

# SYNTHÈSE DU RAPPORT SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE EN BELGIQUE 2021

---



AUTRICE  
ANNE FILY

 FÉDÉRATION 50  
WALLONIE-BRUXELLES

Financité

# 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. 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.

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).

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.

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 impossible de percevoir un salaire, une pension, des prestations sociales. Sans accès aux prêts offerts par les prestataires « classiques », les formules de crédit proposées et les taux élevés pratiqués par des prestataires non bancaires peuvent mettre en grande difficulté les emprunteur·euse·s concerné·e·s 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 plate-forme européenne contre la pauvreté et l'exclusion : « *l'exclusion financière, qui naît de la difficulté d'accéder aux services bancaires de base, ainsi que le surendettement peuvent constituer un obstacle à l'insertion professionnelle et conduire à une marginalisation et à une pauvreté durable.* »

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

## **Méthodologie**

Afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique, 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.

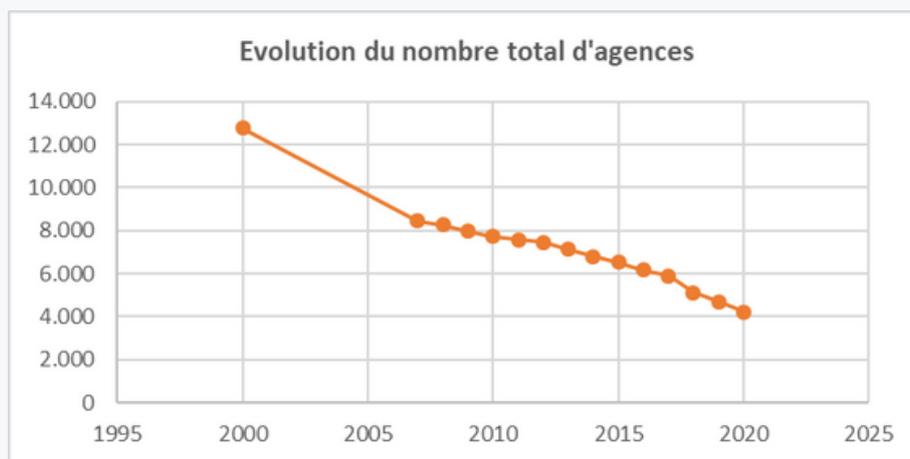
Les usages problématiques peuvent parfois aussi être identifiés et étudiés grâce à d'autres sources comme les témoignages de praticien·ne·s ou des usager·ère·s eux/elles-mêmes, les plaintes déposées auprès de l'ombudsman financier, les rapports publiés par divers organismes, les données publiées sur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



# ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

## L'essentiel

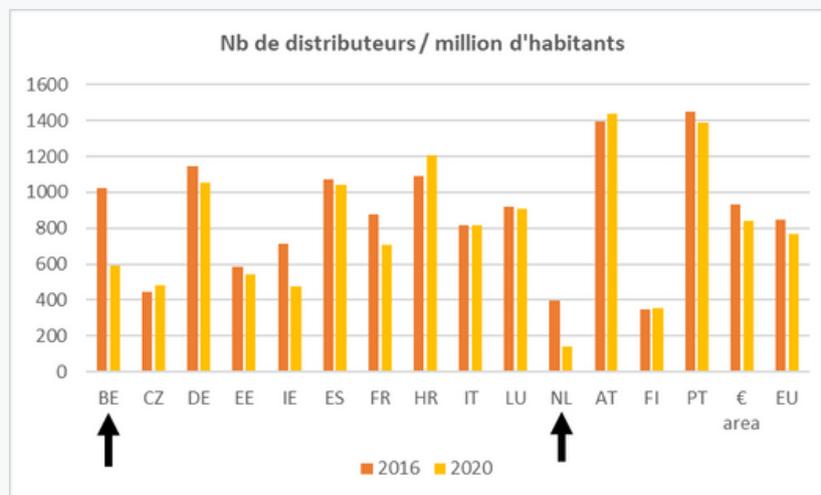
- Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse de manière accélérée sur tout le territoire. La Belgique aura perdu 66, 81 % de ses agences en 20 ans. La baisse est particulièrement forte dans les grandes banques qui ont profité de la crise sanitaire pour ne pas rouvrir toutes leurs agences.



Source : Febelfin, Vademecum 2020 et précédents

- 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 (SBU) 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 (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).



Source : Banque centrale européenne, Statistical Data Warehouse, Belgium

- 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

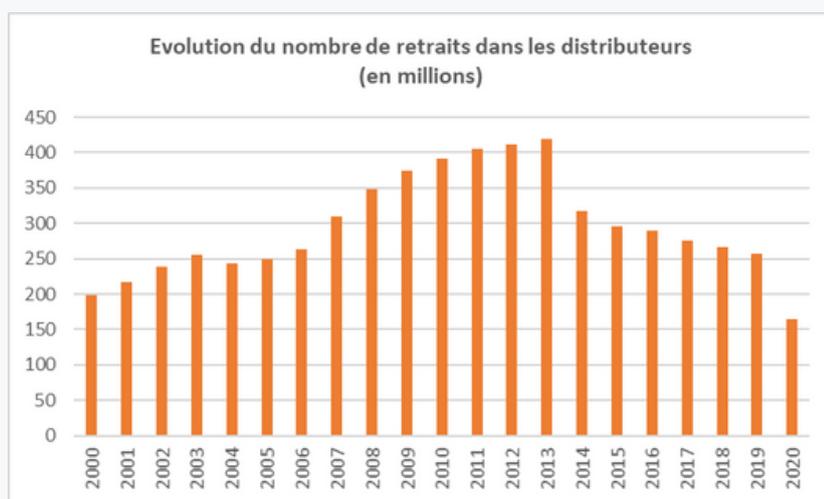
Que l'on habite dans une commune pauvre ou riche, rurale ou urbaine, tout un chacun doit pouvoir accéder à une agence bancaire et à un distributeur de billets. Parce que les banques ont le monopole des dépôts, elles ont des obligations de service public.

### 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 client·e·s non digitalisé·e·s. Dans certaines zones moins densément peuplées, des solutions alternatives comme des agences partagées ou des agences mobiles avec la possibilité de déposer ou de retirer des espèces devraient être envisagées ;
  - un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employé·e·s 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 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 commerçants et autres prestataires qui refusent les paiements en espèces comme cela se fait par exemple en France.



Source : Banque centrale européenne, Statistical Data Warehouse, Belgium

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

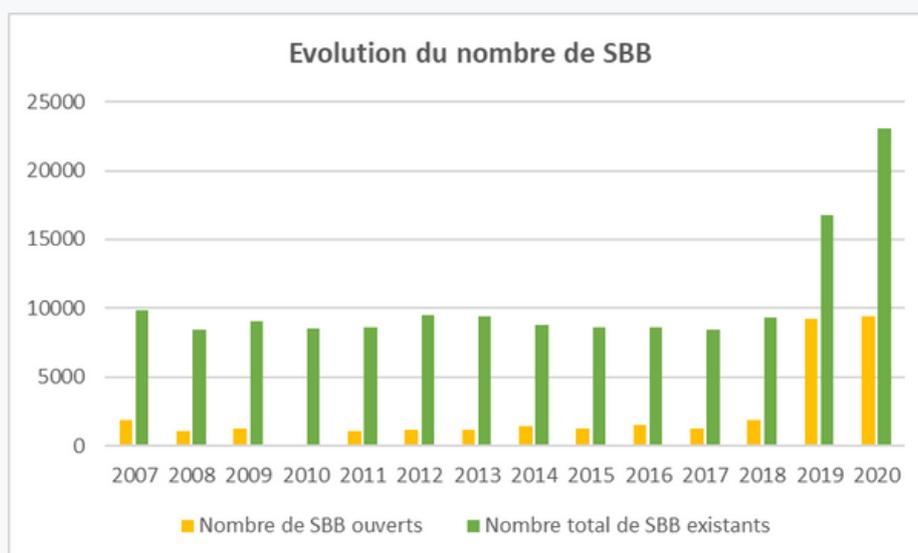
Il faudrait aussi faire la promotion du service de mobilité bancaire encore trop peu connu du grand public. La première chose à laquelle songer quand on n'est plus satisfait des services de sa banque, c'est de la quitter pour une autre banque qui réponde mieux à ses besoins. Il y a notamment sur le marché 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.

Il faudrait aussi qu'il soit mis fin aux services liés (ex : compte courant + crédit hypothécaire + assurance incendie) qui empêchent 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 un véritable service bancaire de base, il conviendrait de :

- revoir le contenu des opérations incluses dans le SBB afin de l'adapter à l'évolution des besoins réels des usager·ère·s (nombre et type d'opérations) et de l'évolution de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences) ;
- remplacer le tarif forfaitaire unique du SBB par différentes tarifications, y compris la gratuité, afin d'offrir des conditions plus favorables aux consommateur·rice·s les plus vulnérables comme cela est permis par la directive européenne relative au compte de paiement ;
- demander à l'inspection économique de contrôler l'application de la législation sur le service bancaire de base dans toutes les banques qui doivent le proposer ;
- 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. 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. 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.



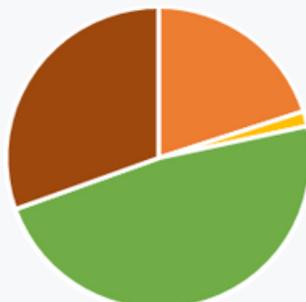
Source : Financité à partir des rapports annuels d'Ombudsfm

# INSTRUMENTS DE CRÉDIT

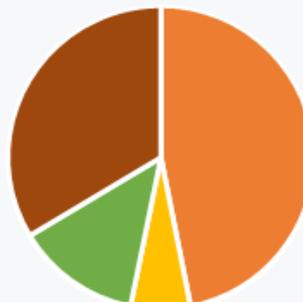
## L'essentiel

- 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 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 habitant·e·s ont un crédit à la consommation et seul·e·s 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.

Répartition du total des crédits en cours



Répartition des nouveaux crédits octroyés en 2020



- Prêts à tempérament
- Ventes à tempérament
- Ouvertures de crédit
- Crédit hypothécaire

- 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). 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). Par ailleurs, 675 familles nombreuses (contre 732 en 2019), dont 40% monoparentales, ont pu acheter un logement pour une mensualité moyenne 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 €.

## 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 autofinancées).

### 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 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.

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. Le prêteur a même l'obligation de refuser un prêt à un consommateur·rice 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·euse à un défaut de paiement et ce durant toute la durée de remboursement du prêt.

# INSTRUMENTS D'ÉPARGNE

## L'essentiel

Épargne de précaution :

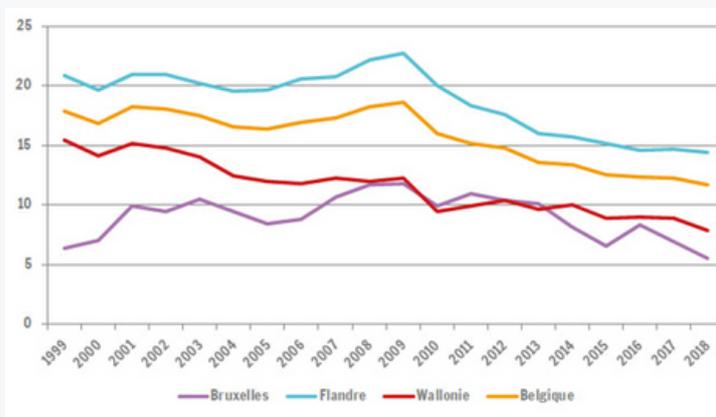
- Avec la crise financière, les montants déposés sur les comptes d'épargne ont frôlé les 300 milliards €, soit un montant moyen de 25 882 € par habitant·e du royaume.
- Le taux moyen d'épargne est passé de 12,9% en 2019 à 21,7% en 2020.

Mais

- Un quart des ménages n'a pas de compte d'épargne.
- Un ménage sur 10 ne dispose pas d'un 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 considéré·e·s comme à risque de pauvreté ou d'exclusion sociale : 22,1% peuvent épargner, 60,9% ont juste que 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.

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

Source : IWEPS, février 2021



## 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.
- Éviter 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 des produits d'épargne adaptés à des publics et besoins différents.

# CONCLUSION

## En matière d'accessibilité

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 client·e·s à haute valeur ajoutée et en les réduisant de manière drastique pour les client·e·s 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 client·e·s financièrement intéressants l'accès aux agences à son nom et aux agences Fintro, aux autres les services en ligne, l'accès aux services de bpost banque à compter du 1er janvier 2022 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 pénalisés·es 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 digitalisés·es, 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 les 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.

## En matière de crédit

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.

## En matière d'épargne

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 à 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 » 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.

