 143.789€. 73,8% de ces prêts ont une durée de 30 ans et 79,1% des quotités supérieures à 100%. Par ailleurs, 675 familles nombreuses, dont 40% monoparentales, ont pu acheter un logement pour une mensualité moyenne de remboursement de 654€, soit environ 20% de leurs revenus nets disponibles.
En région bruxelloise, 839 crédits hypothécaires sociaux ont été accordés pour un montant moyen de 182.390 € à des ménages disposant de ressources mensuelles nettes moyennes (allocations familiales éventuelles comprises) s'élevant à 2.421 €.

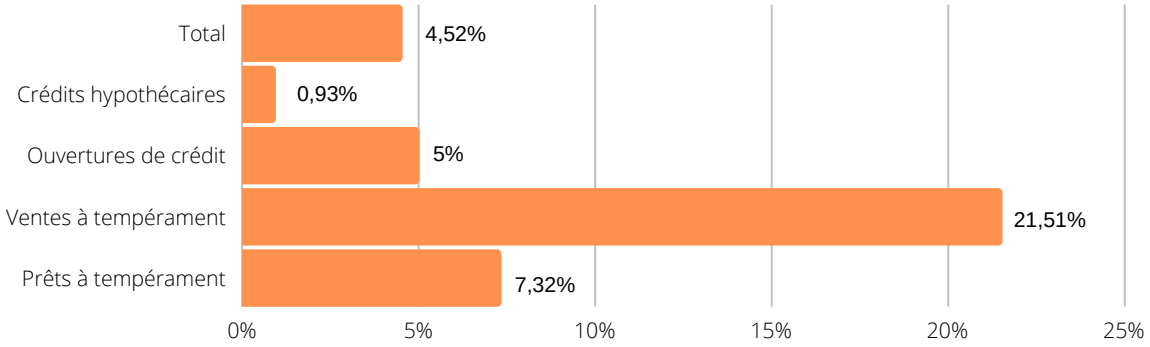
Dans le cadre des mesures Covid, plus de 120.664 reports de paiement ont été accordés pour les crédits hypothécaires. Le volume total de crédit sous-jacent est de 12,6 milliards d'euros, soit en moyenne 104.255 euros par crédit. Fin septembre, 5% des emprunteur·euse·s chez Belfius avaient demandé un report de paiement et un peu moins de 8% chez BNP Paribas Fortis. Début décembre, CBC annonçait avoir octroyé plus de 6.000 reports de paiement pour des crédits hypothécaires.

Si le report n'entraîne ni de frais de dossier, ni de frais administratifs, il n'est pas pour autant gratuit. L'Autorité bancaire européenne a autorisé le principe de nouveaux reports de paiement jusqu'au 31 mars 2021. Attention à l'effet retard !

Globalement, le nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s a diminué pour les trois régions en 2019. La région wallonne en compte le plus grand nombre (139.756), suivie par la région flamande (126.230) et la région de Bruxelles-Capitale (47.394). Dans cette dernière région, presqu'un·e emprunteur·euse sur dix est défaillant·e , alors que cela est presque trois fois moins le cas en Flandre Occidentale, dans le Limbourg et dans le Brabant flamand.

On constate une augmentation du nombre de nouveaux crédits hypothécaires défaillants (+ 20,5%) entre octobre 2019 et octobre 2020, alors que le taux de défaillance était en légère baisse sur la même période pour les crédits à la consommation.

Taux de défaillance par type de crédit en 2019 (source BNB)



Le nombre de règlements collectifs de dettes ne cesse de baisser. En 2019, il y avait 83.374 personnes en cours de RCD, soit une diminution de 6,36 % par rapport à 2018. En octobre 2020, il y avait 7.893 demandes de RCD en cours (cumul de l'année), contre 10.479 à la même période de 2019, soit une baisse de 24,7 %. Le règlement collectif de dettes n'est pas la solution pour traiter le nombre toujours plus important de ménages insolvables ne disposant d'aucun disponible pour désintéresser les créanciers.

Des crédits auto qui posent problème

A l'occasion du salon de l'automobile qui s'est tenu en janvier 2020, le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale a mis en garde sur une forme de crédit qui s'est largement répandue ces dernières années : le crédit ballon. Il se compose de mensualités plutôt faibles et d'une dernière mensualité, appelée « le ballon » bien plus élevée que les précédentes (entre 30 et 50% du capital emprunté). Si l'emprunteur·euse n'arrive pas à rembourser cette dernière mensualité, il·elle peut en théorie restituer le véhicule (montant de la reprise rarement garanti dans les contrats) et éventuellement en acquérir un nouveau à l'aide d'un nouveau contrat de crédit.

L'emprunteur·euse a l'impression de faire une bonne affaire car il·elle ne connait pas le coût réel du prêt. S'il·elle ne compare pas le coût du crédit ballon qui lui est proposé avec un prêt à tempérament classique, il·elle ne se rend pas compte que le coût total du crédit ballon est toujours supérieur à celui d'un crédit classique avec une durée et un TAEG pourtant identiques. Dans le cas d'un crédit assorti d'un ballon, le capital diminue tous les mois et les intérêts qui sont calculés sur ce capital vont diminuer au fur et à mesure. Cependant, pour la dernière mensualité (le ballon) qui ne sera remboursée qu'à la fin du crédit, l'emprunteur·euse va payer des intérêts constants pendant toute la durée du crédit. Pour cette partie du crédit, les intérêts payés seront donc beaucoup plus élevés que pour un crédit classique.

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 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).
- Accompagner sur la durée les ménages qui ont bénéficié d'un report de leurs mensualités dans le cas de la crise du Covid-19 et qui n'auront pas retrouvé leur niveau de revenus d'avant crise.
- 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 autofinancées).

Surendettement

- Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits devraient être plus précises notamment :
  - distinguer les ouvertures de crédits actives de celles qui ne le sont pas afin de pouvoir calculer le véritable taux de défaut ;
  - fournir des statistiques individuelles, par institution, du nombre de crédits octroyés par type de crédit et du nombre de crédits en défaut par type de crédit.
- Revoir le régime de règlement collectif de dettes inadapté aux ménages qui ne disposent d'aucun « disponible » ;
- 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 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.
- 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.

3/ LES INSTRUMENTS D'ÉPARGNE

Les montants déposés sur les comptes d'épargne atteignent des sommets : 283 milliards d'euros en octobre 2020 (+5% par rapport à la même période de 2019), soit un montant moyen de 24.624 € par habitant·e !

MAIS, 1/4 des ménages n'a pas de compte d'épargne. En 2019, le taux d'épargne moyen était d'environ 12 %. En 2017 (dernière année disponible dans les comptes régionaux), il était de 6,7 % à Bruxelles contre 8,5 % en Wallonie et 14,7 % en Flandre.

En 2020 : selon les mois, entre 28 et 34 % des ménages ont déclaré ne pas disposer d'un coussin d'épargne permettant de tenir plus de 3 mois. Entre 9 et 14 % des répondant·e·s ne disposent pas même d'1 mois de réserve devant eux·elles. De l'autre côté, plus de la moitié des ménages disposent d'une épargne pour tenir plus de 6 mois.

En 2020 : 36,6% des Belges appartenant au quartile inférieur de revenus se déclaraient en situation de détresse financière (c'est-à-dire devoir puiser dans son épargne ou emprunter pour faire à ses dépenses courantes), soit un peu moins que les Français·es (37,4%) et un peu plus que les Espagnol·e·s (30,8%). La Belgique est le deuxième pays à avoir connu la plus importante augmentation de cet indicateur au cours du 1er trimestre 2020 avec une augmentation de 6,6 % par rapport à la même période de 2019.

Les 20% des ménages les plus pauvres détiennent 83% de leurs actifs financiers sous forme de dépôt (compte à vue et/ou compte d'épargne). En revanche les 20% les plus riches détiennent uniquement 36% de leurs actifs financiers sous cette forme, le reste de leur patrimoine financier étant très diversifié.

96 % des ménages les plus riches étaient propriétaires de leur logement et seulement 3 % des plus pauvres. La valeur de la résidence principale des ménages les plus riches était supérieure de 73 % à celle des plus pauvres.

Le taux d'épargne moyen pourrait remonter en 2020, la crise sanitaire ayant conduit une partie des ménages à ne pas dépenser ce qu'ils avaient prévu pour certains postes de consommation (vacances, sorties…). Les données 2019 et 2020 permettant une comparaison entre les pays ne sont pas encore disponibles. Cependant Eurostat a déjà annoncé en juillet 2020 que le taux d'épargne moyen des ménages dans la zone euro avait été de 16,9 % au premier trimestre 2020, période pendant laquelle les mesures de confinement liées au Covid-19 ont commencé à être largement mises en place par les États membres, contre 12,7 % au quatrième trimestre 2019. Il s'agit de la plus forte augmentation depuis le début de la série en 1999.

Selon les prévisions du Bureau fédéral du Plan, le taux d'épargne des Belges par rapport au revenu disponible pourrait atteindra 20,1% en 2020. 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.

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.

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.