

SYNTHÈSE DES RAPPORTS SUR **L'INCLUSION** **FINANCIÈRE EN BELGIQUE** **2023**



Autrice
Anne Fily



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 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. Ces difficultés sont provoquées par les caractéristiques des produits et par la manière dont ils sont vendus, ainsi que par la situation et la capacité financière du/de la client·e.

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 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, 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, les personnes âgées, les personnes touchées par la fracture numérique. 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 - manque de volonté, des prestataires de services commerciaux, que nous qualifions dans ce rapport de « classiques », à proposer une gamme de produits et de services adaptés aux besoins de toutes les franges de la société.

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

L'exclusion financière affecte, directement ou indirectement, la manière dont les individus peuvent réunir, allouer et utiliser leurs ressources monétaires. Sans compte en banque, il est devenu quasiment impossible de percevoir un salaire, une pension, des prestations sociales. Payer un loyer ou des factures à temps peut aussi devenir très compliqué, car il faut prévoir des déplacements, parfois des frais supplémentaires, sans oublier le risque de pénalités en cas de retard de paiement, voire de poursuites.

Sans accès à des prêts raisonnables offerts par les prestataires « classiques », les formules de crédit proposées et les taux élevés pratiqués par des prestataires non bancaires, mais aussi par certaines banques 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.

Sans accès aux assurances indispensables en raison par exemple du montant élevé des primes, il est impossible de faire face aux coûts de certains soins de santé, de la remise en état d'un logement endommagé par un incendie ou une inondation ou de remplacer une voiture accidentée.

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, les instruments d'épargne et les produits d'assurance. Ces données proviennent de différentes sources : institutions publiques, organismes de recherche, secteur financier, ONG. Nous n'utilisons pas les résultats des sondages d'opinion commandités par le secteur financier en raison d'un risque de biais dans les questions posées.

La principale difficulté à laquelle nous avons été confrontés est l'absence de données relatives à la mesure qualitative de l'inclusion financière par type de produits ou de services financiers.

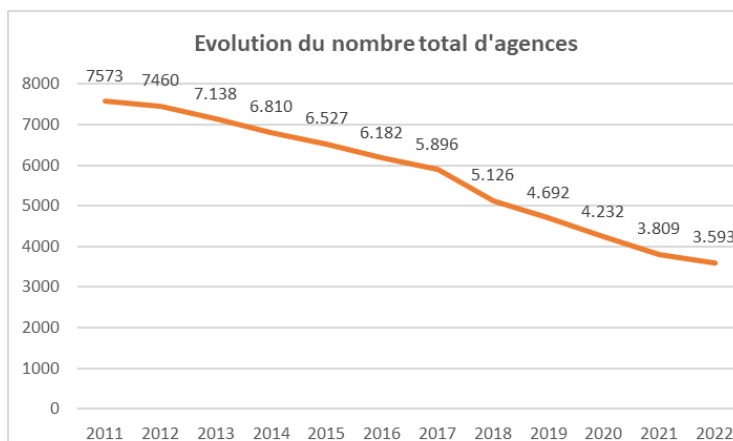
Ainsi, lorsqu'on dispose de données relatives à l'usage d'un service, on peut très bien mesurer son niveau d'usage en termes quantitatifs, mais on ne peut pas toujours pour autant en déduire des informations qualitatives sur le caractère approprié ou non de ce service aux besoins de ses usager·ère·s.

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.

ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

L'essentiel

Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse sur tout le territoire. La Belgique aura perdu plus de 50 % de ses agences en 10 ans. La baisse est particulièrement forte dans les grandes banques qui n'ont pas terminé de « rationaliser » leur réseau d'agences.

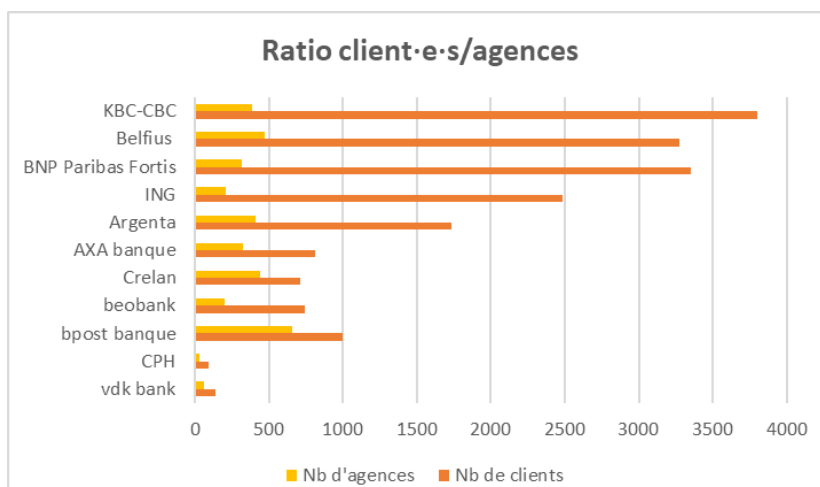


Source : Febelfin

Les agences sont de plus en plus inégalement réparties sur le territoire. En 2022, 69,28% des agences bancaires étaient implantées en région flamande (58,48% de la population), contre 25,01% en région wallonne (31,78% de la population) et 5,71% en région de Bruxelles-Capitale (10,71% de la population). Avec 298 agences (8,30%) contre 321 un an plus tôt, la province de Hainaut (11,60% de la population) est la province wallonne la moins bien servie.

On compte en moyenne une agence pour 3 561 habitant·e·s dans l'ensemble du pays, mais une agence pour 5 964 habitant·e·s en région bruxelloise contre une agence pour 2 202 habitant·e·s en Flandre occidentale.

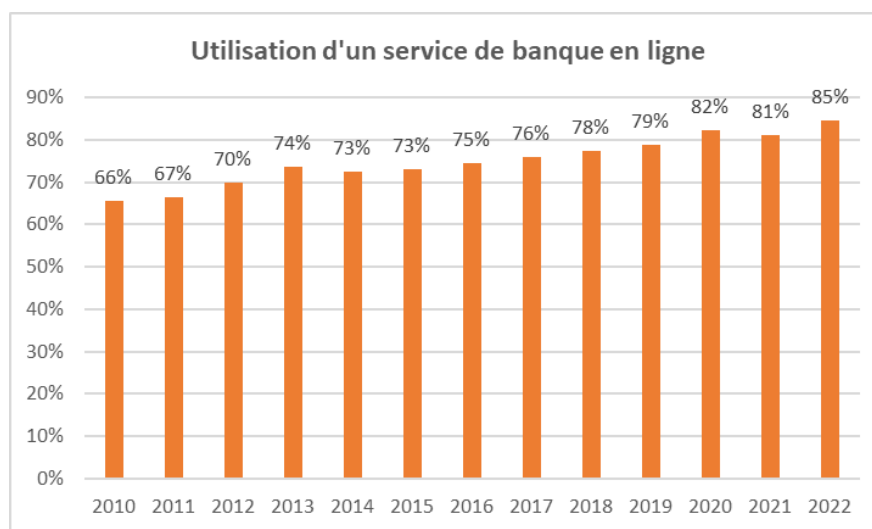
Lorsque l'on rapporte le nombre d'agences au nombre de client·e·s, il est préférable pour les personnes qui souhaitent continuer à bénéficier d'un service bancaire de proximité d'être client·e d'une banque de petite ou de moyenne taille (vdk bank, CPH, bpost banque, Crelan et AXA banque, Beobank ou Argenta).



Source : Rapports d'activité 2022, réponses au questionnaire 2023 (nombre de client·e·s en centaines de milliers)

Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de self-banking est en constante diminution : - 22,26% entre 2022 et 2021. Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de compte ont totalement disparu dans plusieurs banques. Cette tendance va se poursuivre l'an prochain avec la disparition de bpost banque, ses appareils n'étant pas repris par BNP Paribas Fortis.

La digitalisation bancaire (internet et mobile) continue à progresser. Cependant si gérer son compte en ligne satisfait une grande partie de la clientèle, ce n'est pas le cas de nombreux Belges : 22% des Wallon-ne-s de plus de 16 ans (sans limite d'âge) n'ont jamais utilisé la banque en ligne et 18% des 16-74 ans pour l'ensemble du pays. Les usages numériques des 75 ans et plus ne sont pas observés à l'échelon national alors qu'ils représentent un peu plus de 9% de la population totale et sont les plus concerné e s par la fracture numérique.



Source : Statbel

Le service bancaire universel adopté sous forme de charte en juillet 2021 avec pour objectif de plafonner les tarifs des opérations bancaires manuelles pour les personnes « non digitalisées » est peu souscrit : un peu moins de 4 000 comptes ouverts au 31/12/2022 pour les banques qui ont créé un compte spécifique. Ce compte est très peu connu des client-e-s potentiellement concerné-e-s.

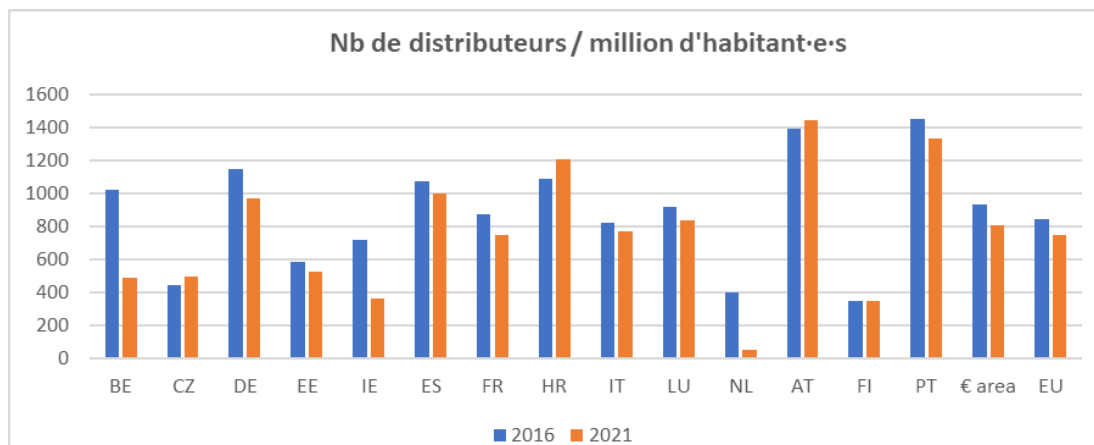
Le nombre de nouveaux services bancaires de base est en forte hausse en 2022 avec l'arrivée notamment des réfugié-e-s venant d'Ukraine. 13 banques ont ouvert des services bancaires de base en 2022 contre 11 en 2021 et 9 en 2020. La plupart des nouveaux comptes ont été, comme l'an passé, ouverts chez Belfius (46%) et bpost banque (22,14%). Belfius gère 46% des services bancaires existants et bpost banque 23%.

Il est néanmoins de plus en plus difficile pour une personne étrangère arrivant en Belgique d'accéder aux services bancaires en raison d'une application trop stricte de la réglementation relative au blanchiment d'argent et à la lutte contre le terrorisme.

Le compte de paiement Nickel qui a débarqué en Belgique en juin 2022 est actuellement accessible dans 352 points de vente, essentiellement chez des libraires. Il attire une clientèle jeune, plutôt masculine, de toutes nationalités dont 50% de Belges, avec une moyenne de revenus mensuels de 1 400-1 500 euros.

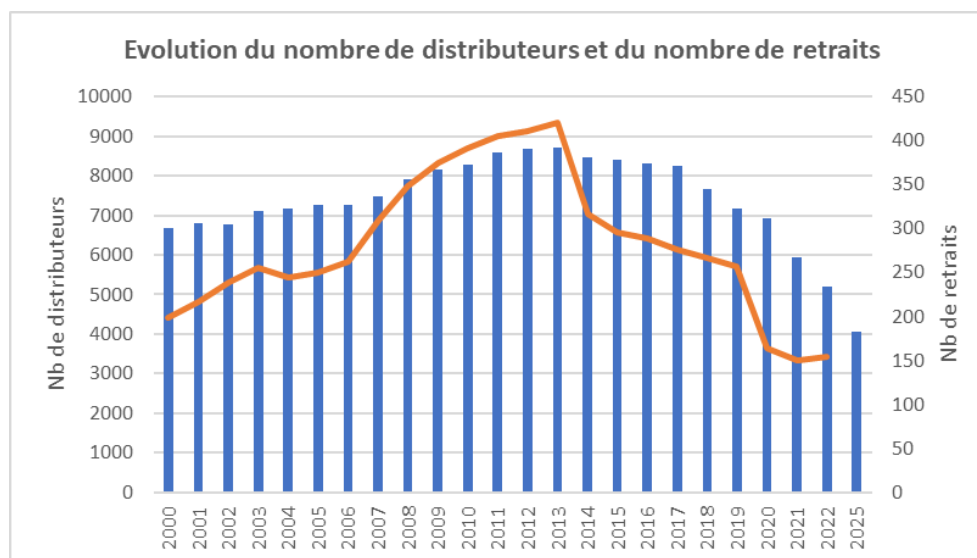
L'accès à l'argent liquide via les distributeurs de billets devient de plus en plus difficile, leur nombre ne cessant de diminuer chaque année (-15% en un an). De toute la zone euro, c'est en Belgique que l'on se plaint le plus des difficultés d'accès au cash. Avec l'accord conclu entre le gouvernement fédéral et Febelfin en mars 2023, le nombre de distributeurs devrait descendre en 2025 à 4 061 appareils

répartis sur 2 369 sites. Malgré une baisse du nombre de distributeurs, l'accord promet une meilleure accessibilité tant pour les personnes vivant en zone urbaine, intermédiaire ou rurale. Les parties signataires refusent cependant de dévoiler les objectifs chiffrés qu'elles ont négociés par province (taux de couverture) et par commune.



Source : Banque centrale européenne, Statistical Data Warehouse

Le nombre de retraits ne baisse plus et semble même avoir remonté en 2022 avec 154, 2 millions de retraits effectués dans les distributeurs (contre 149, 7 millions en 2021).



Source : Banque centrale européenne, Statistical Data Warehouse, Banque nationale de Belgique et Febelfin

De 2000 à 2019, nous avons repris le nombre de distributeurs en Belgique tel que publié sur le site de la BCE faute de données publiées par la BNB. Pour les années 2020 à 2022, nous avons repris les chiffres fournis par la BNB dans le cadre des négociations sur l'accès aux distributeurs de billets. Il convient de noter que le nombre de distributeurs recensés par la BNB est systématiquement plus élevé que les chiffres publiés par la BCE alors que la BNB est a priori la source d'information de la BCE. En ce qui concerne le nombre de retraits, nous avons repris les chiffres publiés par la BCE entre 2000 et 2021. Pour l'année 2022, les chiffres publiés par la BCE étant encore provisoires en raison de l'application d'un nouveau règlement de la BCE concernant les statistiques relatives aux paiements, nous avons repris le chiffre publié par Febelfin qui porte sur les retraits effectués en 2022 dans les distributeurs de ses membres, ce qui a priori ne comprend pas les retraits effectués dans les distributeurs de bpost présents dans 414 sites.

45% des transactions réalisées dans les points de vente physique sont réglées en espèces, essentiellement pour des dépenses du quotidien. 64% des Belges considèrent qu'il est important de pouvoir payer en espèces alors que les refus du cash sont en augmentation dans certains commerces (6%), mais aussi dans les transports et certains services publics.

Paradoxalement, le nombre de billets en euros en circulation est en augmentation constante depuis son introduction en 2002.

Recommandations

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

Une véritable inclusion bancaire passe par :

- le droit reconnu à tout un chacun de pouvoir choisir le canal d'accès à sa banque, qu'il soit numérique, physique ou combine les deux, avec une tarification des services similaire quel que soit le canal choisi ;
- l'obligation faite aux banques d'assurer à leur clientèle un service de proximité. C'est un engagement du gouvernement fédéral qui n'a pas encore fait l'objet d'aucune initiative :
 - un accès à une agence bancaire (service de proximité) tenant compte d'une distance maximale à parcourir et des moyens d'y accéder (à pied, en transport en commun ou en voiture) pour les 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 ;
 - un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employé e s (et non un centre d'appels automatisé) spécialement formés à l'écoute, qui pourront répondre aux questions des personnes confrontées à des difficultés. Ces employé e s devraient disposer d'un temps raisonnable pour répondre aux questions ;
 - des services bancaires par téléphone dans toutes les banques afin de pouvoir au minimum effectuer des virements et connaître la situation de son compte ;

En ce qui concerne plus particulièrement l'accès aux espèces, il faudrait passer par la voie législative, ce qui permettrait un débat démocratique, et non par un protocole négocié de manière non transparente :

- Revenir au minimum au nombre d'appareils présents au 31 décembre 2021, soit 5 200 appareils ;
- installer un distributeur à une distance maximale à parcourir ne dépassant pas 2,5 km avec un ratio de 2 000 habitant·e-s/appareil. 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 compensation de sorte que toutes les banques de détail contribuent au coût d'installation et de fonctionnement de tous les distributeurs en fonction de leur part de marché respective (montants des dépôts reçus des particuliers) ;
- réautoriser le retour des distributeurs de billets dans les supermarchés ;
- prévoir des sanctions pour les commerçants et autres prestataires qui refusent les paiements en espèces comme cela se fait par exemple en France.

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.

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 réfugiés et les demandeurs 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 ;

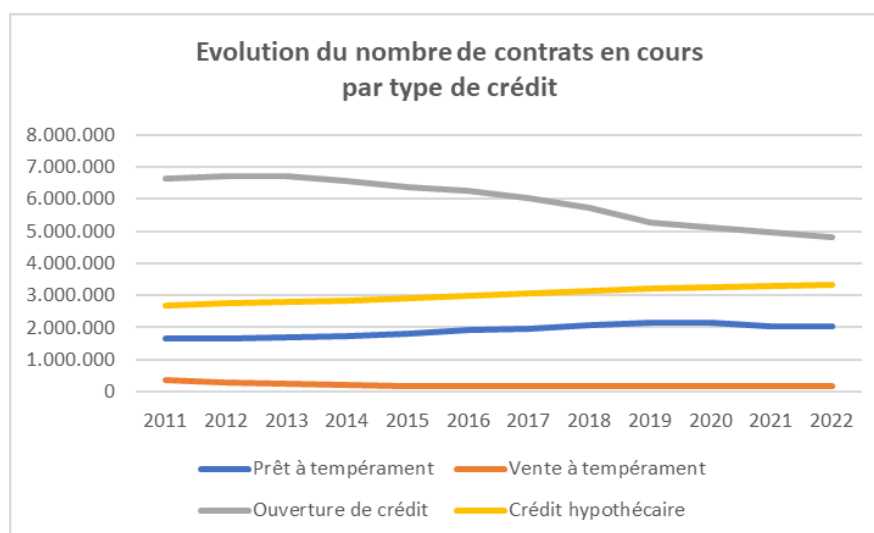
simplifier le système d'introduction de plainte auprès de l'ombudsman financier afin de l'adapter au public auquel il est destiné, notamment les personnes précarisées éligibles au service bancaire de base.

LES INSTRUMENTS DE CRÉDIT

L'essentiel

64,7% de la population majeure a au moins un crédit en cours (82,30% des 45-54 ans et 80,80% des 35-54 ans).

Un tiers de la population a un crédit hypothécaire et plus de la moitié a au moins un crédit à la consommation. 49,9% des emprunteur·euse·s ont au moins un crédit hypothécaire tandis que 82,6% des emprunteur·euse·s ont au moins un crédit à la consommation.



Source : Centrale des crédits aux particuliers

La part de la population ayant un crédit hypothécaire est plus élevée en Flandre qu'en Région wallonne alors que c'est l'inverse pour les crédits à la consommation. C'est à Bruxelles que le recours au crédit hypothécaire est le plus faible (19,7 % de la population).

Si le nombre d'emprunteur·euse·s et le nombre de crédits en cours baissent, la dette des ménages belges continue à progresser de façon quasiment ininterrompue depuis le début des années 2000, essentiellement en raison de l'augmentation des montants empruntés dans le cadre d'un crédit hypothécaire. Le montant médian des nouveaux crédits hypothécaires qui était de 52 000 euros en 2011 a peu à peu progressé pour dépasser les 100 000 euros à partir de 2017 et atteindre 133 665 euros en 2022. La dette hypothécaire des ménages belges reste supérieure à la moyenne de celle des ménages de la zone euro.

Les crédits à la consommation contractés début 2023 ont principalement servi à l'achat de véhicules neufs (17,17%) ou d'occasion (18,26% des crédits), de biens d'équipement pour la maison (22,75%), à de la rénovation immobilière (7,22%) et à des investissements visant des économies d'énergie (8,45% contre 4,78% en 2021). 26,16% des prêts à tempérament n'avaient pas de but spécifique.

Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit, qui avait baissé de manière importante ces dernières années (-70% entre 2013 et 2020), est reparti à la hausse sans atteindre les niveaux d'avant crise sanitaire. 61% des ouvertures de crédit sont des découverts en compte.

18%

des consommateur·rice·s belges auraient déjà payé des achats grâce à une formule de paiement fractionné

18% des consommateur·rice·s belges, jeunes en majorité, auraient déjà payé des achats (vêtements, chaussures, électronique) grâce à une formule de paiement fractionné « Achetez maintenant, Payez plus tard ». 5% y auraient recours chaque mois. 38% ont dû payer des frais de rappel et 17% ont eu affaire à une agence de recouvrement de dettes.

Les offres de faux crédit sont en augmentation (signalements FSMA).

Les crédits sociaux ont permis en 2022 à des ménages à faible revenu ou connaissant une situation financière instable

- de financer la constitution d'une garantie locative dans les trois régions du pays, de financer des projets de vie ou des biens

nécessaires grâce à du micro-crédit pour un montant moyen de 5 000 euros (650 ménages à Bruxelles et en Wallonie) et de financer des travaux de rénovation ou d'économie d'énergie à taux très bas, voire à taux zéro ;

- d'acquérir leur logement (1 181 ménages à Bruxelles, 5 249 en Wallonie) avec une quotité moyenne souvent supérieure à la valeur vénale du bien et une durée moyenne du prêt entre 28 et 30 ans.

La baisse du nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·E·s s'est poursuivie en 2022. C'est en province de Namur que le taux de défaut rapporté au nombre d'emprunteurs était le plus élevé (8,84% d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s), suivi de la Région Bruxelles-Capitale (7,92%) et du Hainaut (6,71).

Le SPF Economie tire la sonnette d'alarme sur le nombre croissant de crédits à la consommation octroyés avec des charges d'endettement très élevées.

Depuis 2013, le nombre de nouvelles demandes de RCD est en baisse constante. Alors qu'il était de 17 678 cette année-là, il est tombé à 8 771 en 2022.

38,9% des personnes qui ont eu recours au RCD en 2022 n'avaient soit pas de dette de crédit ou ne connaissaient pas de retard de paiement de leur(s) crédit(s), contre 28,6% en 2015. La part de dettes hors crédit, qui concernent des factures impayées (électricité, eau, soins de santé...) ou des loyers, a tendance à augmenter. Le règlement collectif de dettes n'est pas la solution pour traiter le nombre toujours plus important de ménages insolubles ne disposant d'aucun disponible pour désintéresser les créanciers.

Recommandations

Crédits

- Transposer sans attendre la directive sur le crédit à la consommation. Profiter de la transposition de la directive pour compléter la législation en prévoyant qu'une carte de crédit ne puisse être obtenue que via un établissement de crédit et interdire la vente de crédits « désincarnés » dans les magasins, c'est-à-dire sans lien avec un achat.
- Améliorer la prévention par des campagnes d'information innovantes et ciblées, en particulier à destination des jeunes consommateur·rice·s et des consommateur·rice·s vulnérables, mais aussi de manière générale sur les risques de certaines formes de crédit et les arnaques au crédit.
- Développer au niveau de la Région Bruxelles-Capitale, une assurance perte de revenus dans le cadre de la souscription de crédits hypothécaires comme celle qui existe déjà dans les deux autres régions du pays.

- Augmenter le soutien au crédit social dans toutes les régions afin de mieux couvrir les besoins des ménages à faible revenu.
- 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

- 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 (propositions en cours).
- 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.

LES INSTRUMENTS D'ÉPARGNE

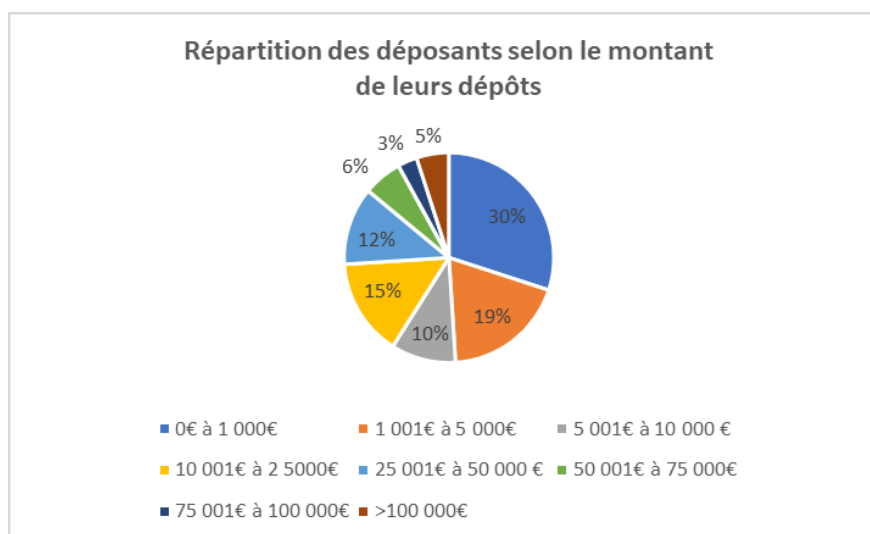
L'essentiel

Epargne de précaution des ménages :

Le taux d'épargne brut moyen des ménages belges était de 13,9% au premier trimestre 2023 classant la Belgique dans la moyenne européenne, mais bien en-dessous de ses pays voisins.

Le montant total déposé sur les comptes d'épargne est repassé en dessous des 300 milliards d'euros (record atteint en 2021-2022) avec 294, 95 milliards d'euros au deuxième trimestre 2023, soit un montant moyen théorique de 25 214 euros par habitant·e du pays (tous âges confondus).

Le montant médian déposé sur les comptes d'épargne n'est en fait que de 5 360 euros. Sur 30% des comptes, il n'y pas plus de 1 000 euros. Sur 19% des comptes, les dépôts oscillent 1 001 et 5 000 euros. Les dépôts entre 5 000 et 10 000 euros ne concernent que 10 % des comptes.



Source : Banque nationale de Belgique

Faire face à une dépense imprévue de 1 300 euros est financièrement inaccessible pour 22,7% des ménages belges.

Patrimoine des ménages :

72% des ménages belges étaient propriétaires de leur logement en 2020-2021, mais seulement 49% des ménages appartenant au groupe de revenu le plus bas contre 93% de ceux appartenant au groupe de revenu le plus élevé.

Les actifs financiers représentent une part plus faible de la valeur des actifs des ménages que les actifs réels. Pour le ménage médian, leur valeur était de 28 000 euros en 2020-2021.

L'argent déposé sur des comptes bancaires (compte à vue et compte d'épargne) constitue l'essentiel des actifs financiers des ménages des trois premiers quintiles de revenu, leurs investissements dans d'autres instruments financiers (fonds de placement, actions, pensions complémentaires, obligations) étant quasi inexistantes.

Recommandations

- Mettre à la disposition de tous les ménages des outils pratiques permettant de calculer le niveau d'épargne de précaution. L'outil développé par exemple par Nibud aux Pays-Bas l'a été grâce à un financement public. Un outil similaire pourrait par exemple être développé par la FSMA.
- Mettre en place, par exemple sous l'égide de la BNB ou de la FSMA, un observatoire de l'épargne qui analyserait sur une base annuelle le comportement d'épargne des ménages vivant en Belgique, avec un haut niveau de détails, en s'inspirant par exemple des travaux de l'observatoire de l'épargne réglementée mis en place par la Banque de France.
- Développer un compte d'épargne populaire garantissant un taux d'intérêt unique au moins aussi élevé que l'inflation (pas de taux de base, ni de prime de fidélité) sur une épargne plafonnée à 10 000 euros indexés par adulte, à la condition de ne pas dépasser un certain plafond de revenus (environs 25 000 €/an). Ce compte, dont les intérêts ne seraient pas soumis à taxation, permettrait à chaque détenteur·rice de placer ses économies tout en assurant un maintien de son pouvoir d'achat.
- Adopter au niveau fédéral un seul régime pour les comptes d'épargne bancaires. Pour les ménages non imposables qui ne peuvent bénéficier de l'exonération de précompte mobilier sur les intérêts jusqu'à 1 020 euros (en 2024), mettre en place un crédit d'impôt.
- Au niveau régional, agréer et subventionner comme dispositif de prévention du surendettement les groupes d'épargne populaire issus de dynamiques citoyennes.
- 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.

LES PRODUITS D'ASSURANCE

L'essentiel

Les ménages belges dépensent en moyenne 2 218 euros par an en produits d'assurance, soit 5,18% de leurs revenus (données 2022).

Pour les ménages appartenant au premier quartile de revenu, les dépenses en assurance comptent pour 8,54% de leurs revenus.

La Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie Invalidité comptait 146 958 membres au 31/12/2022, soit près de 14% de plus qu'en 2021 (arrivée d'Ukrainien·e·s déplacé·e·s). La majorité des membres n'a soit pas de revenus, soit un revenu inférieur aux plafonds légaux.

L'assurance incendie est souscrite par la quasi-totalité des ménages appartenant au 4ème quartile de revenu (98,5%), mais seulement par 92% des ménages appartenant au 1er quartile de revenu.

L'assurance voiture est souscrite par 84% des ménages du 4ème quartile de revenu, 87% du 3ème quartile de revenu, mais seulement 65,2% des ménages du 1er quartile de revenu.

33 255 demandes (personnes qui n'avaient plus d'assurance automobile) ont été faites au Bureau de tarification automobile entre novembre 2021 et novembre 2022.

Le Fonds commun de garantie belge a enregistré 5 995 déclarations de sinistres survenus en Belgique impliquant des véhicules non assurés (+14,7% par rapport à 2021).

L'état de santé, mais aussi l'âge, constituent encore trop souvent des obstacles dans l'accès aux produits d'assurance même si des améliorations ont été apportées (droit à l'oubli pour les personnes déclarées de certaines maladies).

Recommandations

- Rendre l'assurance incendie obligatoire dans tout le pays (au minimum la RC locative).
- Rendre l'assurance RC familiale obligatoire et universelle.
- Réduire le prix des assurances automobile afin que son coût ne soit pas un frein à la souscription et réintroduire le système de bonus-malus standardisé pour la responsabilité civile (RC) empêchant les discriminations autres que le nombre d'accidents passés, et ce afin de pas notamment pénaliser les jeunes conducteurs.
- Adopter une approche permettant de réduire le nombre de situations « hors assurances » imputables uniquement au coût trop élevé des primes, y compris par la mise en place d'un tarif social, voire la mise en place d'assurances de base comme il existe un service bancaire de base.
- Garantir l'accès à une assurance santé efficace afin de limiter fortement le risque d'endettement concernant des soins non couverts par l'assurance obligatoire. Améliorer le remboursement par cette assurance obligatoire des frais les plus souvent associés à une hospitalisation, lunettes, soins dentaires, soins psychologiques, soins à domicile, soins aux personnes âgées, hébergement alternatif à l'hôpital.
- Permettre aux assuré·e·s de changer de contrat d'assurance à tout moment à l'issue de la première année du contrat, y compris les assurances souscrites à l'occasion d'un crédit hypothécaire.
- Supprimer le questionnaire médical pour les assurances solde restant dû.

- Obliger les assureurs à rédiger leurs contrats de manière claire et uniforme pour les consommateurs, notamment les clauses relatives aux exclusions.
- Davantage contrôler les intermédiaires en assurance afin de vérifier que l'analyse des besoins et exigences des consommateurs aient bien été effectuée lors de la souscription des contrats.
- Réglementer la profession d'expert en assurance incendie.
- Exiger que les assureurs fournissent annuellement au consommateur, par un formulaire standardisé, un récapitulatif des risques assurés afin d'éviter qu'un consommateur ne paye deux fois le même service et pour qu'il soit mieux informé sur ses assurances.
- Encourager, à côté des compagnies d'assurances privées, le développement d'organismes d'assurance de type mutualiste non soumis aux exigences de rendement exigées par leur actionnariat.

CONCLUSIONS

En matière d'accessibilité

Alors que la question de l'exclusion bancaire semblait ne plus toucher que les primo-arrivant·e·s et les personnes en situation de grande précarité qui restent difficiles à dénombrer en l'absence de contrôle de l'application de la législation sur le service bancaire de base, l'évolution vers le tout numérique décidée par plusieurs banques a généré de nouvelles formes d'exclusion bancaire qui limitent l'usage d'un compte bancaire. Cette évolution, fortement accentuée lors des phases de confinement de 2020 et 2021, continue à s'accélérer avec les nombreuses fermetures d'agences, la suppression des espaces de self-banking et des

distributeurs de billets.

Les orientations prises par les banques ne conviennent pas aux nombreuses personnes qui continuent à souhaiter bénéficier de services de proximité ainsi qu'à tous ceux et toutes celles qui veulent pouvoir continuer à retirer des espèces sans avoir à parcourir de longues distances.

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

En matière de crédits

La diminution du nombre d'emprunteur·euse·s, du nombre de contrats de crédit souscrits, mais aussi du nombre de défauts de paiement est plutôt une bonne nouvelle.

Il faut cependant rester vigilant devant la hausse continue de la dette hypothécaire des ménages. Si la Belgique devait connaître un retournement économique avec un niveau élevé de chômage, de nombreux ménages se trouveraient en difficulté.

Il faut aussi garder un œil sur l'augmentation des nouvelles ouvertures de crédit répartie à la hausse depuis 2022, même si on ne retrouve pas le niveau de souscription d'il y a quelques années. On a souvent recours à cette forme de crédit quand le niveau d'épargne est insuffisant pour faire face à ses dépenses. L'engouement pour les formules de paiement fractionné ou différé, notamment par les jeunes, doit aussi être surveillé. Il devient urgent de réglementer (transposition de la nouvelle directive sur le crédit à la consommation à venir).

Pour les personnes exclues de l'accès au crédit grand public, les différents types de crédits sociaux qui leur sont proposés, avec le soutien des régions, constituent de véritables outils d'inclusion financière, notamment quand on ne dispose pas d'apport suffisant (crédit hypothécaire) pour faire appel aux prestataires « classiques ».

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

On se gausse régulièrement du niveau jamais atteint des encours sur les comptes d'épargne, bien que la Belgique soit loin d'être championne d'Europe en la matière. On se moque de ces ménages qui mettent tant d'argent sur des comptes qui rapportent si peu. Mais que sait-on vraiment des comportements d'épargne des Belges ? En fait, pas grand-chose. Exceptionnellement cette année, la BNB a collecté quelques données auprès des banques dans le cadre de l'avis qu'elle a rendu sur une proposition législative relative à une réforme des comptes d'épargne (voir supra). Ce qui a permis de mettre en lumière le nombre élevé d'épargnants ne disposant que d'un petit coussin d'épargne quand 8% des épargnant-e-s détiennent la moitié des encours détenus sur les comptes d'épargne.

Ce sont ceux et celles qui détiennent des dépôts élevés, qu'ils-elles peuvent laisser plus d'un an sur leurs comptes, qui peuvent bénéficier des primes de fidélité, pas ceux qui font des retraits fréquents pour faire face à leurs dépenses. Ce sont aussi ceux et celles qui détiennent des dépôts élevés qui bénéficient pleinement du régime fiscal attractif des comptes réglementés. Il aurait fallu profiter de ces enseignements pour réformer en profondeur le compte d'épargne réglementé, ce que le gouvernement fédéral n'a pas fait.

Il y a de grandes chances pour que la BNB ne renouvelle pas son exercice de collecte de données sur l'épargne l'an prochain. La BNB avait déjà mis fin à l'enquête sur la capacité d'épargne des ménages qu'elle avait initiée pendant la crise sanitaire. Il restera quelques enquêtes ponctuelles réalisées de temps en temps dans un cadre européen (EU-SILC et HFCS) qui jusqu'à présent ont montré que de nombreux ménages ne sont pas en capacité d'épargner, ou disposent de trop peu d'épargne pour faire face aux dépenses imprévues mais aussi courantes.

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 (avec le nombre de mouvements - dépôts et de retraits) 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 épargnants en fonction notamment de leur catégorie socio-professionnelle, de leurs revenus, âge et lieu de résidence (communes riches vs communes plus pauvres). La Belgique pourrait par exemple s'inspirer du rapport annuel sur l'épargne réglementé publié par la Banque de France. Des collaborations entre autorités, chercheur-euse 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 qui a été fait en France par le Conseil d'analyse économique. Les banques disposent bien évidemment de ce genre d'informations qu'elles ne partagent pas et réservent à des fins commerciales.

Or sans pouvoir s'appuyer sur des analyses détaillées et annuelles de l'épargne réelle des ménages belges, il paraît impossible de prendre des décisions politiques éclairées, que ce soit en matière de revenus, de coût de certaines dépenses contraintes (loyer, énergie, santé...) ou de politique sociale.

En matière d'assurances

Alors que les assurances essentielles sont nécessaires pour pouvoir financièrement faire face à différents types de chocs que tout un chacun peut subir dans sa vie, leur accès n'est pas garanti à tous et à toutes essentiellement en raison de leurs coûts d'accès, de critères de segmentation utilisés par les assureurs et parfois d'un manque d'information appropriée de la part des intermédiaires en assurance.

Alors que l'assurance est supposée reposer sur le principe de la mutualisation, est-il acceptable qu'elle soit moins chère pour certains et plus chère pour d'autres ? Est-ce que toutes les exclusions sont réellement acceptables ?

La discrimination « légale » en matière de prix pose question : pourquoi considère-t-on comme licites certains segments de clientèle (jeune/âgée) et discriminatoire d'autres (hommes/femmes) ? Une segmentation statistiquement pertinente peut conduire à une discrimination socialement inacceptable ?

Comme le rappelle Pierre Petauton : « Sans solidarité (entre générations, entre habitants

de territoires différents, entre personnes dans des situations familiales différentes, entre bien-portants et malades...) pas d'exercice possible de l'assurance. Nos sociétés, où l'individualisme a beaucoup progressé au cours des dernières décennies, doivent probablement redécouvrir quelque peu les vertus de la solidarité. »

Par ailleurs, même si la question des moyens financiers n'est pas un obstacle, l'assurance reste une matière difficile à appréhender. Comment savoir si l'on est correctement assuré et quand on ne comprend pas les clauses des contrats rédigées dans un langage abscons pour la plupart des assurés ? N'est-on pas au contraire sur-assuré-e dans d'autres cas sans s'en rendre compte faute de connaissances suffisantes ?

