

RAPPORT SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE EN BELGIQUE 2022



AUTRICE
ANNE FILY

 **FÉDÉRATION** 50
WALLONIE-BRUXELLES

Financité

Rapport sur l'état de l'inclusion financière en Belgique en 2022

Table des matières

Introduction	3
Méthodologie	5
1. Accessibilité bancaire	6
L'essentiel	6
Recommandations	7
1.1. Accès à un compte de paiement	9
1.1.1. Accès de plus en plus difficile à une agence bancaire	9
1.1.1.1. De moins en moins d'agences bancaires	9
1.1.1.2. Une inégale répartition géographique des agences.....	12
1.1.1.3. Des horaires d'ouverture limités et des automates en voie de disparition	14
1.1.2. Accès et usage d'un compte à vue.....	16
1.1.2.1. Service bancaire de base : un nombre d'ouvertures en augmentation	17
1.1.2.2. Services bancaires en ligne : pas une solution adaptée aux besoins de toute la population	24
1.1.2.3. Service bancaire universel : le succès n'est pas au rendez-vous.....	35
1.1.2.4. Le compte Nickel : un nouveau compte de base dans le paysage belge	40
1.1.2.5. La particularité des comptes sociaux de Belfius	40
1.1.2.6. De plus en plus de comptes bloqués ou clôturés de manière unilatérale	42
1.2. Accès à l'argent liquide	43
1.2.1. Baisse continue du nombre de distributeurs de billets : un accès au cash de plus en plus difficile... ..	44
1.2.2. Diminution des retraits et des paiements en liquide	51
1.2.3. Forte augmentation des billets en circulation.....	53
1.2.4. De nombreuses réactions et initiatives dans tout le pays.....	54
1.2.4.1. Des motions et des résolutions à l'échelon communal et régional	54
1.2.4.2. Des initiatives attendues au niveau fédéral.....	59
Conclusions	61
2. Les instruments de crédit	62
L'essentiel	62
Recommandations	64
2.1. L'endettement des ménages	65
2.1.1. Evolution générale des crédits aux particuliers.....	66
2.1.2. Les crédits à la consommation.....	70
2.1.2.1. Objet des crédits à la consommation	70
2.1.2.2. Augmentation du nombre des nouvelles ouvertures de crédit	71
2.1.2.2. Des crédits à la consommation qui posent problème	73
2.1.2.3. Les crédits à la consommation destinés aux ménages à faibles revenus	76
2.1.3. Le crédit hypothécaire	82
2.1.3.1. Hausse continue de la charge de la dette hypothécaire des ménages.....	82
2.1.3.2. Accès au crédit hypothécaire	86
2.1.3.3. Les crédits hypothécaires destinés aux ménages à faible revenu.....	87
2.1.4. Crise énergétique : une aide sous forme de report de paiement des crédits hypothécaires.....	91
2.2. Les défauts de paiement	92
2.2.1. Des chiffres qui repartent à la hausse.....	92

2.2.2. Défauts par type de crédit.....	93
2.2.3. Défauts par type de prêteur	95
2.3. Le surendettement.....	97
2.3.1. Difficultés à faire face à des dépenses imprévues	97
2.3.2 Profil des personnes en situation de surendettement faisant appel aux services de médiation de dettes	98
2.3.3. Baisse continue des procédures en règlement collectif des dettes	102
2.3.4. Pour une réforme du système de recouvrement de dettes	104
Conclusions	106
3. Les instruments d'épargne.....	107
<i>L'essentiel.....</i>	107
<i>Recommandations</i>	107
3.1. L'épargne des ménage belges	108
3.1.1. Niveau d'épargne de précaution souhaitable	108
3.1.2. Mesure du niveau réel d'épargne en Belgique.....	109
3.1.2.1. Détention de comptes d'épargne et encours moyen.....	109
3.1.2.2. Taux d'épargne moyen	110
3.1.2.3. Niveau d'épargne réel.....	112
3.1.2.4. Niveau de détresse financière	114
3.2. Manque d'analyses approfondies sur l'épargne des Belges	115
3.3. Des initiatives de micro-épargne	116
Conclusions	117
4. Les produits d'assurance	118
L'essentiel.....	118
Recommandations	118
4.1. Assurances nécessaires.....	119
4.2. Poids des assurances dans le budget des ménages.....	120
4.3. Quelques leçons tirées des inondations de 2021	123
4.3.1. Coût élevé de l'assurance incendie.....	126
4.3.2. Un défaut d'information.....	127
Conclusions	128
Annexes	129
<i>Annexe 1 - Accessibilité bancaire</i>	129
<i>Annexe 2 – Crédit et endettement</i>	135
<i>Annexe 3 – Epargne des ménages.....</i>	138
<i>Annexe 4 - assurances.....</i>	138

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 appartient¹. A contrario, on parle d'exclusion financière lorsqu'une personne se trouve dans une situation où il lui est impossible d'accéder à de tels services, ou lorsque les services auxquels elle a accès ne sont pas adaptés à ses besoins, ou sont offerts par des prestataires stigmatisants.

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

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

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

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

Les obstacles à l'inclusion sont de différentes natures :

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

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

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

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

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. 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 (découverts bancaires) et leurs filiales spécialisées de crédit à la consommation, peuvent mettre en grande difficulté les emprunteurs concernés et conduire au surendettement.

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

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 usagers.

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

1. Accessibilité bancaire

L'essentiel

- Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse de manière accélérée sur tout le territoire. La Belgique aura perdu 50% de ses agences en 10 ans, au rythme moyen de plus d'une fermeture d'agence par jour ces dernières années. La baisse est particulièrement forte dans les grandes banques.
- Les agences sont inégalement réparties sur le territoire : en 2021, 68,78% des agences bancaires étaient implantées en région flamande (57,57% de la population), contre 25,20% en région wallonne (31,62% de la population) et 6,01% en région de Bruxelles-Capitale (10,55% de la population). Avec 321 agences (8,43%), la province de Hainaut qui représente 11,66% de la population est la province la moins bien servie.
- 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.
- 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 : entre 2,4 millions et 2,9 millions des personnes n'ont pas recours à la banque numérique.
- 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 » n'a pas rencontré beaucoup de succès : quelques centaines de comptes ouverts au 31/07/2022 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 hausse pour la troisième année consécutive. 11 banques ont ouvert des services bancaires de base en 2021 contre 9 en 2020. La plupart des nouveaux comptes ont été ouverts chez Belfius (58,82%) et bpost banque (26,37 %). Belfius gère 47,63% des services bancaires existants et bpost banque 22,89%. Au 31/07/ 2022, 12.888 SBB avaient été ouverts par des réfugié·e·s ukrainien·ne·s.
- Le compte de paiement Nickel qui a débarqué en Belgique en juin 2022 était accessible chez 220 libraires à la fin novembre 2022.
- Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de self-banking est en diminution constante : - 21,23% entre 2021 et 2020. Plus de la moitié des appareils a disparu durant la dernière décennie. Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de compte ont totalement disparu dans plusieurs banques.
- Le nombre de distributeurs de billets diminue également depuis plusieurs années : - 18,3% entre fin 2021 et fin 2020, mais le montant moyen retiré augmente (177 € par retrait en 2021 contre 170 € en 2020 et 140 € en 2019).
- La Belgique est avec les Pays-Bas le pays de la zone euro qui a connu la plus forte baisse du nombre de distributeurs avec 488,7 distributeurs de billets par million d'habitant·e·s contre 806,6 appareils en moyenne dans l'ensemble de la zone euro.

- La fermeture des agences bancaires, la diminution du nombre de distributeurs et la mise en œuvre du projet « Batopin » dont les objectifs sont de supprimer tous leurs distributeurs des agences des quatre banques du royaume pour les remplacer par des distributeurs neutres et de diminuer le nombre d'emplacements et d'appareils disponibles a suscité de nombreuses réactions notamment au niveau des communes (motions) ou des régions qui ont adopté des résolutions appelant le gouvernement fédéral à prendre des initiatives.

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 envisagées²;
 - un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employé e s (et non un centre d'appels automatisé) spécialement formés à l'écoute, qui pourront répondre aux questions des personnes confrontées à des difficultés. Ces employé e s devraient disposer d'un temps raisonnable pour répondre aux questions ;
 - des services bancaires par téléphone dans toutes les banques afin de pouvoir au minimum effectuer des virements et connaître la situation de son compte ;

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

- installer un distributeur à une distance maximale à parcourir ne dépassant pas 2,5 km avec un ratio de 1 500h/appareil. L'implantation des appareils doit tenir compte des moyens d'accès (à pied, en transport en commun ou en voiture) ;
- mettre en place un mécanisme de 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 ;

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

- prévoir des sanctions pour les commerçants et autres prestataires qui refusent les paiements en espèces comme cela se fait par exemple en France.

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

Il faudrait aussi faire la promotion du service de mobilité bancaire encore trop peu connu du grand public. La première chose à laquelle songer quand on n'est plus satisfait des services de sa banque, c'est de la quitter pour une autre banque qui répond 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 à la pratique des services liés (ex : compte courant + crédit hypothécaire + assurance incendie) qui freinent l'exercice de la mobilité bancaire.

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

- revoir le contenu des opérations incluses dans le SBB afin de l'adapter à l'évolution des besoins réels des usagers (nombre et type d'opérations) et de l'évolution de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences) ;
- remplacer le tarif forfaitaire unique du SBB par différentes tarifications, y compris la gratuité, afin d'offrir des conditions plus favorables aux consommateurs les plus vulnérables comme cela est permis par la directive européenne relative au compte de paiement ;
- demander à l'inspection économique de contrôler l'application de la législation sur le service bancaire de base dans toutes les banques qui doivent le proposer ;
- faire connaître le service bancaire de base auprès des publics cibles de manière à ce qu'ils soient pleinement informés de leurs droits ;
- appliquer les mêmes règles en matière de documents nécessaires à l'ouverture d'un compte, c'est-à-dire celles rédigées en concertation entre le secteur bancaire et les autorités, et ne pas exclure certaines parties de la population notamment les 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.

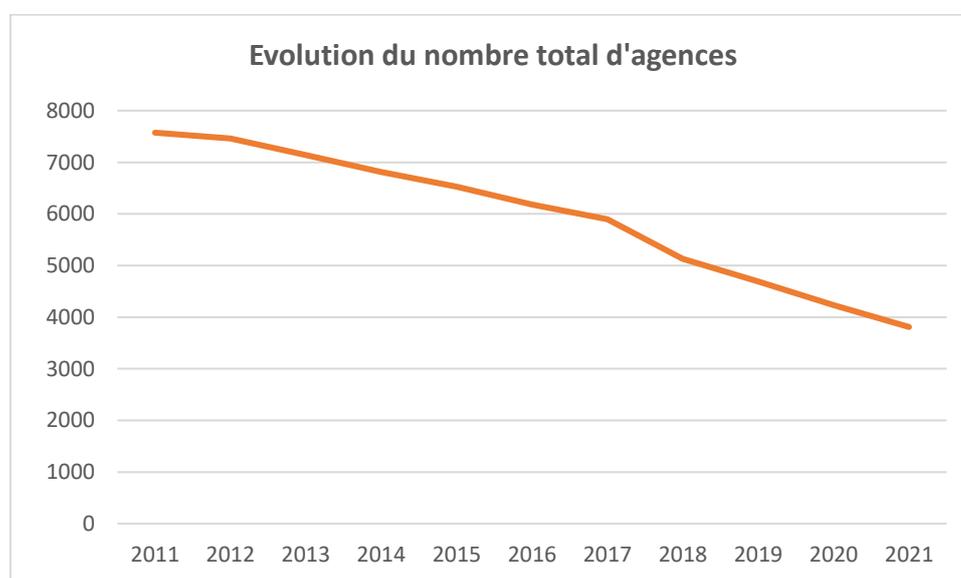
1.1. Accès à un compte de paiement

Depuis la transposition en droit national de la directive européenne sur les services de paiement (dite PSD1), il est possible d'ouvrir un compte à vue ailleurs que dans une banque, auprès d'un établissement de paiement agréé. Depuis juin 2022, avec l'arrivée en Belgique du compte Nickel³, il est possible d'ouvrir un compte de paiement chez un certain nombre de libraires. Sans savoir encore si ce compte connaîtra chez nous le succès qu'il a connu en France avec ses 2,5 millions de client·e·s, il est fort probable que la plupart des habitant·e·s du royaume continueront majoritairement à utiliser les comptes proposés par les établissements bancaires, même si ces dernières années l'accessibilité bancaire est devenue de plus en plus difficile pour une partie de la clientèle.

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

1.1.1.1. De moins en moins d'agences bancaires

Le nombre d'agences bancaires ne cesse de diminuer année après année. En l'an 2000, le royaume comptait plus de 12 751 agences bancaires. 70 % d'entre elles ont aujourd'hui fermé leurs portes, essentiellement ces dix dernières années (- 50 % entre 2011 et 2021). Fin 2021, il ne restait en effet plus que 3 809 agences (2 119 agences gérées directement par les banques et 1 690 par des agents indépendants)⁴, soit une nouvelle baisse de 10 % en un an. La perte de 423 agences en 2021 correspond à la fermeture d'au moins une agence par jour, rythme moyen de fermeture déjà constaté ces dernières années.



Source : Febelfin, Vademecum 2022 et précédents

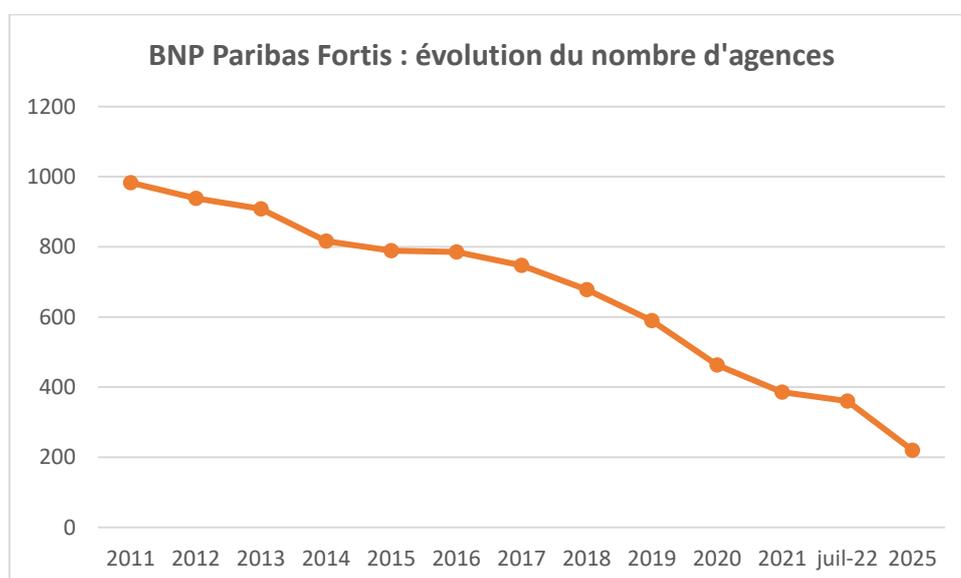
L'essentiel des suppressions d'agences a été opéré dans les réseaux des 4 plus grandes banques (BNP Paribas Fortis, ING, Belfius et KBC).

³ Fily A., *Compte Nickel, ma librairie devient ma banque*, Financité, 25/07/2022,

https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/compte_nickel_af_juillet_2021.pdf

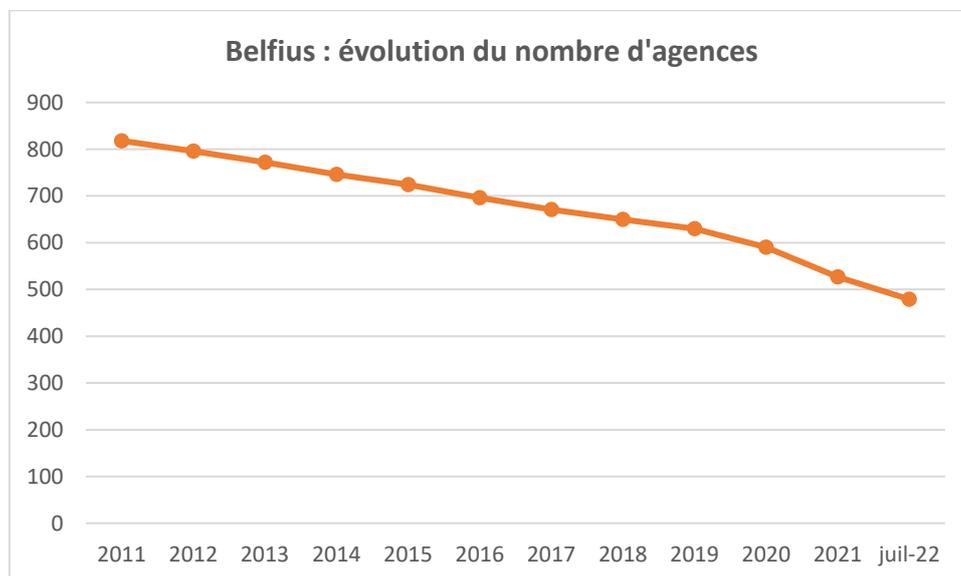
⁴ Febelfin, *Structure du secteur bancaire* (banques membres de Febelfin), tableau 3.3.1., juillet 2022, <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>

C'est ainsi que BNP Paribas Fortis, qui comptait 983 agences fin 2011, n'en comptait plus que 360 en juillet 2022 (- 63,38 %). 103 agences ont baissé le rideau entre fin 2020 et juillet 2022. L'objectif de la banque est de descendre à 220 agences en 2025⁵.



Sources : Rapports annuels d'activité de BNP Paribas Fortis / réponse questionnaire (2022) / plan 2025

Si la baisse est un peu moins forte chez Belfius, la banque est cependant passée de 818 agences en 2011 à 479 en juillet 2022 (- 41,44 %). 111 agences ont été fermées entre fin 2020 et juillet 2022.



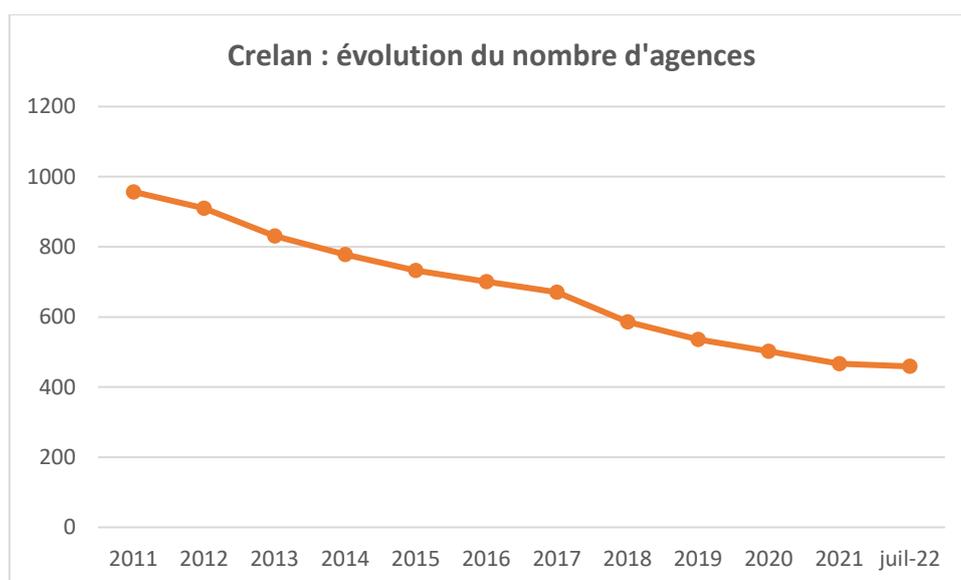
Sources : Rapports d'activité annuels de Belfius / réponse questionnaire (2022)

Le réseau KBC comptait 802 agences en Belgique fin 2011 dont 102 agences CBC. Entre fin 2020 et juillet 2022, CBC a perdu 7 agences et n'en compte plus désormais que 77. Du côté des agences à l'enseigne KBC, leur nombre est passé de 392 fin 2020 à 340 en juillet 2022 (agences avec personnel).

⁵ Van Caloen A., *BNP Paribas Fortis veut recruter 2 000 personnes dans les quatre années à venir*, La Libre, 11 mars 2022, <https://www.lalibre.be/economie/entreprises-startup/2022/03/11/bnp-paribas-fortis-va-continuer-a-fermer-des-agences-tout-en-donnant-acces-aux-bureaux-de-poste-a-ses-clients-3XJ4YRHLMNECJD2ZVOTAQCVLPHY/>

Entre fin 2011 et juillet 2022, ING est passé de 773 à 393 agences (- 49,16 %). Cet été, la banque a annoncé vouloir réduire de moitié son réseau d'indépendants pour n'en garder qu'environ 200 en 2023 et sans doute pas plus de 100 à 150 à terme⁶.

Les banques de taille moyenne mettent en avant leur modèle de proximité qui passe notamment par le maintien de services à la clientèle en agence. Mais cela n'empêche pas certaines d'entre elles de réduire aussi la voilure. C'est par exemple le cas de Crelan, née en 2013 de la fusion entre le Crédit Agricole et Centea⁷, qui a perdu 372 agences depuis la fusion (- 43,88 %) dont 63 entre décembre 2020 et juillet 2022.



Source : Rapports d'activité annuels de Crelan / réponse questionnaire 2022

La fusion récemment opérée entre Crelan et AXA banque fera de la nouvelle banque, qui opérera à partir de 2024 sous la seule enseigne Crelan, la 5^{ème} banque du pays. Aux 459 agences Crelan, il faut donc dorénavant ajouter les 341 agences d'AXA banque, sans oublier la quarantaine d'agences d'Europabank. Selon le CEO de Crelan « *les fermetures d'agences, ce n'est pas dans notre culture* »⁸. On peut toutefois s'attendre à une réduction du nombre d'agences avec la mise en œuvre de la fusion.

De son côté, Argenta qui comptait 513 agences il y a 10 ans n'en comptait plus que 415 en 2021 (- 19,10%) contre 428 en 2020 (- 3% en un an) : 379 en Flandre, 9 en Région-Bruxelles-Capitale et 27 en Wallonie.

Depuis la publication par les banques de leurs rapports annuels 2021, de nouvelles agences ont été fermées. Le tableau ci-dessous reprend le nombre d'agences au 31 juillet 2022 communiqué par chaque banque qui a répondu à notre demande d'informations.

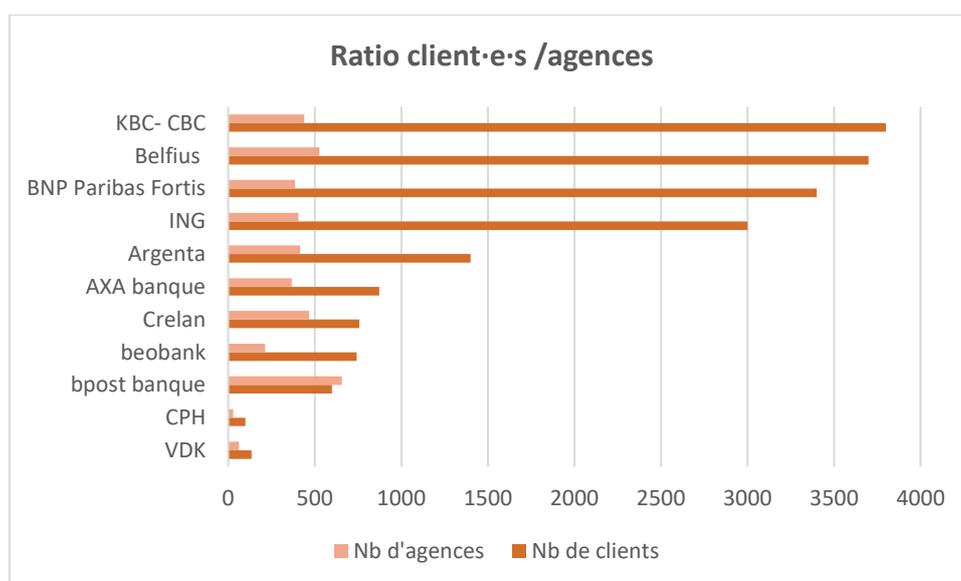
⁶ ING réduit de moitié son réseau d'indépendants La Libre, 02/07/2022, <https://www.lalibre.be/economie/entreprises-startup/2022/07/02/ing-reduit-de-moitie-son-reseau-dindependants-OGWSNH07CVHJJCXTO4E3DE4PMY/>

⁷ Il y a 10 ans, 263 agences opéraient sous l'enseigne du Crédit agricole et 649 agences sous l'enseigne Centea.

⁸ Philippe Voisin, CEO de Crelan « *Les fermetures d'agences, ce n'est pas notre culture* », L'Echo, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/philippe-voisin-ceo-de-crelan-les-fermetures-d-agences-ce-n-est-pas-dans-notre-culture/10384965.html>

	Au 31/12/2021 (rapports d'activité)	Au 31/07/2022 (informations fournies par les banques)	Variation
Argenta	415	409	-1,45%
AXA Banque	367	341	-7%
Belfius	527	479	-9,11%
BNP Paribas Fortis	386	368	-4,66%
bpost banque	657 ⁹	657	0
Beobank	213	N'a pas répondu à aucune de nos demandes	?
CBC	84	77	-8,33%
KBC (Flandre et RBC)	324	303 avec du personnel	-6,48%
CPH	Non mentionné	28	
Creland	467	459	-1,71%
ING	Non mentionné	393	?

Lorsque l'on rapporte le nombre de client·e·s au nombre d'agences, il apparaît qu'il est préférable d'être client·e d'une banque de petite ou de moyenne taille comme le montre le graphique ci-dessous.



Source : rapports d'activité 2021¹⁰ - Nb de client·e·s en milliers

1.1.1.2. Une inégale répartition géographique des agences

Les agences bancaires ne sont pas réparties de manière équilibrée. La région flamande est en effet mieux dotée en agences que les deux autres régions en proportion de leur population respective. Le déséquilibre s'est même légèrement accentué en 2021 en faveur de la région flamande. Les provinces qui connaissent le plus grand nombre d'agences par rapport à l'importance de leur population sont la Flandre orientale et la Flandre occidentale. A l'opposé,

⁹ Données Fintro et bpost banque mentionnées dans le rapport d'activité 2021 de BNP Paribas Fortis.

¹⁰ Les rapports d'activité des banques ne permettent pas toujours d'identifier la part des clients particuliers dans l'ensemble de la clientèle

les provinces les moins bien dotées en agences par rapport à l'importance de leur population sont le Hainaut, la province de Liège et la Région Bruxelles Capitale.

Province	Nombre total d'agences	Nombre d'habitants	% population	% agences
Bruxelles-Capitale	229	1 222 637	10,55%	6,01%
Région flamande	2 620	6 668 876	57,57%	68,78%
- Anvers	678	1 886 609	16,29%	17,80%
- Brabant flamand	402	1 173 440	10,13%	10,55%
- Flandre occidentale	571	1 209 011	10,44%	14,99%
- Flandre orientale	683	1 543 865	13,33%	17,93%
- Limbourg	286	885 951	7,65%	7,51%
Région wallonne	960	3 662 495	31,62%	25,20%
- Brabant wallon	126	409 782	3,54%	3,31%
- Hainaut	321	1 351 127	11,66%	8,43%
- Liège	279	1 110 989	9,59%	7,32%
- Luxembourg	89	291 143	2,51%	2,34%
- Namur	145	499 454	4,31%	3,81%
Total		11.584.008	100%	

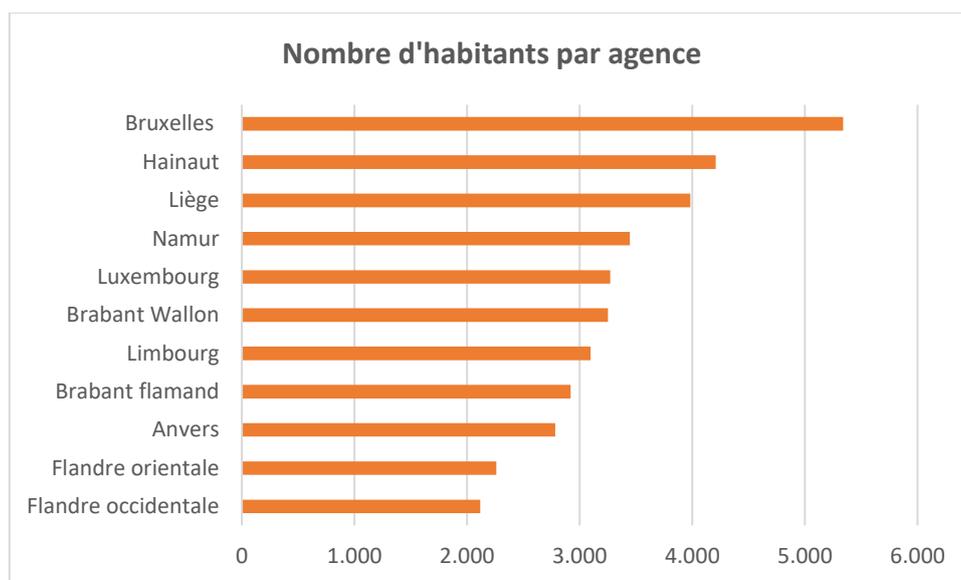
Sources : Febelfin¹¹ & Statbel¹²

Par ailleurs, la baisse continue du nombre d'agences bancaires conduit inévitablement à une augmentation du nombre d'habitants susceptibles de se rendre dans la même agence. La situation s'est dégradée dans toutes les provinces entre 2021 et 2020.

La moyenne est passée à 3 041h/agence en 2021, ce qui situe la Belgique dans la moyenne européenne (3 232h/agence). Cette moyenne ne se vérifie cependant pas dans toutes les provinces. Pour être bien servi, il est préférable d'habiter en Flandre occidentale (2 117 h/agence contre 1 515 h en 2020) ou en Flandre orientale (2 260h/agence contre 1 698 h en 2020) qu'en région bruxelloise (5 339h/agence contre 3 588 h en 2020) ou dans le Hainaut (4 209h/agence contre 2 958 h en 2020). Ces chiffres tiennent compte des données disponibles en 2021. Compte tenu du nombre de fermetures d'agences intervenues en 2022, le nombre moyen d'habitants par agence a encore augmenté.

¹¹ Febelfin, *Structure du secteur bancaire* (banques membres de Febelfin), tableau 3.3.2., juillet 2022, <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>

¹² Statbel, *structure de la population*, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population>, page consultée le 29/11/2022



Sources : Febelfin et Statbel, calculs Financité, 2022

1.1.1.3. Des horaires d'ouverture limités et des automates en voie de disparition

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

Or plusieurs banques ont pris la décision de limiter l'accès à leurs agences aux seul·e·s client·e·s qui ont préalablement pris rendez-vous et à la condition que leurs demandes portent sur du « conseil » dans le cadre d'un projet immobilier, d'un placement ou d'un besoin en assurances, c'est-à-dire des opérations susceptibles de générer des commissions. Pour les opérations bancaires du quotidien en lien avec la gestion du compte courant ou les paiements, il n'y a plus de contact possible avec le personnel bancaire en face à face dans certaines banques comme chez ING¹³, Belfius¹⁴ ou KBC Brussels. CBC a tout récemment décidé de réduire les horaires d'ouverture de la moitié de ses agences¹⁵. Pour les autres banques, les plages horaires sans rendez-vous sont plus ou moins importantes selon les agences.

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

¹³ <https://www.ing.be/fr/retail/my-news/economy/evolution-ing>

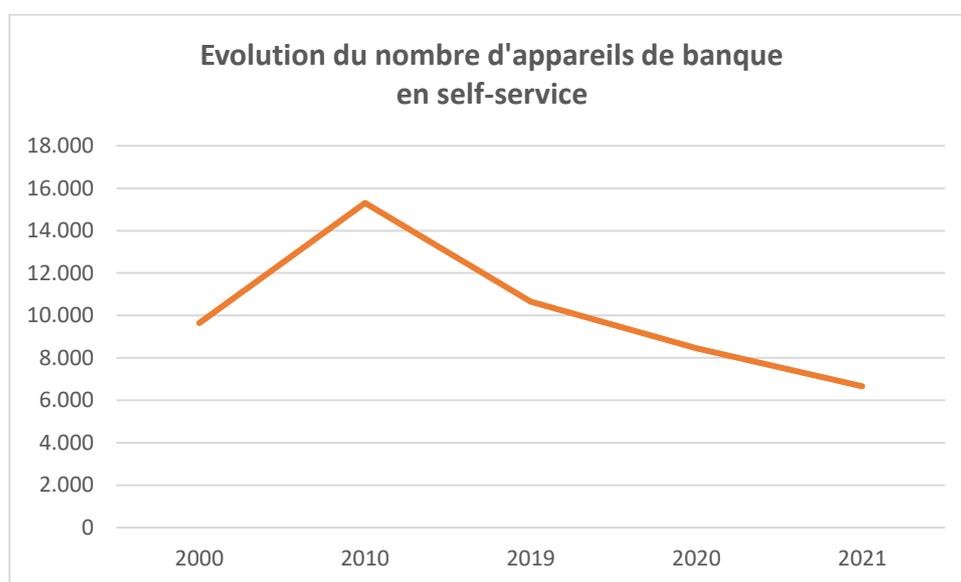
¹⁴ <https://www.belfius.be/webapps/fr/selfcare/belfius/>

¹⁵ Quoistiaux G., Clemens Scholzen, CEO de CBC: "Contrairement à d'autres banques, CBC ne fermera pas d'agences", L'Echo, 25/09/2022, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/clemens-scholzen-ceo-de-cbc-contre-aiement-a-d-autres-banques-cbc-ne-fermera-pas-d-agences/10415812.html>

Ces dernières années, la diminution du nombre d'agences bancaires a conduit à la disparition de ces espaces, même si certains d'entre eux restent encore accessibles de manière temporaire avant de disparaître définitivement.

Certaines banques ont par ailleurs décidé de supprimer ces appareils dans les agences restées ouvertes, ce qui diminue le niveau d'accessibilité bancaire des personnes qui s'en servaient régulièrement et souvent à titre exclusif comme nombre de personnes âgées¹⁶. Environ 1,5 million de Belges ne jureraient que par les virements manuels, l'impression des extraits de banque aux guichets automatiques et les retraits d'espèces au guichet¹⁷.

Après avoir compté jusqu'à 15 306 appareils de ce type en 2010, le pays n'en comptait plus que 8 460 en 2020, et 6 664 en 2021 (-21, 23% en un an). Plus de la moitié des appareils a disparu durant la dernière décennie.

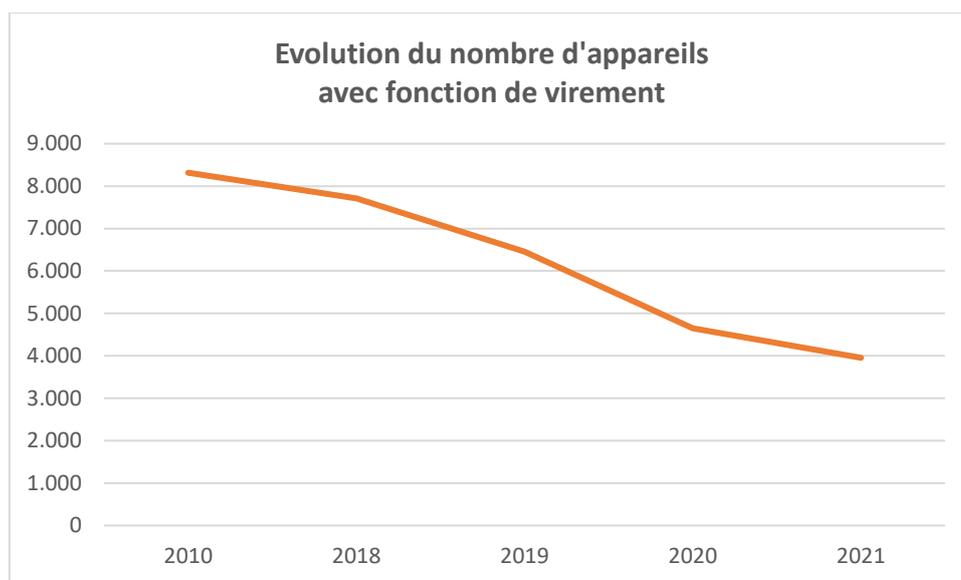


Source Febelfin

En ce qui concerne plus particulièrement les appareils permettant notamment aux client·e·s d'effectuer des virements, leur nombre a fortement chuté ces dernières années : - 15% entre 2021 et 2020 et - 50% entre 2021 et 2018.

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

¹⁷ Michielsens D., *De nombreux Belges opposés à la banque en ligne*, 28/07/2022, <https://trends.levif.be/economie/banque-et-finance/de-nombreux-belges-opposes-a-la-banque-en-ligne/article-normal-1579153.html>



Source Febelfin

Les banques qui mettent encore des imprimantes à la disposition de leurs client·e·s sont aussi de moins en moins nombreuses. Si on en trouve encore chez Belfius¹⁸, Beobank¹⁹ ou bpost²⁰, ce n'est plus le cas chez BNP Paribas Fortis, Crelan ou ING. Argenta a aussi prévu de les supprimer d'ici 2023. Les personnes qui, grâce à ces machines, pouvaient facilement et aussi souvent que nécessaire imprimer leurs extraits de compte, n'ont le plus souvent plus d'autre choix que de les recevoir par la poste. Cette solution est loin d'être satisfaisante car elle est payante dans la plupart des banques. Par ailleurs, un seul extrait de compte par mois ne permet pas un pointage précis des dépenses et des rentrées notamment pour les personnes à faible revenu qui craignent de passer à découvert.

1.1.2. Accès et usage d'un compte à vue

Posséder un compte à vue est indispensable pour procéder aux opérations financières quotidiennes. Sans compte, il est très difficile de percevoir un revenu (salaire, pension, revenu de remplacement), payer un loyer, des achats et des factures d'un montant supérieur à 3 000€²¹ ou rembourser un emprunt. Pouvoir effectuer ces opérations fait partie des conditions nécessaires à l'inclusion financière.

Le nombre moyen de comptes à vue par adulte donne une indication du niveau de bancarisation de la population. En 2021²², 92,1% des comptes à vue ouverts dans les banques étaient détenus par les ménages. En moyenne, chaque adulte détient 2 comptes à vue, avec un total de 19 051 000 comptes.

¹⁸ Site de Belfius, self-service banking, <https://www.belfius.be/retail/fr/banque-par-vous-meme/telephone-automates/self-service-banking/index.aspx>

¹⁹ Site de Beobank, selfbanking, <https://www.beobank.be/fr/particulier/payer/services/self-banking>

²⁰ Site de bpost banque, selfbanking, <https://www.bpostbanque.be/bpb/nos-services/selfbanking>

²¹ Plafond des montants qu'un consommateur peut effectuer en cash auprès d'un commerçant ou prestataire de services

²² Febelfin, 2021. Bancarisation, <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>, page consultée le 03/10/2022

Selon les derniers résultats de l'enquête sur le comportement financier et de consommation des ménages (données 2017, résultats publiés en 2020)²³, 98% des ménages possédaient un compte à vue. Cependant comme l'enquête portait sur les ménages ayant une résidence légale sur le territoire national, on peut supposer que les ménages en attente de régularisation ou ne disposant que de documents provisoires n'ont pas été inclus dans l'échantillon. Ce sont les ménages les plus susceptibles d'avoir des difficultés à ouvrir un compte à vue. La proportion de ménages non-bancarisés est sans doute supérieure à 2%. Il n'y a malheureusement pas d'outil disponible pour mesurer le taux réel de bancarisation en Belgique.

1.1.2.1. Service bancaire de base : un nombre d'ouvertures en augmentation

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

Cas des réfugié·e·s ukrainien·ne·s

Le 4 mars 2022, le Conseil de l'Union européenne décidait d'instaurer une protection temporaire assortie de droits associés aux personnes qui vivaient en Ukraine avant le 24 février 2022. Parmi ces droits associés se trouve celui de pouvoir accéder à un compte de paiement de base.

Depuis le 7 mars 2022, les banques belges²⁴ proposent un SBB aux Ukrainien ne s qui ont dû quitter leur pays à cause de la guerre. Sur le site de Febelfin, on peut trouver un dépliant d'information à leur intention sur le SBB rédigé en ukrainien²⁵. Pour accéder au SBB, les réfugié e s doivent être muni e s de d'une attestation de séjour temporaire (dite « annexe 15 ») remise par l'Office des étrangers qui est ensuite remplacée par une carte de séjour électronique A, une fois les vérifications effectuées. Au 5 juillet 2022, Febelfin²⁶ faisait état de l'ouverture de 23 309 comptes ouverts à des réfugié e s ukrainien ne s, dont 12 888 SBB²⁷.

Entre le 1er juin et le 15 novembre 2022, les réfugié e s ont aussi pu déposer sans frais sur leurs SBB leurs billets en hryvnias (UAH) auprès de Belfius, Beobank, BNP Paribas Fortis, CBC, KBC et ING pour un montant maximum de 10 000 UAH, soit environ 245 €²⁸. Début juillet, 475 dépôts avaient été effectués pour un montant moyen de 236 €. Il était aussi possible de

²³ BNB, Enquête HFCS, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2020/ecorevi2020_h3.pdf ; https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-research/research-networks/html/researcher_hfcn-faq.fr.html

²⁴ https://www.febelfin.be/sites/default/files/2022-04/Leaflet_Ukraine_FR.pdf

²⁵ <https://www.febelfin.be/fr/article/information-available-ukrainian-about-banking-services-belgium>

²⁶ <https://www.febelfin.be/fr/communiqué-de-presse/les-refugié-e-s-ukrainien-ne-s-decouvrent-les-banques-belges>

²⁷ L'Office des étrangers a délivré près de 52 500 attestations de protection temporaire entre le 10/03/2022 et le 01/08/2022. <https://www.fedasil.be/fr/actualites/accueil-des-demandeurs-dasile/baisse-des-arrivees-de-refugiés-ukrainiens>

²⁸ Au 12/09/2022, le taux de change était de 1 UAH pour 0,024794 €

faire un échange de devises auprès de la BNB jusqu'au 9 décembre 2022. Au total l'équivalent de 300 000 € ont été échangés.

Le SBB est un compte à vue avec une carte de débit qui permet d'exécuter les transactions suivantes : dépôts, retraits d'argent, virements, ordres permanents, domiciliations et exécution d'opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire²⁹. Depuis le 1^{er} janvier 2022, le SBB ne peut pas être facturé plus de 17,26 € par an. Ce coût évolue en fonction de l'indice des prix à la consommation.

Chez Keytrade, banque en ligne, le SBB est annoncé comme étant sans frais comme l'est son compte courant classique. Il ne permet pas le dépôt d'espèces. Pour ouvrir un SBB dans cette banque, il faut prendre rendez-vous à l'agence de Bruxelles³⁰.

Seule AXA Banque a adopté le tarif maximum prévu par la réglementation en 2022. Dans les autres banques, les tarifs n'ont pas augmenté entre 2021 et 2022. En application de la loi de 2003, le coût de mise à disposition des extraits de compte devrait être aussi inclus dans le tarif, ce qui n'est pas toujours le cas et renchérit d'autant le coût annuel du SBB (voir tableau ci-dessous). Les titulaires de SBB doivent pouvoir obtenir les extraits par voie électronique en nombre illimité, ou bien par remise manuelle au moins une fois toutes les deux semaines. La plupart des documents d'information tarifaires relatifs au SBB ne mentionnent pas la fréquence de mise à disposition des extraits de compte papier, sauf ceux de bpost banque (envoi tous les 15 jours) et de Crelan (envoi hebdomadaire, soit davantage que ce que prévoit la loi).

Tarifs du service bancaire de base

	Coût annuel (2022)	Coût annuel (2021)	Coût annuel (2020)	Extraits de compte (2022)
Argenta	16,20 €	16,20 €	SBB non proposé	- inclus dans le tarif, par voie électronique ou mis à disposition à l'agence (nombre non mentionné) - envoi par la poste : 1€/enveloppe + frais de port
AXA banque	17,26€ 0€ < 25 ans	16,26€	16,26 €	inclus dans le tarif, via home banking ou par voie postale (nombre non mentionné)
Belfius	16,20 €	16,20€	13,56 €	- imprimé sur automate (SBB) : gratuit - envoi par la poste : 2,5€/envoi
Beobank	15,36€	15,36€	15,36 €	inclus dans tarif par voie électronique ou papier
BNP Paribas Fortis	16,20€	16,20€	12 €	inclus dans tarifs, via Easy banking Web ou par voie postale (nombre non précisé)
bpost banque	15,76€	15,76 €	15,76 €	Envoyés automatiquement par courrier toutes les deux semaines
CBC	15€	15 €	15 €	- inclus dans tarif par voie électronique (Impression via Touch) - non inclus si envoi postal mensuel : 2,50€/mois
CPH	12 €	12 €	12 €	inclus dans tarif par voie électronique ou envoi par la poste
Crelan	15 €	15 €	15 €	inclus dans tarif via myCrelan (internet-banking) ou envoyés par la poste sous forme papier (une fois par semaine)
ING	15,17€	15,17 €	15,17 €	- inclus dans tarif pour envoi par voie postale

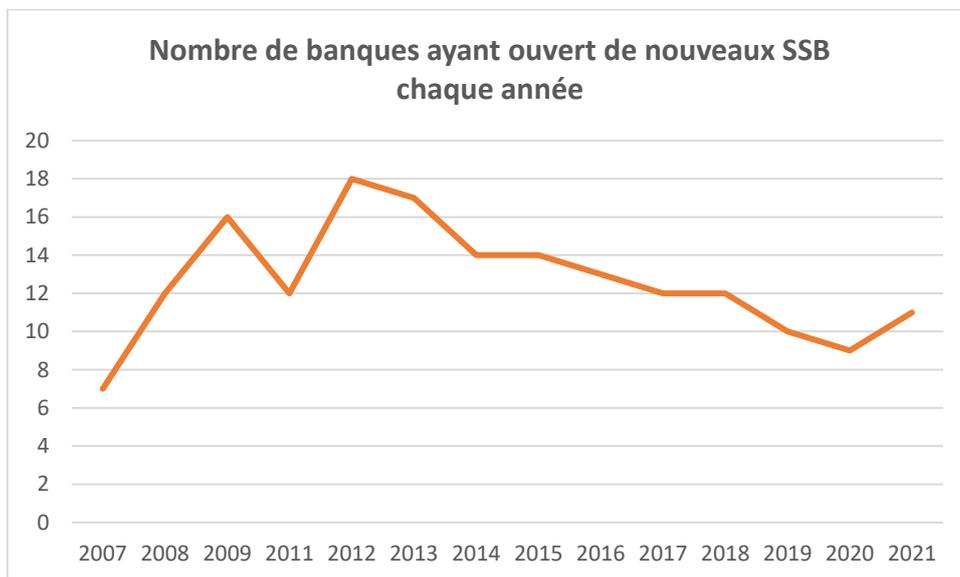
²⁹ <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base>

³⁰ Keytrade, *Qu'est-ce que le service bancaire de base*, <https://www.keytradebank.be/fr/aide/faq>

				- à disposition dans l'agence pour non-résidents(c/o guichet/boîte aux lettres : 50,00 €/an.
KBC	15€	15 €	15 €	- inclus dans tarif si impression dans Touch - non inclus si envoi postal mensuel : 2,50€/mois
Keytrade	0 €	0 €	0 €	- gratuit par voie électronique - envoi postal : 1,50€/envoi ³¹

Sources : documents d'information tarifaires publiés sur les sites des banques et du comparateur Wikifin

Le nombre de banques ouvrant des SBB ne cessait de diminuer chaque année pour n'en concerner plus que 9 en 2020. En 2021, 11 banques ont ouvert de nouveaux SBB. Il est dommage que la répartition des ouvertures de SBB entre banques ne soit toujours pas publiée par Ombudsfm.



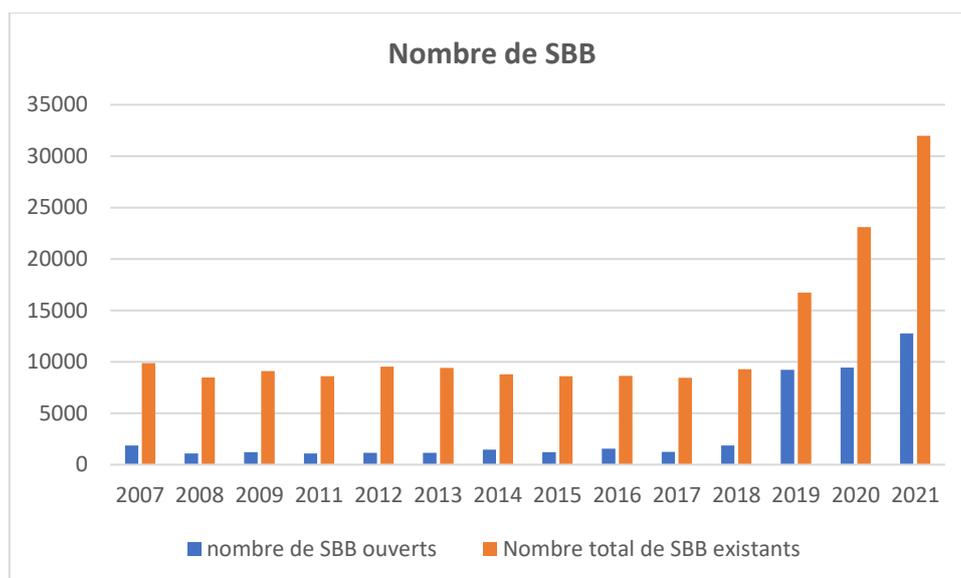
Source : rapports annuels d'Ombudsfm ³²

Le nombre de nouveaux SBB est en hausse pour la troisième année consécutive. En 2021, 12 771 nouveaux SBB ont été ouverts portant le nombre total de SBB existants à la fin de l'année à 31 967, soit une augmentation de 35,3% par rapport à l'année précédente.

³¹ Tarif mentionné dans le document d'information tarifaire « compte à vue ». https://www.keytradebank.be/files/documentcenter/DocInformationTarifaire_fr.pdf

Pas de document d'information tarifaire spécifique pour le SBB, consulté le 14/09/2022

³² Les données collectées en 2010 auprès des banques se sont révélées incohérentes. Ce problème semble lié à des erreurs dans les données fournies par les institutions bancaires. Pour cette raison, donc, l'ombudsman a choisi de ne pas les rendre publiques.



Source : rapports annuels d'Ombudsfm

L'ouverture des SBB est très inégalement répartie entre les banques. En 2021, l'essentiel des ouvertures était pour la troisième année consécutive le fait de Belfius qui a ouvert 58,82% des nouveaux SBB et qui gère 47,63% de l'ensemble des SBB existants.

	Nouveaux SBB en 2021	Part des nouveaux SBB	NB de SBB existants au 31/12/2021	Part du total des SBB existants
Argenta	N'a pas répondu*		N'a pas répondu*	
AXA Banque	6	0,05%	36	0,11%
Belfius	7 512	58,82%	15 225	47,63%
Beobank	N'a pas répondu**		N'a pas répondu**	
bpost Banque	3 368	26,37%	7 318	22,89%
BNP Paribas Fortis	99	0,78%	3 982	12,47%
CPH	0	0 %	1 ³³	0%
Crelan	6	0,05%	36	0,11%
KBC – KBC Brussels	Refuse de répondre		Refuse de répondre	
ING	231	0,72%	2 009	6,28%

* Alors qu'Argenta décrit son SBB sur son site en ligne au tarif de 1,35€/mois, la banque n'a pas répondu à notre demande de données sur le SBB.

** Beobank n'a donné suite à aucune de nos demandes d'information

En 2021, Ombudsfm a enregistré un total de 17 refus de demandes d'ouverture de SBB contre 6 en 2020. Les raisons mentionnées sont l'existence d'antécédents négatifs auprès de la banque (94,1%) ou le fait que le-la demandeur·euse était déjà titulaire d'un compte à vue (5,9%).

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

³³ La banque CPH en avait ouvert 4 en 2022 (information fournie par la banque en septembre 2022)

3 893 SBB ont été résiliés en 2021 selon le rapport annuel d'Ombudsfm : la principale raison d'une fermeture est la demande du titulaire (98,84%), suivie par la détention d'un compte courant dans une autre institution (0,79%), la détention d'autres produits non compatibles avec le service bancaire de base (0,17%), des antécédents négatifs à la banque (0,17%) ou des dépôts d'épargne et crédits à la consommation dont le montant cumulé est supérieur à 6 000 € (0,03%). Chez BNP Paribas Fortis, un tiers des SBB n'étaient pas actifs en 2021.

15 plaintes concernant le SBB ont été reçues par Ombudsfm (motifs non mentionnés dans son rapport annuel), chiffre qui ne semble pas représentatif des difficultés d'accès au SBB qui sont régulièrement rapportées auprès d'Unia³⁴ ou de Myria³⁵ et qui concernent principalement des primo-arrivants en Belgique.

Le rapport 2021 d'Ombudsfm fait cependant état de nombreux signaux reçus au cours de l'année 2021 de la part de certaines organisations sociales : *« les personnes en situation de vulnérabilité financière et sociale rencontrent de plus en plus de problèmes dans leur recherche d'un service bancaire adapté à leurs besoins parce qu'elles connaissent une situation financière difficile, ne connaissent pas les langues nationales, ont un réseau social très limité, ne disposent pas d'appareils électroniques ou des connaissances techniques nécessaires pour suivre les évolutions digitales ou qui ont un statut spécifique (par exemple, demandeur d'asile). Ces organisations sociales ont soulevé un certain nombre de problèmes et ont recommandé un certain nombre d'action : développer une offre de services adaptée, compréhensible et à un prix raisonnable pour ces personnes, offrir plus d'accessibilité physique et de services de la part des banques et diffuser de l'information au groupe cible et à toutes les organisations sociales impliquées qui soutiennent ce groupe cible ».*

Ombudsfm indique dans son rapport avoir pris note des signaux qui lui ont été adressés et être conscient des problèmes, mais indique aussi ne pas pouvoir les confirmer à partir de ses propres activités. Ombudsfm mentionne en effet que, même en 2021, peu de plaintes ont été déposées par des personnes appartenant à ces groupes et que cela peut être dû à une connaissance insuffisante de l'existence et du rôle de son service. Ombudsfm rappelle que les CPAS et les autres institutions de soutien peuvent soumettre une plainte à Ombudsfm au nom et pour le compte des personnes qu'ils aident, après avoir préalablement soumis la plainte au service des plaintes compétent de la banque concernée. Ombudsfm fait par exemple état d'un dossier qu'il a traité en 2021 qui portait sur des comptes ouverts pour des réfugiés mineurs non accompagnés : dans ce dossier, Ombudsfm a jugé que le suivi et la communication de la banque avaient été insuffisants et tardifs, ce qui a eu pour conséquence que certaines formalités n'étaient plus en ordre et que les comptes ne pouvaient de facto pas être utilisés. Ombudsfm a recommandé à la banque concernée d'adapter ses procédures internes.

Les obligations auxquelles sont soumises les banques dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont souvent mises en avant par les institutions bancaires pour justifier des refus d'ouverture de compte.

³⁴ Unia est un organisme public, interfédéral et indépendant expert en politique d'égalité et de non-discrimination, <https://www.unia.be/fr/sensibilisation-et-prevention/outils/discrimination-acces-compte-en-banque>

³⁵ Myria est le Centre fédéral Migration. Il analyse la migration, défend les droits des étrangers et lutte contre la traite et le trafic des êtres humains. Myria a développé sur son site un guide détaillé sur le service bancaire de base : <https://www.myria.be/fr/droits-fondamentaux/acces-aux-droits-sociaux-et-economiques/ouvrir-un-compte-bancaire-ordinaire-ou-un-compte-bancaire-de-base>

En juillet 2016, la BNB avait publié une circulaire³⁶ transposant dans le cadre prudentiel belge un avis de l’Autorité bancaire européenne sur l’application des mesures de vigilance à l’égard des clients demandeurs d’asile originaires de pays tiers considérés à haut risque. Cette circulaire rappelle que proposer un SBB est justement un moyen pour les banques de maîtriser les risques : « *Proposer à des demandeurs d’asile un service de base comprenant des produits ou des services plus difficiles à utiliser aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme peut constituer une manière efficace de maîtriser les risques de blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (...). La Banque estime qu’il est peu probable que les établissements de crédit puissent refuser le SBB à des demandeurs d’asile au seul motif qu’ils sont originaires d’un pays présentant un risque de BC/FT accru et/ou parce qu’ils ont des difficultés à établir leur identité de façon fiable. De l’avis de la Banque, le refus du SBB n’est possible que s’il peut être établi sur la base d’éléments spécifiques que le consommateur est ou pourrait être impliqué dans le blanchiment de capitaux ou le financement du terrorisme (ou lorsque trouve à s’appliquer l’un des autres motifs de refus prévus par le Code de droit économique)* ».

En janvier 2022, l’Autorité bancaire européenne (ABE) a publié un rapport et un avis sur le « de-risking »³⁷ rappelant que certaines politiques de réduction des risques conduisent à exclure des catégories de clients ou à rompre toute relation contractuelle avec certaines catégories de clients. L’ABE rappelle que ce n’est pas là l’objectif d’une approche basée sur les risques qui doit reposer sur une évaluation et une prise en compte individualisées des risques. De telles pratiques peuvent conduire à l’exclusion bancaire injustifiée de certaines catégories de personnes dont les demandeurs d’asiles. L’ABE demande aux superviseurs nationaux de davantage guider les entités concernées et à la Commission européenne et au législateur européen de clarifier les interactions entre les dispositions des directives relatives aux blanchiment d’argent et de lutte contre le terrorisme (BC/FT) d’une part et au compte de paiement d’autre part.

En avril 2022, l’ABE a publié un communiqué sur l’inclusion financière dans le cadre de l’accueil des réfugiés arrivant d’Ukraine³⁸ rappelant que le respect des obligations en matière de BC/FT ne doit pas conduire à l’exclusion financière des clients légitimes et que le cadre de BC/FT de l’UE est suffisamment souple pour permettre aux institutions financières de se conformer efficacement à leurs obligations de différentes manières.

Nous avons par ailleurs déjà signalé à plusieurs reprises la trop grande complexité et la trop longue durée des recours lorsqu’un SBB est refusé, directement ou indirectement, en particulier quand les victimes sont des personnes précarisées et peu au fait de leurs droits. Pour saisir Ombudsfin, il faut en effet avoir préalablement introduit une plainte auprès de l’institution financière qui a refusé le SBB. Une fois la plainte jugée recevable par Ombudsfin, il faut encore

³⁶ BNB, Opinion on the European Banking Authority on the application of customer due diligence measures to customers who are *asylum seekers from higher-risk third countries* (EBA-Op-2016-07)

https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2016/20160712_nbb_2016_32.pdf

³⁷ EBA, Opinion of the European Banking Authority on « de-risking », 05/01/2022,

https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Opinions/2022/Opinion%20on%20de-risking%20%28EBA-Op-2022-01%29/1025705/EBA%20Opinion%20and%20annexed%20report%20on%20de-risking.pdf

³⁸ EBA statement on financial inclusion in the context of the invasion of Ukraine, 27/04/2022,

https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Other%20publications/2022/1031627/EBA%20statement%20on%20financial%20inclusion%20in%20relation%20to%20Ukraine.pdf

attendre en moyenne 48 jours pour que la plainte soit traitée, soit 5 jours de plus en moyenne qu'en 2020.

Le peu d'informations fournies sur le SBB dans les rapports annuels d'Ombudsfin ne permet pas de vérifier l'application de la législation ni de connaître les profils des demandeur·e·s de SBB et les éventuels besoins d'adaptation de la législation. A cela s'ajoute l'absence de contrôle par les autorités compétentes. En Belgique, ce sont les agents commissionnés par le Ministre de l'économie (Inspection économique) qui sont compétents pour rechercher et constater les infractions à la législation sur le SBB, lesquelles sont punissables d'une sanction de niveau 3, à savoir une amende de 26 € à 25 000 €. On ne trouve aucune trace de contrôle de l'application de cette législation dans les rapports de l'Inspection économique et ce depuis de nombreuses années, et bien sûr aucune condamnation des banques qui n'appliquent pas correctement la législation.

L'inspection économique a toutefois récemment inclus dans son dispositif de signalement en ligne un questionnaire permettant aux personnes qui estiment que leur droit à ouvrir un SBB n'a pas été respecté de notifier des manquements à la loi³⁹. C'est une initiative positive. Peut-être qu'avec davantage de signalements, l'Inspection économique prendra la décision d'effectuer des contrôles.



Service bancaire de base

Il peut être difficile pour certaines personnes d'obtenir un compte à vue classique auprès d'une banque. Pour s'assurer que tout le monde puisse au moins disposer d'un compte à vue, la législation en matière de service bancaire de base prévoit que chaque consommateur résidant légalement dans un État membre de l'Union européenne a droit à ce service. Si vous demandez le service bancaire de base à une banque en tant que consommateur, elle ne peut normalement pas vous refuser cette demande. Des conditions d'accès/d'octroi sont cependant légalement prévues.

Vous avez demandé un service bancaire de base et :

- la banque ne vous a pas fourni de formulaire de demande (sur papier ou en ligne)
- la banque ne vous a pas répondu dans les 10 jours ouvrables après l'envoi du formulaire de demande complet (Veuillez fournir une copie du formulaire de demande à la fin de ce questionnaire.)
- la banque vous a refusé le service bancaire de base.
- la banque a résilié votre service bancaire de base (Veuillez fournir la décision de résiliation de la banque à la fin de ce questionnaire.)
- j'ai rencontré un autre problème (par exemple : j'ai des difficultés à prendre rendez-vous avec la banque pour ouvrir un service bancaire de base)

 Retour

 Continuer

Source : site de l'Inspection économique

A cet égard, la Belgique pourrait s'inspirer de ce que fait par exemple le Portugal⁴⁰ : depuis 2015, année où la fourniture d'un compte de base par toutes les banques est devenue obligatoire dans ce pays, la Banque du Portugal effectue chaque année des contrôles sous la forme de «client·e·s mystère» ainsi que des inspections dans les services centraux des banques sur tous les aspects couverts par la législation relative à ce compte. La Banque du Portugal est aussi l'autorité compétente en charge de collecter les données sur l'évolution du compte de base. Ses rapports annuels «Relatório de Supervisão Comportamental» (Rapport de supervision

³⁹ <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/questionnaire/1>

⁴⁰Banco de Portugal, *Activities and financial statements 2021*, https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/relatorio_atividade_contas_2021_en.pdf ; Fily A. *Service bancaire de base : des leçons de nos voisins européens*, Financité, 08/2021, https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/sbb_af_aout_2021_0.pdf

comportementale) sont très détaillés et constituent une véritable source d'informations sur la mise en œuvre de la législation.

Le gouvernement fédéral a mis la question du service bancaire de base à son agenda. L'accord de gouvernement du 30 septembre 2020⁴¹ prévoit en effet que « *Le Gouvernement veillera à ce que l'accès aux services bancaires de base ne reste pas lettre morte pour les groupes vulnérables qui ont besoin de services adaptés, comme les personnes en situation de handicap, les personnes âgées ou les personnes qui n'ont pas d'accès numérique aux services bancaires. Le Gouvernement évaluera les services fournis dans le cadre du service bancaire de base et augmentera sa publicité, en accordant une attention particulière à l'accessibilité des extraits de compte physiques.* »

Le cabinet du Ministre de l'Economie a, début 2022, réuni un groupe de travail avec différentes associations et organismes publics pour faire un état des lieux du fonctionnement du SBB.

1.1.2.2. Services bancaires en ligne : pas une solution adaptée aux besoins de toute la population

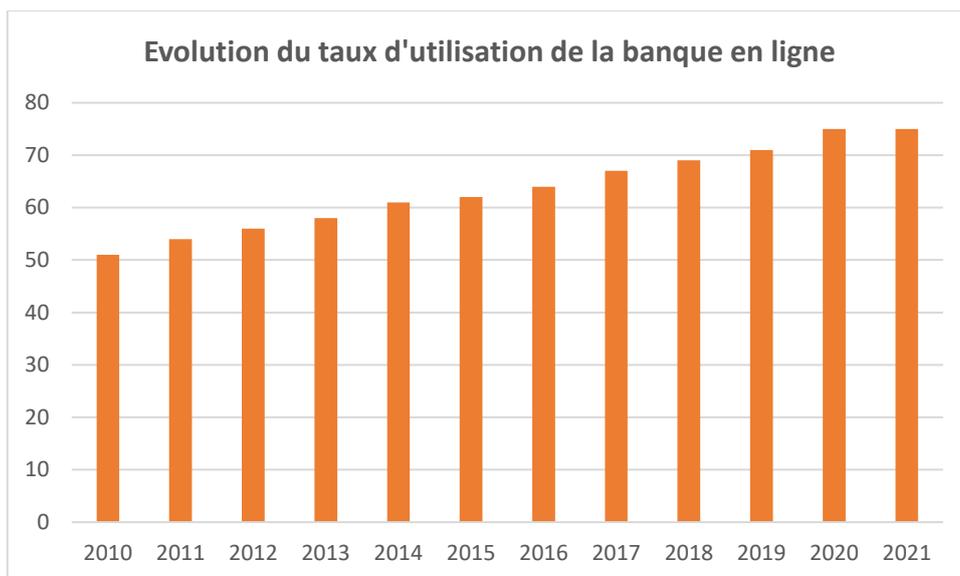
1.1.2.2.1. Etat des lieux de la fracture numérique

Les services bancaires en ligne sont de plus en plus utilisés par les particuliers, par choix le plus souvent, mais aussi, pour certaines personnes, faute d'autre solution quand les agences sont devenues temporairement inaccessibles (crise sanitaire) ou ont définitivement fermé leurs portes.

Eurostat publie chaque année des données sur les particuliers qui ont recours aux services bancaires par internet. Ces données sont collectées par les instituts nationaux de statistiques auprès des 16-74 ans. Le taux moyen de recours à la banque en ligne était en 2021 de 61% dans la zone euro et de 58% dans toute l'UE. Les chiffres sont plus élevés pour la Belgique avec 75% des Belges appartenant à ce groupe d'âge qui ont déclaré avoir utilisé des services bancaires par internet dans les 3 mois qui ont précédé l'enquête⁴², soit le même pourcentage qu'en 2020. Les 25% de ce groupe d'âge qui ne gèrent pas leur compte en ligne représente 2 148 400 personnes, soit un nombre loin d'être négligeable.

⁴¹ Accord de gouvernement, 30/09/2020, https://www.belgium.be/sites/default/files/Accord_de_gouvernement_2020.pdf

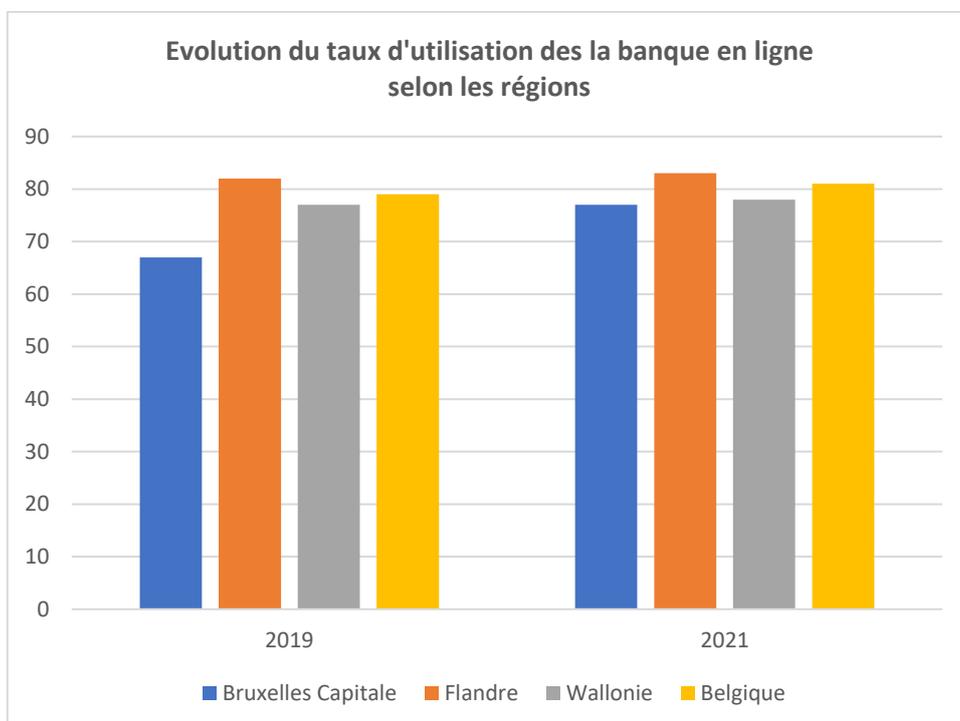
⁴² <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en>. L'enquête TIC auprès des ménages et des particuliers couvre les ménages ayant au moins un membre dans la tranche d'âge de 16 à 74 ans. L'accès à Internet des ménages fait référence au pourcentage de ménages qui ont accès à Internet, de sorte que n'importe qui dans le ménage puisse utiliser Internet.



Source : Eurostat (données Belgique)

Selon le baromètre de l'inclusion numérique publié en 2022 par la Fondation Roi Baudouin (FRB) très riche en informations⁴³, le pourcentage de Belges qui dans la tranche d'âge 16-74 ans a recours à la banque en ligne est un peu supérieur à celui indiqué par Eurostat, soit 81% en 2021 contre 79% en 2020, avec une hausse de 10% en région bruxelloise.

19% de ce groupe d'âge représentant 1 632 809 personnes qui ne recourent pas à la banque en ligne.

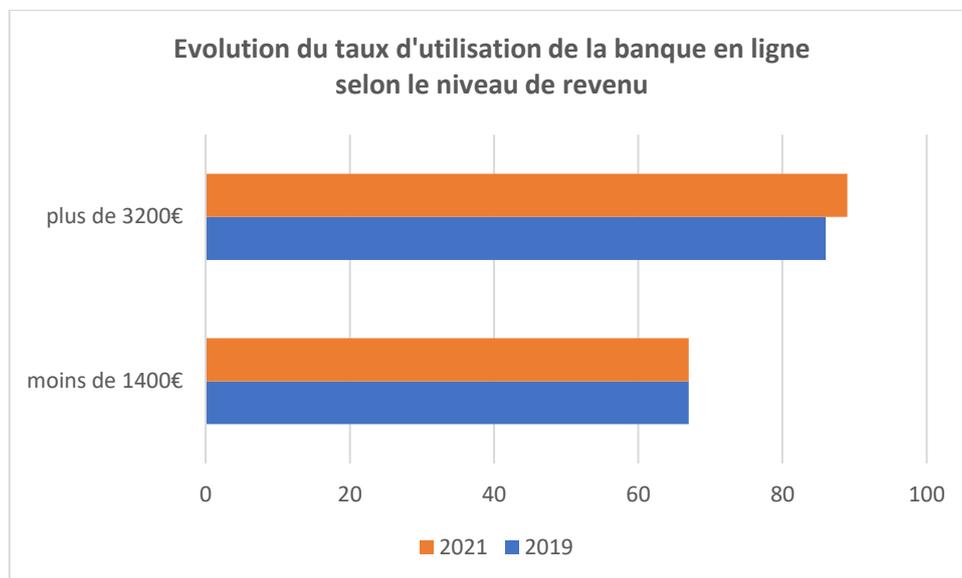


Source : Fondation Roi Baudouin (baromètre 2021)

⁴³ Fondation Roi Baudouin, *Baromètre inclusion numérique 2022*, 02/09/2022, <https://www.kbs-frb.be/fr/malgre-la-numerisation-croissante-pres-dun-belge-sur-deux-en-situation-de-vulnerabilite-numerique>

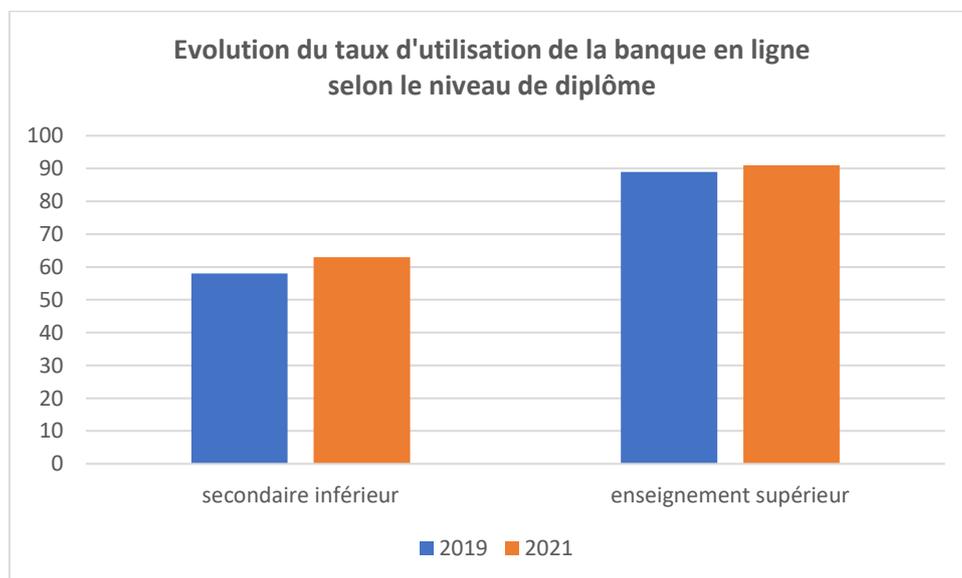
Le taux moyen de recours à la banque en ligne ne doit pas masquer les importantes différences liées à l'âge, au niveau de revenu, au diplôme ou au type d'équipement, comme mentionné dans le baromètre.

C'est ainsi que seulement 67% des utilisateur·rice·s issu·e·s d'un **ménage à faible revenu** ont recours à la banque en ligne, une proportion qui stagne entre 2019 et 2021.



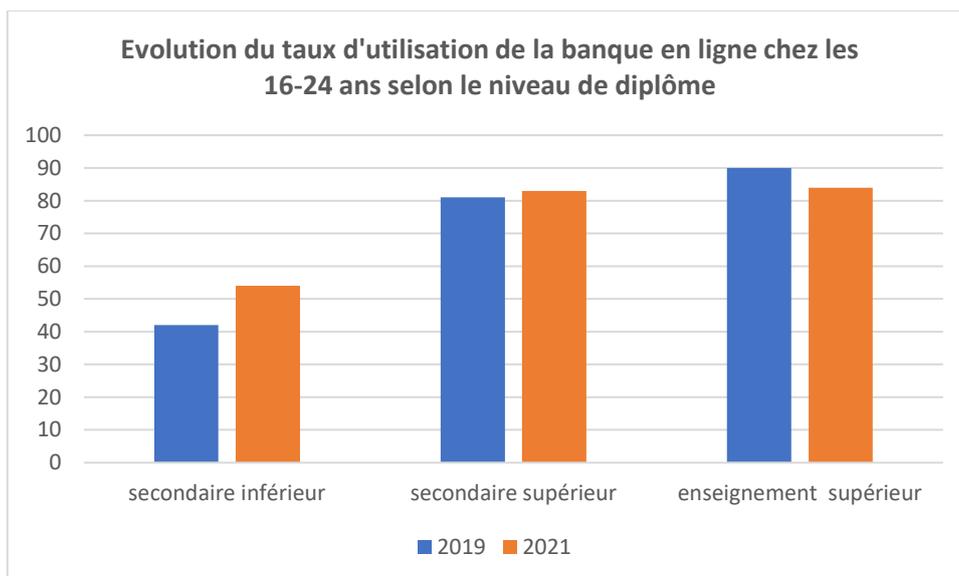
Source : Fondation Roi Baudouin (baromètre 2021)

Les **personnes peu diplômées** ont aussi moins recours à la banque en ligne que celles diplômées de l'enseignement supérieur (écart de 27%).



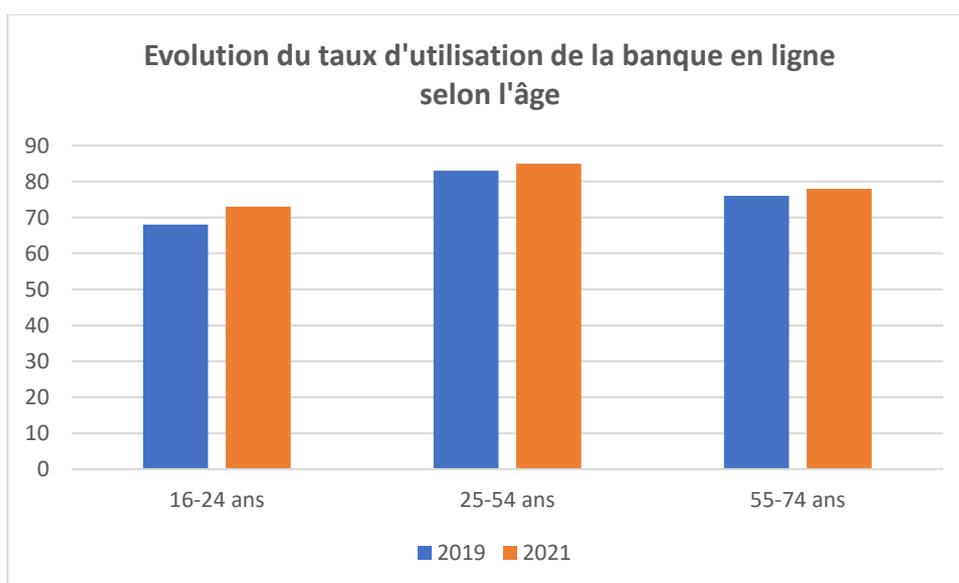
Source : Fondation Roi Baudouin (baromètre 2021)

Si le pourcentage de jeunes peu diplômé·e·s utilisant la banque en ligne progresse (54% en 2021 contre 42% en 2019), il ne rattrape celui des diplômé·e·s du secondaire supérieur ou de l'enseignement supérieur qui a d'ailleurs tendance à baisser.



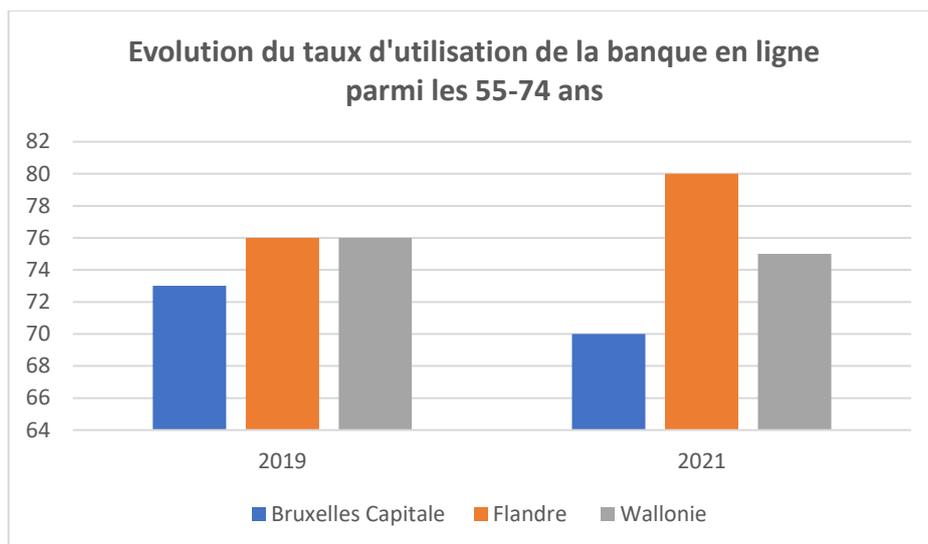
Source : Fondation Roi Baudouin (baromètre 2021)

Chez les **16-24 ans**, les écarts se resserrent entre les régions : en 2021, le recours à la banque en ligne était de 61% à Bruxelles (contre 44% en 2019), de 67% en Wallonie (contre 62% en 2019) et de 79% en Flandre (contre 76% en 2019)



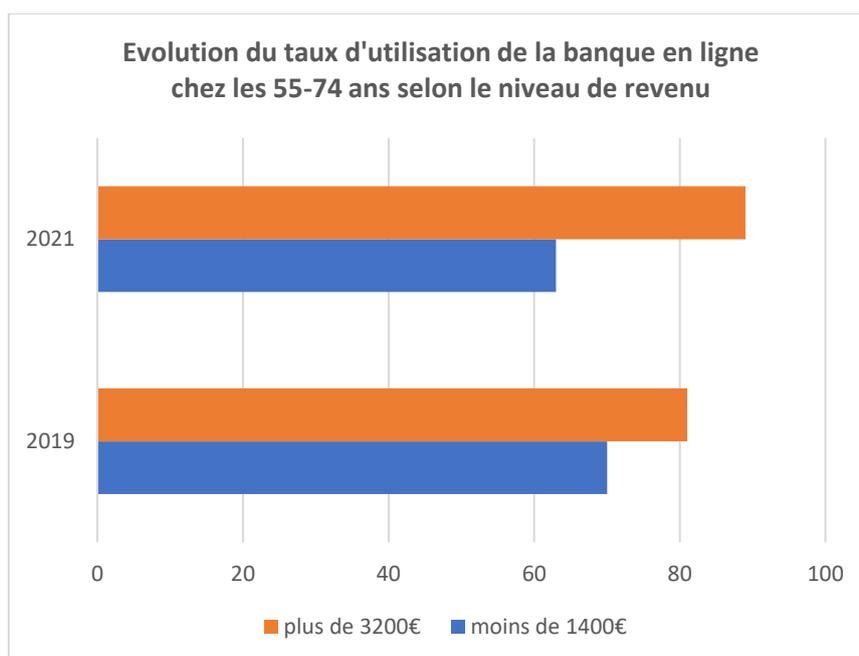
Source : Fondation Roi Baudouin (baromètre 2021)

Dans la **tranche d'âge 55-74 ans**, le taux d'utilisation de la banque en ligne augmente en Flandre, mais baisse à Bruxelles et en Wallonie.



Source : Fondation Roi Baudouin (baromètre 2021)

Dans cette tranche d'âge, on constate aussi que les personnes à faible revenu ont moins recours à la banque en ligne que les personnes plus aisées, même si le taux progresse pour les deux catégories.



Source : Fondation Roi Baudouin (baromètre 2021)

Les recherches portant sur les inégalités numériques ont de longue date identifié les seniors comme un public particulièrement exposé à des situations de vulnérabilité face à l'usage des technologies numériques : 22% des personnes âgées entre 55 et 74 ans⁴⁴ n'utilisent pas internet, quel qu'en soit l'usage.

⁴⁴ Les 55-74 ans étaient 2,85 millions au 01/01/2022 (Statbel)

Les **personnes âgées de 75 ans et plus**, qui représentent 9,14% de la population du royaume⁴⁵, ne sont pas systématiquement prises en compte dans les enquêtes portant sur le numérique. C'est ainsi que l'enquête fédérale sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les ménages et individus menée par Statbel/Eurostat ne fournit pas de données sur les individus âgés de plus de 74 ans, ce qui entraîne potentiellement un biais sur l'état réel de la fracture numérique parmi les personnes plus âgées. Le baromètre sur la maturité numérique des citoyens wallons conduit par Digital Wallonia en 2020 et en 2021, qui inclut les seniors de plus de 74 ans, montrait que la fracture numérique est encore plus importante dans cette tranche d'âge.

Le baromètre de la Fondation Roi Baudouin fait aussi état des disparités en matière de **compétences numériques**. Parmi les seniors disposant d'un revenu confortable, 44 % d'entre eux·elles avaient de faibles compétences numériques en 2021. Cette proportion atteint 76 % parmi leurs homologues à bas revenus. La part des seniors peu compétents parmi ceux vivant avec de faibles revenus a nettement augmenté (+12 % d'individus aux compétences faibles) ; seuls 6 % de ce public détient, en revanche, des compétences numériques avancées. Cependant, une fragilisation des compétences numériques similaire peut être observée aussi parmi les seniors plus aisés financièrement (+14 %).

On dresse un constat semblable selon le niveau de diplôme. En 2019, l'écart entre les seniors peu diplômés et ceux titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur était de 39 %. Cet écart atteint 50 %, en 2021, avec plus de 8 seniors peu diplômé·e·s sur 10 (82 %) détenant de faibles compétences numériques

Le baromètre insiste à juste titre sur la question des compétences numériques car ces compétences « (...) ne sont pas stables, acquises une fois pour toutes. La nature des compétences numériques évolue au fil des innovations et des nouveaux usages qui se déploient dans la société. La nécessité de développer sans cesse de nouvelles compétences numériques qui sont de plus, souvent imprévisibles, se traduit dans les données par la hausse du niveau de vulnérabilité numérique ».

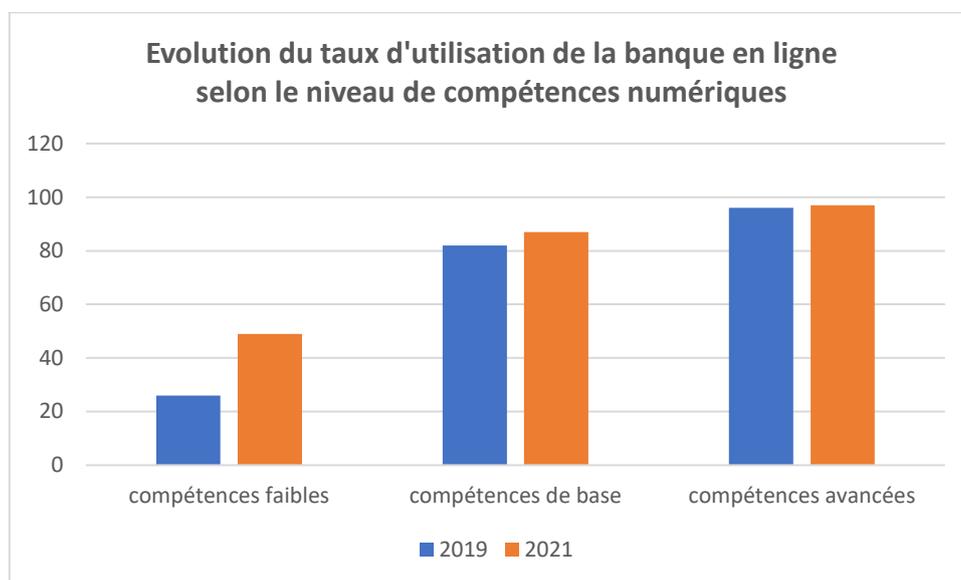
Les personnes les plus vulnérables appartiennent le plus souvent aux groupes des personnes isolées, des ménages pauvres et des personnes peu diplômées. Mais la fragilisation des compétences numériques augmente aussi dans toutes les autres catégories : + 13% chez les personnes disposant de hauts revenus et + 8% chez les personnes diplômées de l'enseignement supérieur. Quant à l'âge, 60% des plus de 55 ans ont de faibles compétences numériques, avec une baisse de niveau de 14% depuis 2019. Le niveau des compétences numériques a baissé de 9% chez les 25-54 ans et de 4% chez les 16-24 ans.

Selon le baromètre, la baisse du niveau global des compétences numériques entre 2019 et 2021 s'explique entre autres par la faible maîtrise des compétences liées à la sécurité en ligne : 30 % des personnes qui utilisent régulièrement Internet ne possèdent aucune compétence de ce type. C'est le cas de 44% des personnes âgées de 55 à 74 ans et de 23% des plus jeunes.

Les données montrent par ailleurs que les personnes ayant de faibles compétences numériques sont plus nombreuses à ne recourir qu'au smartphone pour se connecter à internet.

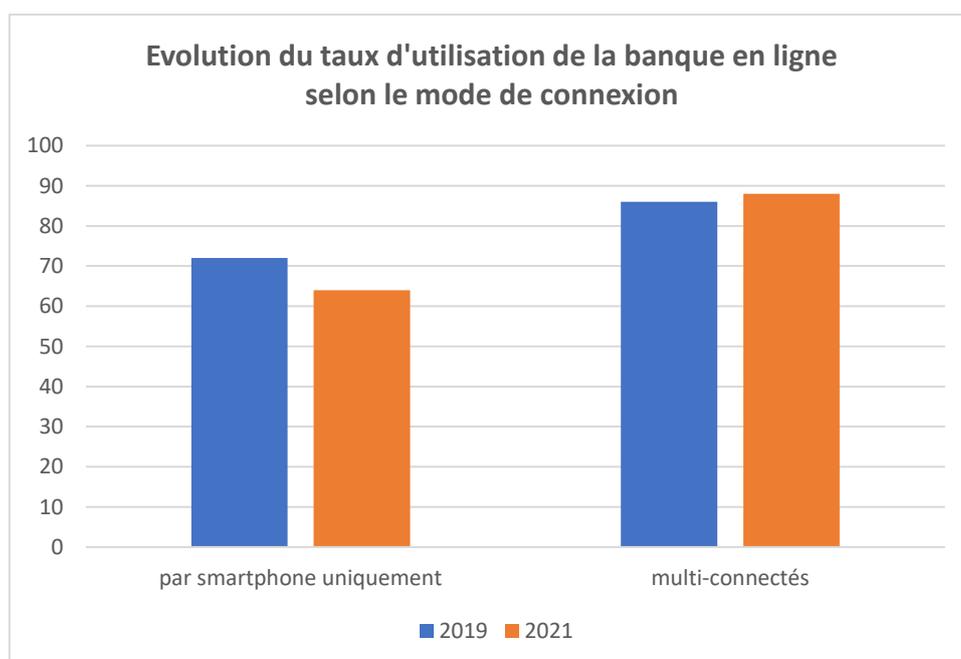
⁴⁵ Les 75-100 ans étaient 1,060 millions au 01/01/2022 (Statbel)

De manière générale, seules 49% des personnes ayant des compétences numériques faibles (26% en 2019) utilisent la banque en ligne contre 87% de ceux ayant des compétences de base et 97% ayant des compétences avancées.



Source : Fondation Roi Baudouin (baromètre 2021)

Selon le baromètre FRB, les services numériques essentiels bénéficient avant tout aux **internaute multi-connecté·e·s**. Les disparités d'utilisation entre les internautes « multi-équipé·e·s » et ceux·celles ne disposant que d'un smartphone se creusent ces deux dernières années pour tous les services en ligne en défaveur de ces derniers. En 2021, l'écart entre les deux groupes se creuse pour la banque en ligne passant de 14% à 24%.



Source : Fondation Roi Baudouin (baromètre 2021)

Les conclusions du baromètre FRB soulignent combien les services numériques essentiels, dont font partie les services bancaires, demeurent dans l'ensemble utilisés avant tout par des internautes multi-équipés et aguerris, disposant de solides compétences numériques.

Selon le dernier baromètre de la maturité numérique des Wallon·ne·s⁴⁶, si le pourcentage de personnes habitant en Wallonie qui effectuent des opérations bancaires ou de bourse en ligne progresse (59% en 2021 contre 54% en 2019), il n'en reste pas moins que 41% d'entre elles n'ont pas adopté la banque en ligne. Il est dommage que le baromètre 2021 ne différencie pas, comme en 2019, les catégories de la population les moins utilisatrices de la banque en ligne (genre, niveau d'étude, niveau de revenus, âge). Pour rappel, le rapport 2019 faisait état d'une moindre utilisation de la banque en ligne pour les personnes peu ou pas diplômées⁴⁷ (seulement 29% d'utilisateur·rice·s) et les plus de 70 ans (seulement 32% d'utilisateur·rice·s dans cette catégorie d'âge). Pour rappel, 25% de la clientèle des banques a plus de 65 ans.

En appliquant à l'ensemble des Belges de plus de 74 ans le taux d'usage de la banque en ligne repris dans le baromètre wallon de 2019 (27%), ce sont 777 480 personnes supplémentaires qui n'utilisent par internet pour leurs services bancaires. Au total, entre 2 410 299 (données FRB & Digital Wallonia) et 2 947 533 (données FRB & Digital Wallonia) personnes n'utilisent pas la banque en ligne en Belgique et sont donc concernées par la fracture numérique bancaire.

population totale au 01/01/2022		11 584 008	
16-74 ans		8 593 732	
75-100 ans		1 065 054	
Population de plus de 16 ans qui n'a pas recours à la banque en ligne			
	<i>Eurostat</i>	<i>FRB</i>	<i>Digital Wallonia</i>
16-74 ans	25%	19%	
	2 148 433	1 632 809	
plus de 70 ans			73%
			777 489
total	2 947 533	2 410 299	

Le rapport sur l'exclusion numérique publié par la Coordination de l'action sociale de Schaerbeek⁴⁸ montre que les travailleurs sociaux sont de plus en plus sollicités pour effectuer des démarches en ligne, y compris bancaires, pour le compte des bénéficiaires, ce qui ne fait a priori pas partie de leurs missions. Un tiers des personnes qui fréquentent les associations et les institutions de la commune n'ont pas accès à une connexion Internet stable à domicile (dans

⁴⁶ Digital Wallonia, *Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons*,

<https://content.digitalwallonia.be/post/20210916135353/2021-09-Barome%CC%80tre-Citoyens-2021-Complet.pdf>

⁴⁷ Wallonie : 12% des plus de 25 ans n'ont pas de diplôme ou au maximum un diplôme de l'enseignement primaire (source IWEPs)

⁴⁸CCAS, Groupe de travail sur l'exclusion numérique (CPAS, services communaux et secteur associatif), *De l'invisibilité à l'autonomie des personnes en situation de vulnérabilité numérique : comment garantir l'accès aux droits et à l'inclusion numérique des Schaerbeekois et des Schaerbeekois*, 2022, https://www.cass-ssa.be/images/De_linvisibilit%C3%A9_%C3%A0_lautonomie_des_personnes_en_situation_de_vuln%C3%A9rabilit%C3%A9_num%C3%A9rique-2022_par_le_GT_Exclusion_Num%C3%A9rique_1030.pdf

Sud Info, *Des travailleurs sociaux dénoncent la numérisation du secteur bancaire à Liège*, 12/11/2021,

<https://www.sudinfo.be/id427322/article/2021-11-12/des-travailleurs-sociaux-denoncent-la-numerisation-du-secteur-bancaire-liege>

; L'Avenir, *Numérisation: «Les travailleurs sociaux ne seront pas les sous-traitants des autres services»*,

28/10/2021, https://www.lavenir.net/cnt/dmf20211028_01630453/numerisation-les-travailleurs-sociaux-ne-seront-pas-les-sous-traitants-des-autres-services

90% des cas principalement pour des raisons financières) et deux tiers de ces personnes ont besoin d'aide pour effectuer des démarches en ligne.

Plusieurs associations témoignent aussi des difficultés rencontrées par certains groupes de la population face au tout numérique. C'est par exemple le cas des personnes en difficulté avec l'écrit. L'ASBL lire et écrire a récemment lancé une campagne « les citoyen·ne·s en difficulté de lecture et d'écriture disent non au digital par défaut »⁴⁹. C'est aussi le cas du Conseil supérieur national des personnes handicapées⁵⁰ qui pointe du doigt les outils numériques qui sont conçus sans prise en compte des besoins des personnes handicapées. Par exemple, les personnes en situation de déficience visuelle n'ont pas d'option de connexion à Itsme. Elles ne peuvent pas non plus utiliser les distributeurs de billets sans commande vocale, ni se servir de certains écrans tactiles.

Comme pointé du doigt par des chercheuses en sociologie⁵¹ « *la numérisation de services essentiels publics, d'intérêt général ou privés, révèle les risques encore plus grands d'exclusion sociale de ceux et celles qui ne disposent pas des conditions d'accès et d'appropriation de ces technologies. (...) Les fragilités numériques épousent de près les formes de fragilités économiques et sociales.* »

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

Pour la Coordination de l'action sociale de Schaerbeek, l'exclusion numérique conduit à « *l'écrasement de l'individu menant à l'effacement symbolique puis réel du sujet mais aussi des conduites réactives violentes de plus en plus affirmées vis-à-vis des institutions construites par la méfiance, le ressentiment, l'indignité intériorisée comme identité imposée.* »

La banque numérique génère de nouveaux problèmes de sécurité auxquels les client e s n'étaient pas confrontés lorsque l'essentiel des opérations bancaires étaient effectuées en agence. Le niveau élevé de fraudes en ligne et l'obligation faite aux client e s d'être extrêmement vigilants face à l'inventivité des escrocs crée un sentiment d'insécurité chez une partie de la clientèle bancaire qui ne se sent pas en confiance avec les services bancaires en ligne et mobiles lorsqu'ils effectuent leurs opérations quotidiennes.

Le Centre belge pour la Cybersécurité Belgique, l'autorité nationale en charge de la cybersécurité, publie chaque année les chiffres sur le phishing⁵². En 2021, 25 millions €, contre 34 millions € en 2020, avaient été frauduleusement subtilisés aux victimes qui ont transmis leurs codes bancaires personnels aux fraudeurs, le plus souvent en cliquant sur un lien menant

⁴⁹Lire et Ecrire, <https://lire-et-ecrire.be/Les-citoyen-nes-en-difficulte-de-lecture-et-d-ecriture-disent-non-au-digital>:

⁵⁰ CSNPH, *La fracture numérique*, note de position adoptée le 20/06/2022,

<https://ph.belgium.be/resource/static/files/Notes%20de%20position/2022-06-note-de-position-fracture-numerique.pdf>

⁵¹Brotcorne P. et Vendramin P., *Une société en ligne productrice d'exclusion ?*, Centre interdisciplinaire de recherche Travail, État et Société (CIRTES), UCL Louvain & IACCHOS, Sociétés en changement n°11, mars 2021, <https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-iacchos/societes-en-changement-note-thematique/IACCHOS-Vulnerabilite%CC%81numerique-WEB.pdf>

⁵² CCB, <https://ccb.belgium.be/fr/actualite/C3%A9/les-chiffres-sur-le-phishing-en-2021>

à un site frauduleux, permettant à ces derniers d'effectuer des transactions en leur nom. Selon ce rapport, 75% des virements frauduleux, signés en bonne et due forme, ont été arrêtés par les banques, soit grâce à la détection et au blocage préventif, soit par la récupération des montants volés. Le site « Safeonweb.be » mis en place par le Centre pour la Cybersécurité informe régulièrement les citoyens sur les risques de phishing actuels.

Dans son rapport d'activité 2021⁵³, l'Inspection économique fait état d'une enquête qu'elle a conduite sur le phishing en coopération avec le parquet d'Anvers portant sur des mules qui étaient utilisées pour transmettre de l'argent obtenu par des sms et emails frauduleux. En 2021, 13 122 cas de phishing ont été signalés à l'Inspection économique.

En octobre 2022⁵⁴, Febelfin, la fédération du secteur financier, publiait un article « Attention à ces fraudes qui visent les seniors : elles sont en hausse » alertant sur différents modes opératoires actuellement utilisés par les escrocs. En novembre 2022⁵⁵, Febelfin lançait une campagne visant à sensibiliser les jeunes et leurs parents aux dangers de la fraude en ligne et au phénomène des mules financières.

A côté du risque de phishing, le dernier rapport sur les tendances de consommation publié par l'Autorité bancaire européenne⁵⁶ fait aussi état d'autres risques auxquels peuvent être confrontés les consommateurs comme les risques de cybersécurité en cas d'investissement insuffisant de la part des institutions financières dans l'infrastructure et les systèmes informatiques, les systèmes défaillants dus à des problèmes techniques qui entraînent l'indisponibilité temporaire des services bancaires et une protection insuffisante des données personnelles. Le rapport évoque aussi les difficultés rencontrées par certains groupes peu à l'aise avec les canaux numériques qui ont du mal à s'adapter aux nouvelles procédures de sécurité, telles que l'authentification forte des clients.

1.1.2.2.2. La réponse des banques à la fracture numérique

Febelfin a développé une série d'initiatives visant à l'adoption de la banque en ligne⁵⁷ dont des sessions d'information sur la « banque numérique » et la « cybersécurité » organisées dans un certain nombre de communes bruxelloises en septembre et octobre 2022.

Par ailleurs, les banques ont lancé différentes initiatives pour accompagner leurs clients dans cette évolution qu'elles jugent inéluctable. Certaines d'entre elles, membres de la coalition DigitAll qui regroupe des entreprises, des organismes sociaux et gouvernementaux, ont signé une charte pour plus d'inclusion numérique qui a notamment été signée par Febelfin, BNP Paribas Fortis et ING. La charte qui comprend 9 engagements pour combler la fracture numérique fera l'objet d'une évaluation au bout de 3 ans.

⁵³ SPF Economie, <https://news.economie.fgov.be/219597-pres-de-48-000-signalements-en-2021>

⁵⁴ Febelfin, 13/10/2022, <https://www.febelfin.be/fr/article/attention-ces-fraudes-qui-visent-les-seniors-elles-sont-en-hausse>

⁵⁵ Febelfin, 29/11/2022, <https://www.febelfin.be/fr/communiquede-presse/argent-facile-cible-facile-febelfin-lance-une-campagne-pour-sensibiliser-les>

⁵⁶ *EBA Consumer Trends Report*, 10/03/2021, EBA/REP/2021/04, https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2021/963816/EBA%20Consumer%20trend%20report.pdf : informations collectées au sein de l'UE auprès des autorités nationales, des associations de consommateurs, du réseau de résolution des litiges dans le domaine financier et des associations représentatives de l'industrie financière

⁵⁷ Febelfin, J'adopte la banque digitale, <https://www.febelfin.be/fr/dossiers/jadopte-la-banque-digitale> ; <https://www.febelfin.be/fr/communiquede-presse/la-banque-en-ligne-pour-tous-les-bruxellois-la-region-bruxelloise-et-febelfin>

Nous avons aussi interrogé les banques sur leur politique d'inclusion vis-à-vis des client·e·s touché·es par la fracture numérique.

BNP Paribas Fortis est en train de réorganiser son réseau commercial d'agences qui de facto conduit à une segmentation de sa clientèle entre ses différentes enseignes. Les agences BNP Paribas Fortis, de moins en moins nombreuses, ainsi que les agences Fintro, vont être dédiées aux conseils personnalisés et aux services liés à la vente de produits plus complexes. Les client·e·s qui préfèrent le tout numérique peuvent se tourner vers Hello Bank. Quant à ceux qui souhaitent des services de proximité, ils pourront se tourner vers bpost banque : à partir du 1er janvier 2024, quand bpost banque sera totalement intégrée à BNP Paribas Fortis, la banque offrira un service uniforme à tous ses client·e·s à travers un réseau d'environ 880 agences. BNP Paribas Fortis parle ainsi d'une combinaison d'agences BNP Paribas Fortis et de points de vente opérant au sein des bureaux de poste.

KBC a lancé un service à domicile « Belmobiel » qui garantit à ses client·e·s non numériques et moins mobiles une densification de sa présence locale, y compris dans les zones où aucune agence bancaire KBC n'est disponible. À la demande des client·e·s et sur rendez-vous, un·e employé·e de KBC expérimenté·e se rendra à bord d'un véhicule KBC reconnaissable au domicile des client·e·s afin de leur fournir le service nécessaire. Ce service sera déployé en Flandre dans le courant 2023.

Pour les personnes souffrant de déficiences visuelles, il est possible de lire tout ce qui apparaît à l'écran grâce à une voix off. Par ailleurs, tous les écrans de KBC Touch (pc banking) peuvent être affichés avec un contraste élevé.

Des employé·e·s de KBC appelé·e·s « Digi-coaches » aident par téléphone les clients de KBC non numériques à installer KBC Touch et KBC Mobile, en faisant une démonstration au cours d'une session de coaching.

Chez **Belfius**, à partir de 70 ans, les client·e·s qui disposent d'un compte Beats New ou Beats Star ne paient pas de frais pour les virements papier et reçoivent gratuitement leurs extraits de compte par la poste sur une base mensuelle. Les client·e·s aveugles ou mal voyant·e·s peuvent bénéficier d'extraits en braille gratuitement ainsi que d'un lecteur de carte adapté (grandes touches, grand écran et possibilité de faire lire à haute voix ce qui est à l'écran).

Les agences Belfius sont équipées d'appareils permettant d'imprimer gratuitement les extraits de compte, d'introduire un virement ou de consulter le solde des comptes. Les appareils sont équipés d'un système de guidage audio.

Le Phone Banking permet aux personnes non numériques, aux personnes moins mobiles, aux malvoyants et aux aveugles, aux personnes illettrées ou aux personnes qui n'ont qu'un téléphone classique de gérer les questions d'argent au quotidien de manière autonome (faire un virement, consulter le solde d'un compte, ...). Les client·e·s non numériques n'ont besoin que d'un téléphone à bouton-poussoir (pas besoin d'internet ou de smartphone). Des analyses ont montré que les clients de plus de 50 ans utilisent encore le Phone Banking notamment pour la consultation du solde de leur compte, la consultation des transactions et l'exécution des virements. Une campagne de communication destinée à ce groupe cible (les personnes âgées non actives sur le plan numérique) a été déployée en par Belfius en octobre 2022.

Belfius a également réalisé un audit pour rendre son application mobile plus accessible aux clients souffrant d'un handicap. Les recommandations nécessitent des ajustements informatiques et sont systématiquement mises en œuvre en 2022.

Un certain nombre de vidéos « comment faire » ont également été lancées sur le site web de la banque et via son application pour répondre de manière simple aux questions courantes des clients sur l'utilisation de Belfius Mobile. D'autres vidéos pratiques sont en cours de développement.

D'autres banques ont fait le choix de maintenir un réseau d'agences implantées localement à côté de l'offre de services numériques.

C'est le cas de **Crelan** (et AXA Banque) qui met en avant sa volonté d'être accessible et proche des clients tout en leur offrant des applications numériques faciles d'utilisation permettant une gestion de ses affaires bancaires à tout moment. Pour Crelan, ces canaux sont complémentaires et ne remplacent pas les conseils personnalisés. Ses agences offrent non seulement des conseils, mais aident également ses clients qui n'utilisent pas les canaux numériques à poursuivre leurs transactions.

La banque met en avant le fait que chaque agence Crelan et AXA Banque est dirigée par un directeur d'agence indépendant. Les agents créent leur propre entreprise dans une communauté locale qu'ils connaissent parfaitement. Cela leur permet d'établir une relation de confiance avec leurs clients et de leur fournir des conseils sur mesure. Beaucoup d'agences sont transmises de génération en génération.

Les clients qui ne disposent pas d'un abonnement numérique (pc banking/mobile app) reçoivent un extrait de compte gratuit par mois ou par trimestre. Les actionnaires coopératifs de CrelanCo âgés de 70 ans et plus sans abonnement numérique reçoivent chaque trimestre les extraits de leur compte d'épargne sans frais.

Les agents Crelan organisent aussi régulièrement des Digidays pour leurs clients. Il s'agit de séances d'information sur l'utilisation des canaux numériques et de conseils sur la manière d'éviter de devenir victime de l'hameçonnage. Cette initiative sera probablement étendue à toutes les agences Crelan et AXA Banque.

1.1.2.3. Service bancaire universel : le succès n'est pas au rendez-vous

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

Entre janvier et juillet 2021, le gouvernement a négocié un accord avec le secteur bancaire au profit des clients utilisant peu ou pas les services numériques. Cet accord négocié de manière non publique a pris la forme d'une charte, valable jusqu'au 30 juin 2024, définissant les

conditions de l'offre d'un service bancaire universel (SBU)⁵⁸. Du côté des banques, ses signataires sont Argenta, AXA Banque, Belfius, Beobank, BNP Paribas Fortis, bpost banque, CBC, CPH, Crelan, ING, KBC, KBC Brussels et vdk Bank.

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

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

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

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

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

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

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

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

⁵⁸ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/service-bancaire-universel-charte-2021.pdf>

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

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

La charte permet de plafonner les tarifs de certaines opérations qui ne cessaient d'augmenter ces dernières années. Si certaines banques offraient déjà des comptes dont le tarif ne dépasse pas le montant maximum prévu par le SBU, d'autres banques ont dû mettre en place un compte spécifique SBU (voir ci-après).

Il est regrettable que le SBU ne soit pas proposé à un tarif tout compris. La résistance des banques lors des négociations à l'introduction dans le pack de l'envoi par la poste d'un extrait de compte par mois dans le pack de 60 € laisse perplexe. Un seul extrait par mois, c'est bien peu pour suivre ses rentrées et ses dépenses au quotidien. Pour mémoire, le SBB oblige les banques à mettre à disposition les extraits de compte manuellement 2 fois par mois.

2022		Tarif du forfait	Tarif envoi des extraits de compte
Argenta	Formule Silver	40,2 € par an (3,35 € par mois)	Frais de port
AXA banque	Service bancaire universel	60 € par an (5 € par mois)	Forfait annuel de 5 € (+ frais de port)
Belfius	Compte Universel	60 € par an (5 € par mois)	Impression gratuite sur les machines dans l'agence
Beobank	Compte de Service Bancaire Universel	54 € par an (4,50 € par mois)	1,50 € par enveloppe (frais de port inclus)
BNP Paribas Fortis	Compte Service Bancaire Universel	60 € par an (5 € par mois)	1 € + frais de port par enveloppe
bpost banque	Service Bancaire Universel	51 € par an (4,25 € par mois)	Impression gratuite sur les machines dans l'agence
CBC	Service bancaire universel de CBC	39 € par an (3,25 € par mois)	Abonnement mensuel de 2,50 € (frais de port inclus)
CPH	Service bancaire universel	60 € par an (5 € par mois)	Disponible gratuitement au guichet de la banque
Creilan	Creilan Economy Plus Pack	54 € par an (4,50 € par mois) (3,50 € pour coopérateurs)	Gratuit si le titulaire ne dispose pas d'un abonnement en ligne. Sinon, 1 € par mois pour un envoi mensuel

ING	Compte vert ING	54 € par an (4,50 € par mois)	Forfait annuel de 5 € (+ frais de port)
KBC et KBC Brussels	Service bancaire universel de KBC	39 € par an (3,25 € par mois)	Abonnement mensuel de 2,50 € (frais de port inclus)
vdk	Compte Giroplus	36 € par ans (3 € par mois)	Impression gratuite sur les machines dans l'agence

L'accord de gouvernement avait aussi prévu de traiter de la question de l'accès aux services bancaires pour les personnes non-digitalisées. La charte ne dit rien de la manière d'effectuer aisément des virements ou d'accéder à ses extraits de compte si l'on ne dispose pas/plus d'une agence à proximité, ni d'automates pour effectuer des opérations bancaires ou imprimer ses extraits, ni de distributeurs de billets.

Afin de faire connaître le SBU auprès du public cible, la Charte contenait également un engagement à mieux informer les consommateurs sur l'offre des banques et les tarifs correspondants. Il était notamment prévu que les pouvoirs publics développent des outils de comparaison existants et fournissent des simulateurs de tarifs en ligne, sur la base des données fournies par les banques.

Le site Wikifin, qui est le programme d'éducation financière de la FSMA, intègre les offres de SBU sur son comparateur de compte. En faisant une simulation sur la base de 2 retraits d'argent par mois au distributeur de sa banque, de 48 opérations manuelles par an et l'envoi d'un extrait de compte par mois par voie postale, il apparaît que le SBU ne constitue pas le compte le moins cher dans toutes les banques. Il est ainsi préférable de souscrire au compte courant de CPH, au compte plus de Beobank, au compte à vue ordinaire de Fintro...

Dans la charte, le secteur bancaire et les pouvoirs publics s'étaient aussi engagés à renforcer la notoriété de ce service. Le SPF Economie a passé un marché avec une agence de communication pour organiser la campagne de promotion du SBU. Les outils de communication, disponibles en ligne⁵⁹, semblent avoir été envoyés à de nombreuses organisations afin d'informer leurs membres sur ce nouveau compte. Du côté du secteur bancaire, Febelfin a publié des informations sur son site web lors de l'adoption de la charte en juillet 2021⁶⁰. C'est aussi le cas des banques signataires de la charte.

Il semble toutefois que compte tenu du public visé, à savoir des personnes peu ou pas digitalisées, les canaux de communication et d'information utilisés ne sont pas les plus adaptés et n'ont pas touché leur cible. Dans le cadre de ses activités d'animation sur l'accès au cash et la digitalisation bancaire, Financité a tout au long de l'année 2022 rencontré des centaines de seniors : pas un-e participant-e n'avait entendu parler du SBU.

Même si toutes les banques qui ont créé un compte bancaire SBU spécifique n'ont pas répondu à notre questionnaire (Beobank et KBC), il apparaît que le nombre de SBU ouverts depuis l'entrée en vigueur de la charte ne dépasse pas quelques centaines de comptes (données collectées auprès des banques au 31/07).

⁵⁹ <https://share.absoluutgetest.be/Universele-Bankdienst/>

⁶⁰ Febelfin, *Un service bancaire universel*, 19/07/2021, <https://www.febelfin.be/fr/un-service-bancaire-universel> ; <https://www.febelfin.be/fr/article/la-charte-entre-febelfin-et-le-gouvernement-concernant-loffre-dun-service-bancaire> pages consultées le 19/11/2022

	SBU spécifiquement créés par les banques et ouverts au 31/07/2022	Commentaires
AXA Banque	4	
Belfius	144	« Belfius avait déjà mis en place des solutions pour les plus de 70 ans : - les clients à partir de 70 ans disposant d'un compte Beats New ou Beats Star ne paient pas de frais pour les virements « papier » et reçoivent gratuitement leurs extraits par la poste sur base mensuelle. - les agences sont équipées d'appareils permettant d'imprimer les extraits de compte, d'introduire un virement et de consulter le solde des comptes »
BNP Paribas Fortis	500	
Beobank	?	N'a pas répondu à notre demande
bpost banque	24	
CBC	0	
CPH	0	
KBC – KBC Brussels	?	Ne veut pas communiquer ses chiffres pour des raisons de concurrence

Source : données collectées par Financité auprès des banques au 31/07/2022

On peut bien sûr ajouter au nombre de SBU spécifiquement créés par les banques pour répondre aux obligations de la charte le nombre de comptes Silver ouverts chez Argenta, Economic Plus Pack chez Crelan ou les comptes verts chez ING qui répondaient déjà aux conditions de la charte avant son entrée en vigueur. Un article dans la presse flamande faisait ainsi état d'un million de SBU ouverts au 01/08/2022⁶¹. Mais cette manière de calculer ne permet pas d'évaluer correctement la mise en œuvre du SBU. Il conviendrait au moins d'isoler les comptes ouverts depuis le 01/01/2022 des comptes ouverts précédemment.

	Comptes qui remplissaient déjà les conditions du SBU ouverts (données au 31/07/2022)	Commentaires
Argenta	Compte Silver : 10% de la clientèle	Argenta : « La formule Silver remplit les conditions fixées par le SBU, et offre également plus, à un prix qui est (bien) inférieur au minimum légal. On ne sait pas si les clients se sont choisis cette formule parce qu'elle répond aux conditions du SBU. Elle est proposée à d'autres groupes cibles que les "non numériques" : pas possible de savoir exactement combien de clients l'ont choisie uniquement en raison des transactions au guichet et des relevés de compte papier ».
Crelan	3421 comptes Economic Plus Pack	
ING	?	ING : « nous n'avons pas avoir introduit d'outils de monitoring spécifiques à ce jour et nous ne savons pas combien de comptes verts ont été demandés suite aux conditions proposées dans le cadre du SBU. » ING ne souhaite pas communiquer les chiffres sur ses comptes verts pour des raisons de concurrence.

Source : données collectées par Financité auprès des banques au 31/07/2022

⁶¹ Meer dan 1 miljoen mensen gebruiken Universele Bankdienst: wetsvoorstel moet systeem aan banden leggen, 10/08/2022, https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20220809_97377476

Par rapport au nombre de personnes concernées par la fracture numérique, il apparaît clairement que la charte sur le SBU n'a pas du tout atteint ses objectifs, sans oublier la question de l'accès au service bancaire de proximité qui n'a elle encore fait l'objet d'aucune initiative à ce jour de la part du Gouvernement fédéral.

1.1.2.4. Le compte Nickel : un nouveau compte de base dans le paysage belge

Venu de France où il a rencontré un gros succès avec 2,5 millions de clients, le compte Nickel a été initialement développé en 2014 par une fintech qui l'a ensuite revendu à BNP Paribas. Ce compte est disponible en Belgique depuis juin 2022 dans des librairies indépendantes (220 points de vente au 30/11/2022).

Ce compte est un produit simple dans sa conception, facile d'accès, d'un usage peu compliqué et d'un prix raisonnable (20 €/an pour le tarif de base)⁶². Il n'est toutefois pas destiné aux personnes peu à l'aise avec le numérique car, s'il peut être ouvert chez un libraire chez qui on peut aussi déposer et retirer de l'argent liquide, tout le reste se passe en ligne.

Selon une première analyse réalisée par Nickel Belgique, les clients, qui ont majoritairement entre 25 et 55 ans et sont de nationalités multiples, ouvrent un compte essentiellement pour 3 raisons principales :

- Ils veulent un compte secondaire dédié à des achats spécifiques ou pour se protéger davantage en termes de piratage et autres.
- Ils cherchent une banque moins chère que ce que propose la majorité des banques belges.
- Ils ont des difficultés à ouvrir un compte dans une banque et cherchent donc une alternative à laquelle Nickel peut répondre.

1.1.2.5. La particularité des comptes sociaux de Belfius

Belfius a mis en place une gamme de produits sociaux destinés aux institutions à finalité sociale qui viennent en aide aux populations précarisées⁶³. Au 31/07/2022, Belfius gérait 172 000 comptes de ce type contre 174 000 un an plus tôt.

L'un de ces produits est le compte d'aide sociale qui peut être ouvert à la demande du CPAS au nom du bénéficiaire de l'aide. Les personnes pouvant bénéficier de ce compte sont toutes les personnes qui dépendent financièrement d'un CPAS. Ce compte est gratuit pour les bénéficiaires.

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

⁶²Fily A. *Compte Nickel : ma librairie devient ma banque*, 07/2022,

https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/compte_nickel_-_af_-_juillet_2021.pdf

⁶³Belfius, produits sociaux,

<https://www.belfius.be/publicsocial/FR/ProduitsServices/GestionDeTresorerie/ProduitsSociaux/index.aspx?firstWA=no>

distributeurs automatiques la totalité du solde restant sur le compte. Cette facilité se fait sans frais.

Ce compte, ayant une vocation sociale, doit être fermé par le CPAS dès que le titulaire du compte ne dépend plus financièrement de celui-ci. Alors qu'en 2010, le nombre de personnes bénéficiant d'un compte d'aide sociale était de 41 102, il n'était plus que 7 391 au 01/10/2022. Pour Belfius, la diminution peut s'expliquer par les actions régulières de « nettoyage » des comptes qui ne sont plus utilisés et le fait qu'il y aurait moins de personnes non bancarisées notamment grâce au SBB. Il est aussi possible que des CPAS dirigent les personnes concernées vers le SBB. Si le SBB est plus coûteux pour son titulaire, il est gratuit pour les CPAS tandis que chaque compte social coûte 26 € par an aux CPAS.

Le compte d'aide sociale, bien que réservé aux personnes bénéficiant du CPAS, reste un bel exemple d'inclusion financière. En passant par une banque traditionnelle, les personnes bénéficiaires ne sont pas stigmatisées. Elles peuvent bénéficier gratuitement de services compris dans des comptes classiques. Il est donc regrettable que son nombre soit en diminution.

Parmi les autres produits sociaux proposés par Belfius, les plus importants sont les comptes de gestion budgétaire, les comptes retraits et les comptes système I. Les comptes de gestion budgétaire sont des solutions qui aident à gérer le compte d'une personne en difficulté financière. Les comptes retraits sont des services additionnels conjoints aux comptes de médiation de dette. Les comptes système I permettent aux institutions de gérer les revenus et dépenses de personnes qui séjournent dans ces institutions. Celles-ci sont autorisées à intervenir et effectuer les opérations financières de ces personnes.

Nombre de comptes et évolution par an

	01/07/2019	01/07/2020	01/05/2021	01/01/2022	01/10/2022
RECONSTIT.GAR.LOC.IND.	4 783	4 645	4 602	45 21	4 458
COMPTE AIDE SOCIALE	8 563	7 314	6 861	6 732	7 391
GEST.BUDGET - INDIVIDUEL	71 752	70 156	69 716	67 853	66 183
COMPTE RETRAIT	40 155	38 370	37 475	36 158	34 732
SYSTEME I - INDIVIDUEL	22 273	20 758	19 404	19 009	18 013
GAR.LOC.CPAS/IMMO-IND.	3 105	3 733	4 057	4 535	5 388
CONV.DE GAGE GAR.RESIDENCE	7 258	7 850	8 162	8 854	8 873
GAR.LOC.SOC.LOGEMENT/INDIV	16 417	17 544	18 407	19 432	20 700
MEDIAT.DE DETTES-INDIVID.	5 918	5 664	5 391	5 203	4 779
Grand Total	180 224	176 034	174 075	171 997	170 517

Source : Belfius

En plus de ses produits sociaux, Belfius propose depuis 2007 un service de cartes prépayées. La carte prépayée SSB (Self-Service Banking) est remise par le CPAS à une personne qui a droit à une aide financière non récurrente. Elle est émise avec un montant prédéfini destiné à être retiré en une seule fois à un automate Self-Service Banking. Cette carte permet au CPAS

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

Pour les paiements récurrents, Belfius propose la carte Belfius EasyCard. Elle permet aux institutions de la recharger plusieurs fois via BelfiusWeb et à l'utilisateur·rice d'effectuer des retraits d'argent et des paiements (carte pourvue des fonctions Bancontact et Maestro).

1.1.2.6. De plus en plus de comptes bloqués ou clôturés de manière unilatérale

Depuis quelques années, de plus en plus de personnes sont confrontées à la rupture unilatérale de leur relation bancaire, sans motif annoncé, et ce souvent après des années de fidélité à leur banque. Cette rupture, qui génère beaucoup d'incompréhension, provoque toute une série de difficultés car il faut transférer les fonds détenus et les éventuelles domiciliations vers une autre banque, notifier le changement de compte auprès de toute une série de parties tierces, gérer le sort des éventuels produits maison et des crédits en cours, etc.

Ombudsfm a traité 189 plaintes à ce sujet en 2021 et y consacre une partie de son rapport annuel⁶⁴. Comme rappelé par le médiateur financier, « *ces (...) mesures sont de plus en plus souvent utilisées par les banques comme outil pour leur permettre de respecter leurs obligations de vigilance BC/FT, mais aussi dans le cadre de leur politique de derisking/debanking qui va plus loin que ce qu'exige la réglementation en vigueur.* »

En ce qui concerne le blocage des comptes, possibilité prévue par l'article VII.37 §2 du Code de droit économique à la condition d'être reprise dans le contrat-cadre passé entre la banque et ses client·e·s, Ombudsfm constate que, dans de nombreux cas, le blocage du compte intervient souvent avant que le consommateur n'en ait été avisé de la manière convenue dans le contrat-cadre, ce qui surprend les client·e·s concerné·e·s, d'autant que cette mesure se prolonge parfois pendant quelques mois.

Cette obligation d'information n'est toutefois pas sanctionnée par le Code de droit économique. Ombudsfm ne peut pas se fonder sur une absence d'information pour contraindre la banque au déblocage du compte ou pour obtenir une quelconque indemnisation. En revanche, Ombudsfm indique qu'il tente de vérifier si ces blocages sont objectivement motivés afin, soit d'obtenir la suppression de cette mesure s'il s'avère qu'elle n'est pas justifiée dans son principe ou dans sa durée, soit d'obtenir les motifs de cette suspension (sécurité des cartes, débit non autorisé, ...) pour donner une explication compréhensible et satisfaisante au consommateur. Mais, comme le précise l'article VII.37 §2, alinéa 3 du CDE, les banques ne sont pas toujours tenues de fournir les informations demandées, notamment quand le refus de fournir les raisons d'un blocage est fondé sur la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces.

En ce qui concerne la rupture de la relation contractuelle, Ombudsfm observe qu'elle s'effectue parfois en deux étapes : dans un premier temps, la banque procède au blocage des comptes, et, dans un second temps, le client reçoit une lettre de rupture de la relation. Dans d'autres cas, la rupture de la relation est immédiate. La lettre de rupture est adressée en application des conditions générales par lesquelles les banques se réservent la possibilité de mettre fin à la relation avec leurs client·e·s de manière unilatérale et sans motivation, moyennant le respect

⁶⁴ Ombudsfm, rapport annuel 2021 (voir pages 13-14), <https://www.ombudsfm.be/sites/default/files/Rapport%20annuel%202021%20Ombudsfm.pdf>

d'un délai de préavis (généralement deux mois) ou immédiatement avec motivation dans des cas extrêmement graves. Ce type de clause n'est valable que si les clients e s disposent également de la faculté de mettre fin à la relation contractuelle, ce qui est généralement le cas (principe de réciprocité)⁶⁵.

Les plaignant e s espèrent qu'Ombudsfin puissent rétablir cette relation ou, à tout le moins, connaître les motifs de la rupture. Ombudsfin indique toutefois qu'il ne peut jamais forcer une institution financière à maintenir une relation avec un·e client·e existant·e. L'intervention d'Ombudsfin se limite donc à vérifier si les formalités de résiliation (délai de préavis, mode de résiliation, etc.) stipulées dans les conditions générales de la banque ont bien été respectées. Dans certains cas, Ombudsfin tente de faire valoir des circonstances spécifiques pour obtenir de la banque une révision de sa position. S'il arrive que les banques acceptent de prolonger le délai de préavis pour donner aux client·e·s la possibilité d'ouvrir un nouveau compte auprès d'une autre banque, elles ne sont en revanche guère disposées à revenir sur leur décision de mettre fin à la relation.

Par ailleurs, Ombudsfin veille au remboursement « pro rata temporis » des frais de compte déjà exposés et à ce que cette rupture de relation n'entraîne pas de frais pour les personnes concernées.

Enfin, Ombudsfin invite régulièrement les banques à lui transmettre les motifs de la rupture, qui peuvent être divers (perte de confiance, comportements inadéquats ou injurieux, agressivité à l'égard des employés, ...), mais les banques, si elles ont opté pour une rupture de relation sans motifs mais moyennant le respect d'un délai de préavis, refusent souvent de transmettre ces motifs ou se retranchent derrière la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces (money mule, opérations suspectes, ...). Ces dispositions imposent en effet aux banques de suspendre ou rompre la relation et d'en référer immédiatement à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF). Elles sont également tenues au secret et ne peuvent divulguer aux client e s visé e s ou à des tiers les informations/ renseignements qui ont été ou seront transmises à la CTIF. Ombudsfin étant une partie tierce, ces informations ne peuvent donc lui être communiquées, sous peine de sanction pour les banques.

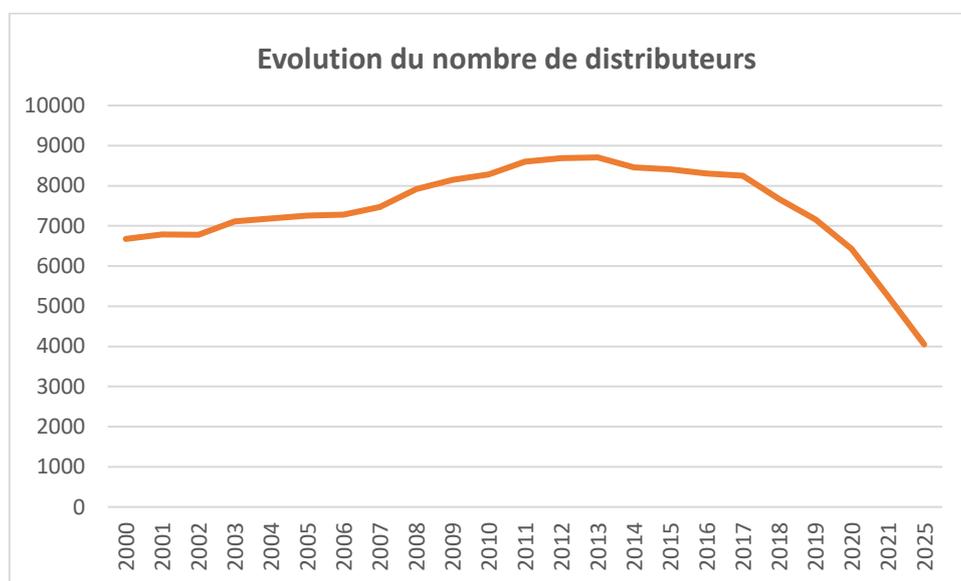
1.2. Accès à l'argent liquide

Depuis quelques années, les moyens de paiement électroniques (cartes, virements et prélèvements électroniques, paiement par mobile, etc.) proposés par les banques et l'industrie des paiements prennent de plus en plus de place dans les habitudes des consommateur·rice·s. Si cela convient au plus grand nombre, ce n'est pas le cas des personnes qui sont très dépendantes du cash, ni de celles qui souhaitent continuer à avoir le choix de leurs moyens de paiement, ce qui devient de plus en plus difficile.

⁶⁵ Blog Droit bancaire et financier en Belgique, *Rupture de la relation par la banque et clôture des comptes bancaires*, 14/10/2020, <https://droitbancaire.be/cloture-des-comptes-bancaires/>

1.2.1. Baisse continue du nombre de distributeurs de billets : un accès au cash de plus en plus difficile

Après avoir atteint un pic en 2013 avec 8 707 appareils, le nombre de distributeurs de billets mis à la disposition de la population n'a cessé de diminuer depuis lors pour descendre à 5 256 fin 2021, soit une nouvelle baisse de 18,3% par rapport à la fin 2020⁶⁶.

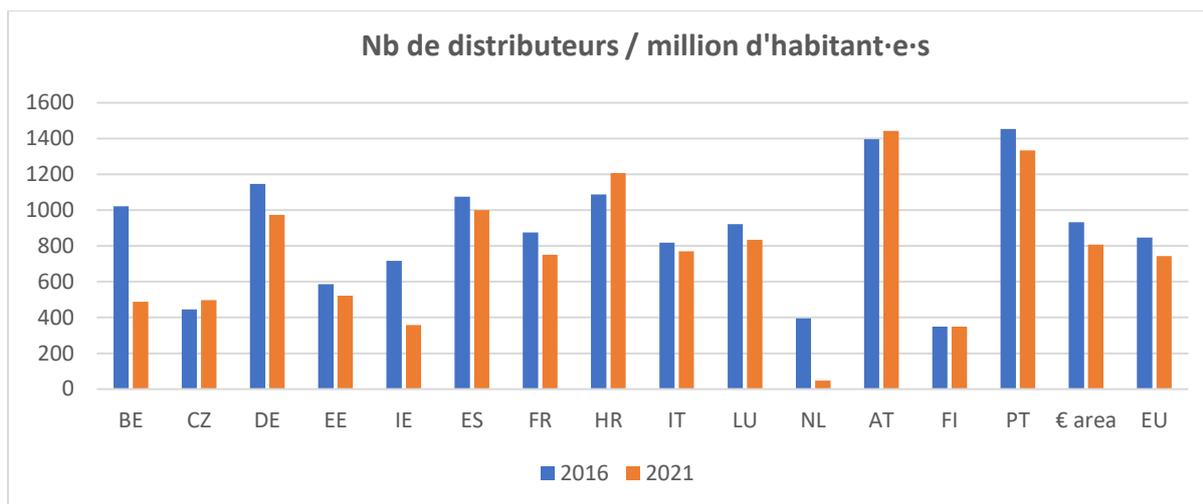


Sources : Banque centrale européenne, Statistical Data Warehouse, Belgium⁶⁷,
BNB (NRPC) : prévisions pour 2025

Avec 488,7 distributeurs par million d'habitant·e·s, la Belgique se situait fin 2021 bien en-dessous de la moyenne de la zone euro qui compte 806,6 appareils par million d'habitant·e·s et de l'Union européenne avec 743,9 appareils. La Belgique fait par ailleurs partie des pays qui ont connu la plus forte baisse du nombre de leurs distributeurs entre 2016 et 2021.

⁶⁶ En ce qui concerne les membres de Febelfin, le nombre total d'appareils de banque en self-service avec fonction de retrait était de 5 620 pour 2020. <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>, voir section paiements. Les données 2021 relatives aux paiements n'étaient pas publiées à la date de publication du présent rapport (décembre 2022)

⁶⁷ ECB : Number of ATMs with a cash withdrawal function - provided by resident PSPs - from Belgium (mise à jour juillet 2022)



Source : Banque centrale européenne, Statistical Data Warehouse⁶⁸

La suppression des agences bancaires conduit à la disparition des distributeurs qui y sont installés. Au 31/07/2022, le nombre de distributeurs avait encore baissé comme le montrent les chiffres que nous avons collectés auprès des banques :

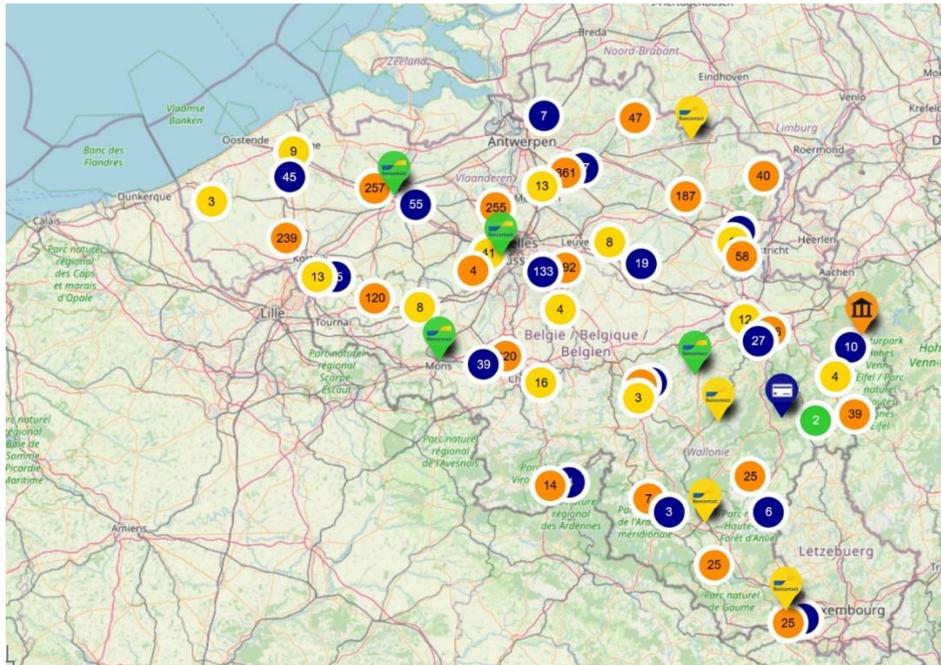
Nombre de distributeurs par établissement au 31/07/2022

Argenta	346
AXA banque	256
Belfius	549 + 270
BNP Paribas Fortis	1109
bpost	514 (sur 347 communes)
Beobank	N'a pas répondu à aucune de nos demandes d'information
CBC	148
KBC	852
CPH	0
Crelan	271
ING	921
Batopin	252 (info fournie par KBC en sept 2022)

Source : Informations fournies par les banques (données au 31/07/2022)

S'il n'est pas aisé de connaître avec exactitude le nombre de communes qui n'ont plus de distributeurs car des agences ferment tous les jours, il apparaît clairement que la répartition des distributeurs est très inégale sur le territoire, comme le montre la carte ci-dessous :

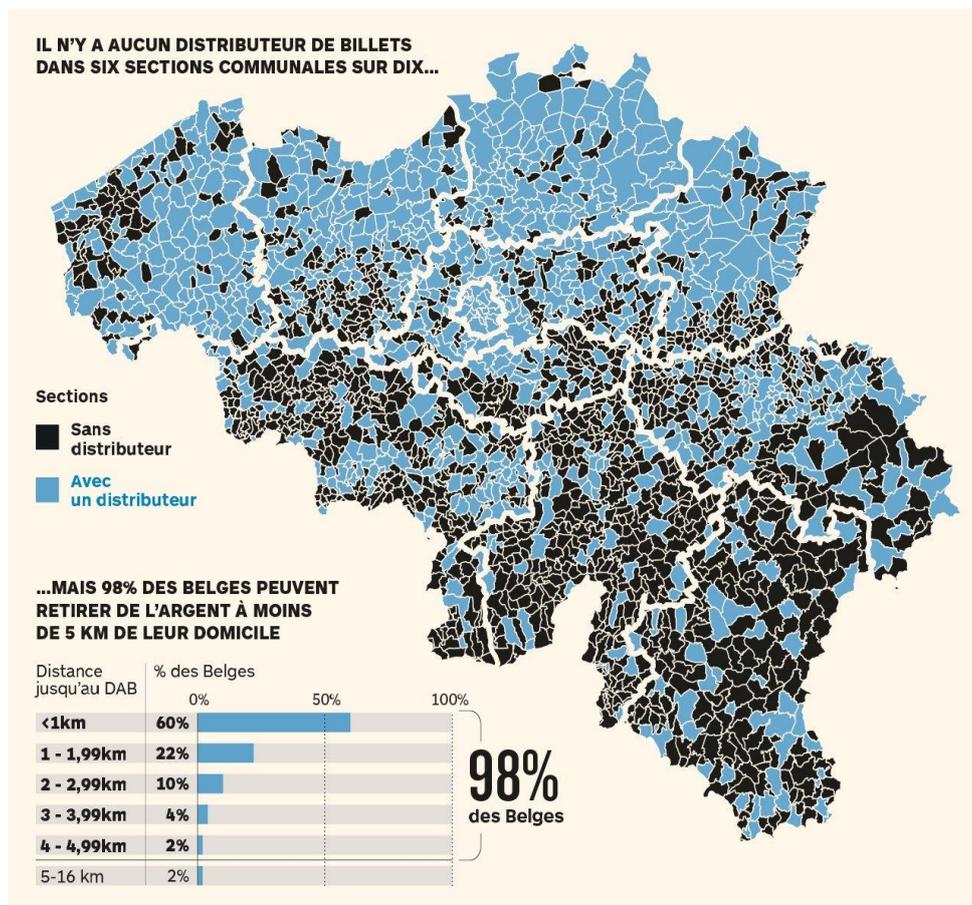
⁶⁸ BCE, <https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000001406>, page consultée le 25/10/2022



Source : RTBF⁶⁹

Une autre carte publiée par l’Echo en avril 2021 montrait aussi les fortes différences d’équipement en distributeurs entre les différentes provinces du royaume. Cette carte était aussi très instructive en ce qui concerne la distance à parcourir pour accéder à un distributeur de billets : en 2021, 60% des Belges avaient accès à un distributeur à moins d’1 km, 82% à moins de 2 km, 92% à moins de 3 km, mais 4% d’entre eux devaient parcourir plus de 5 km. Ces chiffres sont à mettre en regard de ceux avancés par le projet Batopin qui prévoit un accès à moins de 5 km à vol d’oiseau pour 95% de la population (voir supra). Les distances ont été mesurées à vol d’oiseau.

⁶⁹ RTBF, 09/2021, <https://www.rtbf.be/article/ou-trouver-du-cash-en-belgique-decouvrez-les-distributeur-de-billets-et-les-banques-les-plus-proches-de-chez-vous-10849488>



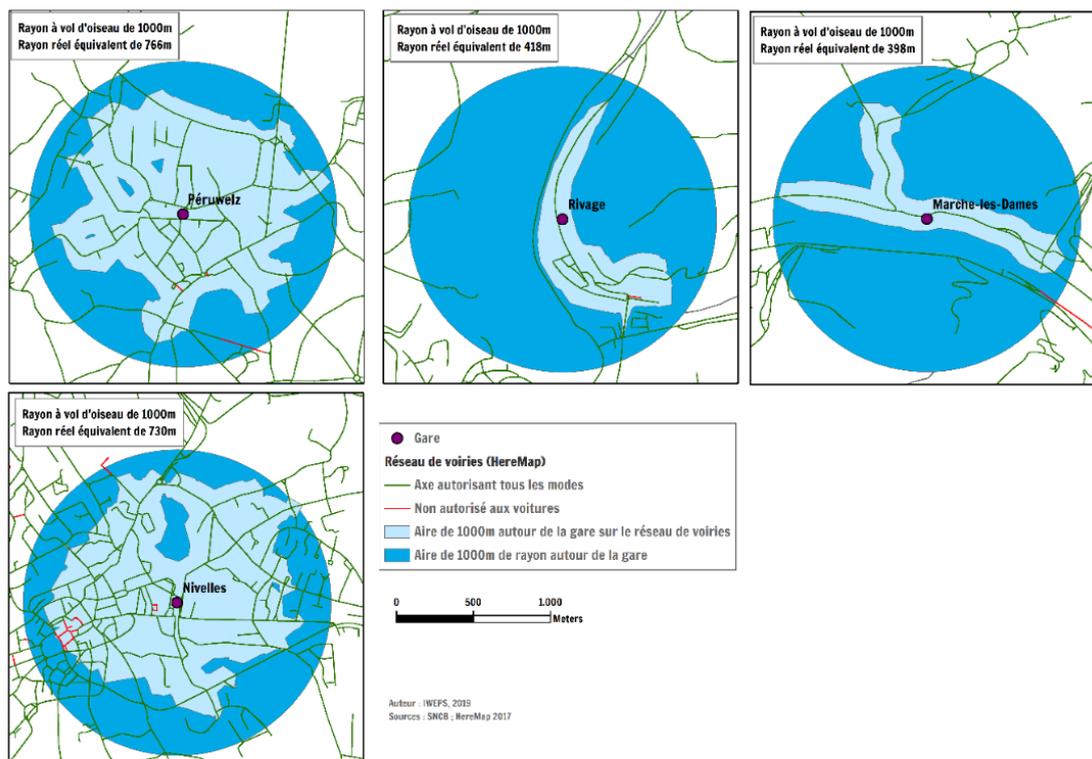
Source : L'Echo⁷⁰, avril 2021

L'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS) a publié en novembre 2022 une étude détaillée visant à définir le nombre minimum de distributeurs de billets pour le territoire wallon⁷¹. Fin 2021, la Wallonie disposait de 1 720 appareils implantés sur 992 emplacements.

Afin de mesurer l'accessibilité à un distributeur de billets, les chercheur·euse·s de l'IWEPS ont effectué des mesures par la route « *ce qui permet d'être plus proche de la réalité vécue et d'éviter certaines distorsions liées aux distances à vol d'oiseau.* » comme le montrent les cartes qu'ils ont réalisées pour 4 communes.

⁷⁰ D. Adriaen, R. Cockx, O.Samois, T.Roelens, L'Echo, *Les banques envoient les distributeurs à la gare*, 24/04/2021, <https://www.lecho.be/entreprises/banques/les-banques-envoient-les-distributeurs-de-billets-a-la-gare/10300911.html>

⁷¹ Charlier J., Reginster I. *Assurer l'accès de la population wallonne aux distributeurs de billets – Éléments d'analyses géographiques*, Rapport de recherche de l'IWEPS n°49, 18/11/2022, <https://www.iweps.be/publication/assurer-lacces-de-la-population-wallonne-auxdistributeurs-de-billets-elementsdanalysesgeographiques/>



Source : IWEPS (voir page 9 du rapport de recherche n°49)

Leurs analyses montrent ainsi que « *Fin 2021, environ un quart de la population wallonne (25,5%) habite à plus de 3 km d'un ATM par la route, soit près de 930 000 habitants. 8,8% de la population wallonne, soit environ 319 550 habitants, habitent à plus de 5 km par la route d'un ATM en 2021, donc 91,2% à moins de 5 km. Environ 14 100 habitent même à plus de 10 km et environ 1 750 à plus de 15 km. La densité de population des territoires a un rôle important dans les taux de couverture enregistrés avec des valeurs faibles dans la province de Luxembourg et le sud de la province de Namur. En nombre absolu d'habitants et selon les critères retenus (5 km par la route), on constate cependant que la province de Hainaut est la moins bien desservie.*

(...) *Sur les 1 471 territoires des anciennes communes, 363 d'entre elles disposent d'au moins un ATM, soit environ un quart. La desserte à 5 km par la route est supérieure à 98% pour 814 entités (55% des entités ; 627 entités où toute la population est couverte). 60% des entités ont une couverture supérieure à 95%. 340 entités (23%) ont une couverture inférieure à 50% (situation fin 2021) »*

Les banques font état du coût de plus en plus élevé de la mise à disposition de distributeurs de billets (0,54 € par opération selon une étude réalisée à la demande du secteur bancaire⁷²), alors que les retraits sont en diminution. Même si la rentabilité des distributeurs a baissé, elle reste positive selon une étude réalisée en 2021 par la Banque centrale européenne⁷³.

⁷² Etude mentionnée dans De Tijd, 08/07/2018, <https://www.tijd.be/ondernemen/banken/banken-onderzoeken-alliantie-voorgeldautomaten/10029391.html> (étude non publiée)

⁷³ European Central Bank, Eurosystem, *Report on the analysis of costs and revenues of ATMs*, 21/09/2021 ; , 2021 ; Fily A., Rentabilité des distributeurs de billets : de quoi parle-t-on ?, 02/2022, https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/rentabilite_des_distributeur_-_af_-_fevrier_2022.pdf

Afin de réduire le coût des distributeurs, deux initiatives bancaires concurrentes ont vu le jour⁷⁴.

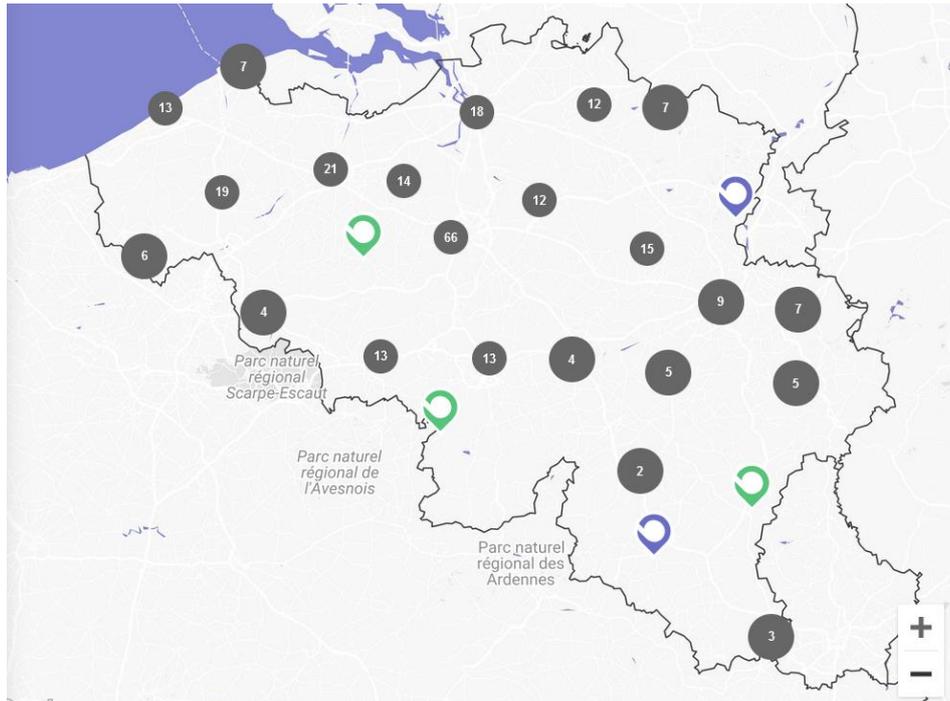
La première est portée par bpost et 4 banques de petite et moyenne taille, Argenta, vdk bank, AXA Banque et Crelan, cette dernière ayant depuis racheté AXA Banque Belgique pour constituer la 5^{ème} banque belge. En novembre 2019, ces 5 acteurs avaient annoncé la gestion conjointe de leurs distributeurs de billets, soit 22% des appareils disponibles en Belgique et créer pour cela une joint-venture appelée « Jofico » (Joint Financial Company). Jofico a conclu un contrat de service avec le fournisseur Diebold Nixdorf qui loue les appareils aux banques concernées et prend en charge leur installation, leur maintenance et leur remplacement. Chaque membre de Jofico reste maître de sa stratégie commerciale et continue à proposer des distributeurs sous son enseigne. La réduction du nombre de distributeurs de billets ne fait pas partie des objectifs affichés de Jofico. Néanmoins, si fin 2019, lors du démarrage de Jofico, les 5 membres de Jofico totalisaient 1 555 appareils, il n'en comptait plus que 1 511 en 2021.

La seconde initiative est venue des 4 grandes banques du pays, ING, Belfius, KBC et BNPPF (73% des distributeurs de billets) qui ont décidé en janvier 2020⁷⁵ de mettre en commun la gestion de leurs appareils. Pour ce faire, elles ont créé une entreprise commune appelée « Batopin » (Belgian ATM Optimisation Initiative). A la différence de Jofico, les 4 grandes banques entendent supprimer tous les distributeurs de leurs agences d'ici la fin 2024 pour les remplacer par environ 2 240 distributeurs neutres installés sur 675-725 sites dont la localisation est déterminée à l'aide d'un algorithme. Cette nouvelle répartition des distributeurs, annoncée comme devant permettre un meilleur maillage du territoire, doit assurer à 95% de la population la possibilité d'effectuer des retraits et à 90% de la population d'effectuer des dépôts à une distance maximale de 5 km à vol d'oiseau.

Cette dernière initiative, qui va conduire à une importante diminution du nombre de distributeurs, a été menée par les banques concernées sans implication ni des usagers concernés (consommateurs, commerçants), ni des mandataires locaux qui connaissent bien les besoins de leurs populations. Batopin consulte ces derniers pour déterminer le meilleur emplacement possible pour le ou les distributeurs qu'il compte installer sur leur commune. En novembre 2022, Batopin annonçait que 22% des distributeurs prévus étaient déjà actifs, 15% des lieux attribués et qu'il était à la recherche de lieux pour 63% des distributeurs.

⁷⁴ Fily A. L'avenir des distributeurs de billets, ça ne regarde pas que les banques, Financité, septembre 2021, https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/lavenir_des_distributeurs_-_af_-_septembre_2021.pdf

⁷⁵ Communiqué de presse de Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC «*Les quatre grandes banques vont travailler ensemble à une plateforme commune de distributeurs de billets pour une accessibilité optimale*», https://www.kbc.com/content/dam/kbccom/doc/newsroom/pressreleases/2020/20200108_PB_ATMnetwork_FR.pdf



Source : Batopin⁷⁶

Il est encore trop tôt pour connaître avec exactitude le nombre total de distributeurs (tous établissements confondus) qui seront encore à la disposition de la population d'ici la fin 2024. Selon des calculs effectués par la BNB, l'impact du projet Batopin devrait conduire à une perte de près de 40% du nombre total d'emplacements et d'un tiers des distributeurs d'ici 2024. Ce calcul part du principe qu'aucune diminution de distributeurs n'interviendra dans les banques non-membres de Batopin, ce qui est peu probable.

Il est par ailleurs possible que les dépôts et les retraits soient facturés aux usagers : KBC l'avait déjà annoncé pour les retraits effectués par les détenteurs de son compte de base⁷⁷. Par ailleurs, le projet Batopin va permettre d'accélérer la fermeture d'agences des 4 grandes banques puisqu'il n'y aura plus aucun service à la disposition de la clientèle qui justifie qu'elle se rende encore en agence (visites sur rendez-vous réservées à certaines opérations, suppression des différents automates dont les distributeurs de billets).

A côté des projets Jofico et Batopin, bpost a, dans le cadre de son contrat de gestion avec l'Etat, l'obligation de mettre à la disposition des citoyens ne s au moins 350 distributeurs de billets dans ses bureaux ainsi qu'au moins un distributeur dans les communes où aucun dispositif n'est/plus disponible.

En 2021 et 2022, 9 distributeurs ont été installés en application du contrat de gestion. 410 sites bpost sont équipés d'un ou de plusieurs distributeurs : depuis 2021, 19 appareils ont été ajoutés et 29 retirés, généralement un distributeur en double sur un même site.

Au 30 juin 2022, 347 communes disposaient d'au moins un distributeur bpost. Parmi ces 347 communes, 74 ne disposaient que d'un seul appareil⁷⁸.

⁷⁶ Site de Batopin consulté le 29/11/2022 : <https://batopin.be/en/our-cash-points>

⁷⁷ Test-Achats, *KBC veut faire payer les retraits d'argent aux nouveaux automates Batopin. Inacceptable !*, 27/09/2021, <https://www.test-achats.be/argent/payer/news/distributeurs-batopin-kbc>

⁷⁸ Réponse QE 950 de Monsieur Nicolas Parent du 7 juillet 2022

Le pourcentage de distributeurs accessibles tous les jours entre 6 heures et 22 heures était de 85,63% au 31 août 2022⁷⁹.

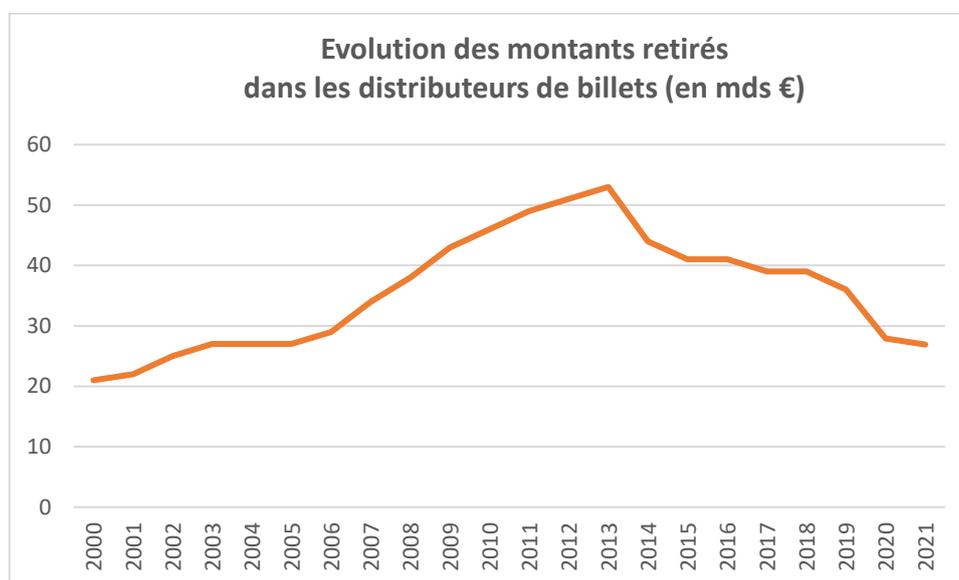
Le 7^{ème} contrat de gestion couvrant la période 2022-2026 a été publié au Moniteur belge en septembre 2022. Il fixe le nombre de distributeurs qui pourront être installés chaque année dans les communes qui en sont dépourvues : 15 en 2022, 15 en 2023, 10 en 2024, 10 en 2025 et 10 en 2026. A ces obligations s'ajoute la possibilité pour les villes et les communes de demander l'installation d'un distributeur supplémentaire à leurs frais. Les banques auront aussi la possibilité de proposer leurs services dans les bureaux de poste. Si cette solution permet de manière certaine de répondre aux besoins de la population, elle n'est toutefois pas complètement satisfaisante car le financement de ces distributeurs repose sur les contribuables.

1.2.2. Diminution des retraits et des paiements en liquide

Après un pic en 2013 (53,23 mds€ retirés dans les distributeurs), les montants retirés ont baissé en 2014 et sont restés ensuite relativement stables jusqu'en 2018 oscillant autour des 40 mds €. En 2019, une baisse est intervenue avec 35,95 mds € retirés des distributeurs. En 2020, première année de la crise sanitaire, les montants retirés sont tombés à 27,96 mds €, puis à 26,96 mds € en 2021, seconde année de la crise sanitaire.

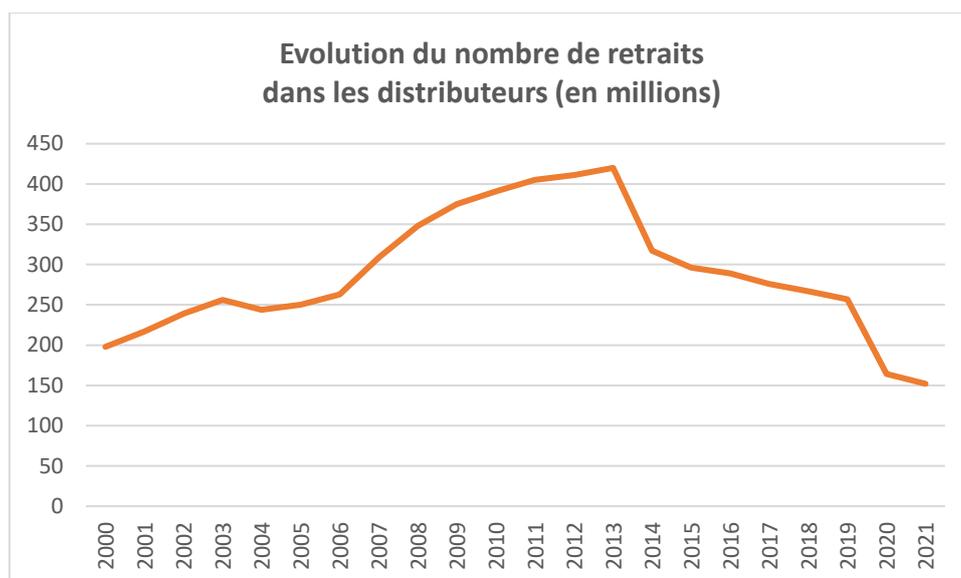
En 2019, le nombre des retraits opérés dans les distributeurs était de 257,33 millions. Il est descendu à 164 millions en 2020, puis à 151,6 millions en 2021.

Si l'on va moins souvent au distributeur, en revanche le montant moyen par retrait augmente. En 2018 et en 2019, il était de 140 €, puis est passé à 170 € en 2020 et à 177 € en 2021.



Source : European Central Bank - [Statistical Data Warehouse](https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2022/html/ecb.pr220801.en) – Belgium

⁷⁹ Réponse QRVA 55 092 de Monsieur Nicolas Parent du 2 août 2022, <https://www.lachambre.be/QRVA/pdf/55/55K0092.pdf> (p.216-217)



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

Il n'est pas facile d'interpréter les chiffres depuis 2020. Sont-ils la manifestation d'une désaffection vis-à-vis du cash sans retour en arrière comme l'annonce le secteur bancaire pour justifier la réduction des distributeurs de billets ou bien s'agit-il d'une adaptation aux restrictions imposées pendant la crise sanitaire ?

La crise sanitaire, qui a débuté en mars 2020, a en effet conduit pendant parfois de longues périodes tant en 2020 qu'en 2021 à la fermeture des marchés, des bars et des restaurants ainsi que des commerces considérés comme non essentiels, réduisant le volume global des achats et l'usage du cash dans les dépenses quotidiennes. Par ailleurs, de nombreux consommateurs ont augmenté leurs achats en ligne qu'il est par nature difficile de payer en espèces.

Alors que les pièces et les billets ont cours légal dans toute la zone euro, certains commerçants ont refusé les paiements en liquide. L'inspection économique avait reçu des plaintes à ce sujet en 2020⁸⁰. Il est vrai que ce mode de paiement a été largement découragé en 2020. Au début de la crise sanitaire, Febelfin n'avait pas hésité à affirmer que les billets et pièces de monnaie « peuvent aussi porter des bactéries et virus s'ils sont passés entre les mains d'une personne malade ou infectée ». La ministre de l'économie avait de son côté autorisé les commerces à refuser les espèces au mépris de la législation européenne souveraine en la matière. Ces déclarations ont généré une peur du billet contaminé et conduit de nombreux Belges à davantage se tourner vers les transactions électroniques, notamment le paiement par carte sans contact dont le plafond a été relevé de 25 € à 50 € par transaction en avril 2020, même si les risques posés par l'utilisation du cash ont été rapidement démentis par l'OMS et les études commanditées par la BCE⁸¹.

Les données collectées en 2019, soit juste avant le début de la crise sanitaire, montraient que l'argent liquide était loin d'avoir disparu de notre vie quotidienne. Selon la dernière enquête de

⁸⁰ Inspection économique, *Présentation du rapport d'activité 2020* : « L'Inspection économique a reçu de très nombreux signalements notamment concernant (...) le refus d'accepter l'argent liquide (...) », 06/09/2021, <https://news.economie.fgov.be/202360-nombre-record-de-signalements-suite-a-la-crise-sanitaire>

⁸¹ Taleme B., Zamora-Pérez A., Litardi C., Howes J., Steinmann E., Todt D., " *Assessing the risk of SARS-CoV-2 transmission via euro cash*", ECB, Occasional Paper Series, 07/2021, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecb.op259~33b180d450.en.pdf>

la Banque centrale européenne sur les moyens de paiements utilisés par les consommateurs dans la zone €⁸², 73% des paiements entre personnes ou dans les points de vente avaient été effectués en espèces dans la zone euro en 2019. Le degré d'utilisation des espèces varie fortement entre les pays de la zone euro. C'est à Malte que les paiements en espèces étaient les plus fréquents (88%) suivi par l'Espagne et Chypre (83%). A l'inverse, la Finlande (35%) et les Pays-Bas (34%) sont les pays où les espèces sont les moins utilisées et les distributeurs les moins nombreux.

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

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

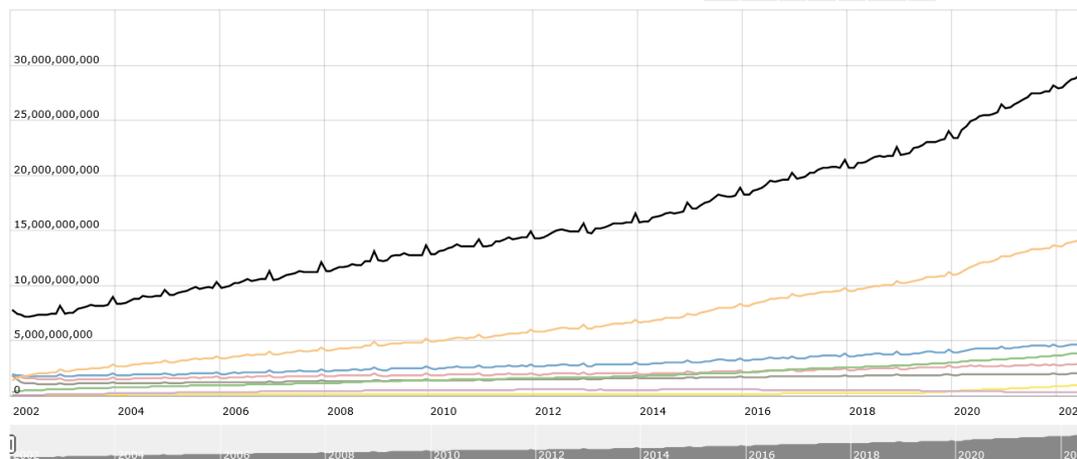
1.2.3. Forte augmentation des billets en circulation

La demande en billets augmente chaque année dans la zone € et la Banque centrale européenne continue d'en émettre. La totalité des billets en circulation était d'environ 1 566 milliards € à la fin septembre 2022, soit plus de 180 milliards en un an.

⁸²ECB, *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*, December 2020, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.spacereport202012~bb2038bbb6.en.pdf>

Augmentation du nombre de billets en circulation

Value | Quantity Banknotes | Coins From: 01-01-2002 to: 01-08-2022 Zoom: 3m 6m 1y 2y 5y 10y all Chart | Table



Source : Banque centrale européenne (2022)⁸³

Le même phénomène est observé dans d'autres pays. En période de crise (crise financière de 2008, crise sanitaire de 2020-2021, guerre en Ukraine, augmentation de l'inflation...), on se tourne vers les espèces comme outil de gestion de l'incertitude. Selon la Banque centrale européenne⁸⁴, les personnes, en particulier à faible revenu, ont réduit leurs dépenses et augmenté leurs avoirs en actifs liquides pendant la crise sanitaire. Cette tendance souligne le rôle de l'argent liquide en tant que réserve de valeur autant que moyen de paiement.

Selon la BCE, les pièces en euro en circulation représentaient une valeur de 32,22 milliards € en septembre 2022 contre 30,40 milliards € un an plus tôt. Les crises n'ont pas d'impact significatif sur la circulation des pièces qui sont rarement utilisées pour stocker des valeurs. Il en fut de même pendant la crise sanitaire.

Les Belges auraient en moyenne 65 € dans leur portefeuille en début de journée⁸⁵.

1.2.4. De nombreuses réactions et initiatives dans tout le pays

1.2.4.1. Des motions et des résolutions à l'échelon communal et régional

Plusieurs collèges communaux ont voté des motions demandant un meilleur accès aux distributeurs de billets. Ce fut le cas par exemple à Andenne, Auderghem, Braine le comte, Courcelles, Ecaussinnes, Enghien, Farciennes, Fontaine l'Évêque, Forest, Ixelles, Koekelberg, la Hulpe, Lasne et Rixensart (motion commune), Liège, Marche en Famenne, Mons, Rochefort, Saint-Gilles, Silly, Tubize, Viroinval, Waremme et les 31 autres communes de

⁸³ BCE, Banknotes and coins in circulation,

https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/banknotes+coins/circulation/html/index.en.html (page consultée le 07/09/2022). Ligne noire : total, ligne orange : billets de 50€, ligne bleue : billets de 20€, ligne verte : billets de 100€,...

⁸⁴ European Central Bank, *Cash still king in times of COVID-19*,

<https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2021/html/ecb.sp210615~05b32c4e55.en.html>

⁸⁵ BNB, *20 ans de l'euro, 20 chiffres étonnants*, 28/12/2021, <https://www.nbb.be/fr/articles/20-ans-de-leuro-20-chiffres-etonnants>

l'arrondissement de Huy-Woluwe Saint Pierre. Une motion similaire fût aussi adoptée par la Province de Liège. Des courriers ont aussi été envoyés par les communes à la société Batopin critiquant les choix d'implantation ou de non implantation de distributeurs de billets par exemple sur la commune de Rixensart (22 000 habitant·e·s)⁸⁶.

Après avoir entendu en audition les différentes prenantes, le **Parlement wallon** a le 10 novembre 2021⁸⁷ adopté une résolution demandant une accessibilité et une proximité pertinente pour les distributeurs automatiques de billets en Wallonie.

« Pour ce faire, le parlement demandait au Gouvernement wallon de :

1. de solliciter le Gouvernement fédéral en ce qui concerne le déploiement des distributeurs automatiques de billets afin :

- de garantir un maillage des distributeurs automatiques de billets sur le territoire wallon en lien avec les spécificités de chaque commune, en dehors d'un cadre figé et purement théorique;
- de permettre une accessibilité et une proximité pertinentes sur l'ensemble du territoire wallon, en envisageant aussi, à titre subsidiaire, la possibilité de mettre en place des distributeurs automatiques de billets mobiles dans certaines situations;
- d'inclure la possibilité de réaliser un certain nombre d'opérations tel que des virements ou des consultations de soldes et d'extraits de compte dans les distributeurs automatiques de billets;
- de solliciter la Banque nationale de Belgique (BNB) afin d'assurer la transparence financière du coût actuel des distributeurs automatiques de billets des quatre banques associées dans le réseau Batopin et du coût futur du réseau Batopin à l'horizon 2024 ainsi que de garantir la neutralité de son coût pour les clients utilisateurs des distributeurs automatiques de billets;

2. de saisir sans délai le Comité de concertation sur le sujet de l'accessibilité et de la proximité pertinentes des distributeurs automatiques de billets en Wallonie;

3. d'insister auprès du Gouvernement fédéral sur la nécessité d'un large débat démocratique sur l'avenir des services bancaires, en ce compris sur la possibilité d'alléger les normes techniques auxquelles doivent répondre les distributeurs automatiques de billets;

4. d'insister auprès du Gouvernement fédéral et du consortium Batopin sur l'importance d'une concertation avec les autorités locales et les associations de consommateurs, incluant la coentreprise JoFiCo et bpost, pour la localisation des distributeurs automatiques de billets aux endroits stratégiques dans les communes afin d'assurer, en toute sécurité pour les usagers, les meilleurs accès et disponibilités répondant aux réels besoins des citoyens;

5. de renouveler les formations des aînés et des personnes fragilisées aux modes de paiement en ligne;

6. de commander une étude à l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS) visant à définir, en partenariat avec la Banque nationale de Belgique, l'Union des Villes et Communes de Wallonie, Test-Achats et toute autre association concernée, le nombre minimum de distributeurs automatiques de billets pour le territoire wallon, par commune et éventuellement par quartier lorsqu'il s'agit de grandes villes et à développer une

⁸⁶ Le Collège et le Conseil communal contre la décision de supprimer les distributeurs de cash à Rixensart, 10/10/2022, <https://www.rixensart.be/actualites/le-college-et-le-conseil-communal-contre-la-decision-de-supprimer-les-distributeurs-de-cash-a-rixensart>

⁸⁷ Parlement wallon, Doc 683 (2021-2022), http://nautilus.parlement-wallon.be/Archives/2021_2022/RES/683_8.pdf

stratégie de prospection de lieux d'implantation de distributeurs automatiques de billets en Région wallonne, au sein des bâtiments publics régionaux;

7. de faire rapport au Parlement de Wallonie sur l'évolution de l'accessibilité et de la proximité des distributeurs automatiques de billets en Wallonie. »

La question de l'accès aux distributeurs a été mise à l'agenda du **Comité de concertation (CODECO)**, du 1^{er} juin 2022 à la demande du Gouvernement wallon qui a demandé que soient garanties :

- la possibilité de réaliser un certain nombre d'opérations tel que des virements ou des consultations de soldes et d'extraits de compte dans les distributeurs automatiques de billets ;
- l'assurance de la transparence financière du coût actuel des distributeurs automatiques de billets des quatre banques associées dans le réseau Batopin et du coût futur du réseau Batopin à l'horizon 2024 ;
- la neutralité de son coût pour les clients utilisateurs des distributeurs automatiques de billets.

Le CODECO a chargé le gouvernement fédéral de mener une nouvelle évaluation sur la question et de réengager des négociations avec le secteur bancaire (voir supra).

Le 23 mai 2022, après l'organisation d'auditions, ce fût au tour du **Parlement de la Communauté germanophone** d'adopter une résolution pour le maintien des services bancaires locaux⁸⁸.

Cette résolution demande au gouvernement fédéral :

« 1. de garantir la continuité de l'engagement de bpost de maintenir des distributeurs automatiques de billets dans les communes qui n'ont plus d'agence bancaire et d'étendre les fonctions de ces distributeurs à des services bancaires dans le futur contrat de gestion. Le rachat de bpost par BNP Paribas Fortis, envisagé en 2024, ne doit pas remettre en cause cet engagement ;

2. de veiller, lors de l'installation de distributeurs automatiques de billets dans les bureaux de poste et les commerces, à ce qu'ils soient également accessibles tous les jours en dehors des heures de bureau habituelles et pendant les heures d'ouverture élargies ;

3. de maintenir des agences bancaires dans les zones rurales ;

4. de veiller, dans les zones rurales, à une répartition géographique optimisée des agences bancaires ainsi que des distributeurs automatiques de billets et des guichets automatiques bancaires ;

5. à ce que 95 % de la population aient accès à un distributeur automatique de billets dans un rayon de 5 km maximum de leur logement et 98 % de la population aient accès à un distributeur automatique de billets dans un rayon de 10 km maximum de leur logement, et que ledit distributeur soit facilement disponible et accessible, y compris pour les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées;

6. de négocier avec les banques les projets Batopin et Jofico, afin que les nouveaux distributeurs soient à la fois des distributeurs automatiques de billets et permettent d'effectuer des opérations bancaires (virements, extraits, etc.) ;

⁸⁸ Parlement de la Communauté germanophone, https://pdg.be/desktopdefault.aspx/tabid-4631/8157_read-64670/

7. de mettre en place une plateforme de consultation réunissant les associations de consommateurs, les associations de seniors, le secteur financier, la FSMA, les associations de PME et les autorités locales, qui pourront formuler des propositions et préparer des mesures pour réussir la transition numérique et combler la fracture numérique ;

8. de mettre en place une politique dite de double option (physique et numérique), afin que les clients qui le souhaitent puissent bénéficier de services bancaires physiques accessibles et abordables ;

9. de promouvoir des offres de formation pour ceux qui sont dépassés par l'évolution numérique, éventuellement en collaboration avec les associations de consommateurs, les associations de seniors, les CPAS et les autorités locales ;

10. de promouvoir un service bancaire universel à un prix abordable, y compris un nombre important ou illimité de services bancaires manuels et un certain nombre de retraits gratuits aux distributeurs automatiques de billets appartenant directement ou indirectement à la banque.

La résolution demande au gouvernement de la communauté germanophone :

11. de s'opposer au démantèlement des services bancaires dans le cadre de la politique des personnes âgées et des personnes handicapées ;

12. d'intervenir sans délai auprès du Gouvernement fédéral pour que les revendications susmentionnées soient mises en œuvre. »

Après avoir organisé une série d'auditions, le **Parlement bruxellois** a aussi adopté le 3 juin 2022⁸⁹ une résolution demandant une juste répartition des distributeurs de billets au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

« Il est ainsi demandé au gouvernement bruxellois :

1. de procéder, avec les communes bruxelloises, à un recensement des distributeurs de billets existants et à l'établissement d'un recueil de demandes reprenant les zones prioritaires pour la mise en place de distributeurs de billets et automates bancaires ;

2. de charger les ministres bruxellois compétents de veiller à l'accessibilité des distributeurs automatiques de billets pour les publics âgés, les personnes porteuses d'un handicap et les plus fragilisées ;

3. de charger les ministres bruxellois compétents de soutenir au travers de l'ensemble des politiques régionales, les initiatives locales visant à préserver le maillage à destination des publics les plus fragilisés ;

4. si nécessaire, de saisir le Comité de concertation sur le sujet ;

5. de solliciter une étude auprès de l'Institut Bruxellois des Statistiques et Analyses (IBSA) visant à déterminer les critères qui doivent régir une juste répartition des distributeurs à billets sur le territoire bruxellois ainsi qu'une analyse de l'impact financier sur les communes d'une réduction du nombre d'automates à l'horizon 2024 ;

6. d'entamer un dialogue avec les différentes communes quant à l'harmonisation et à l'adaptation des pratiques en matière de fiscalité régionale et communale relative aux distributeurs automatiques de billets et aux établissements bancaires, et ce, afin de favoriser un accès optimal de la population bruxelloise aux automates ;

⁸⁹ Parlement bruxellois : <http://weblex.brussels/data/crb/doc/2021-22/145274/images.pdf>

7. d'inclure la possibilité de dispenser de permis d'urbanisme tous travaux réalisés en façade en vue de l'installation d'un distributeur automatique de billets accessible 24h/24 ;

8. de mener, en collaboration avec la Régie foncière de la Région, une campagne de prospection visant à déterminer les opportunités d'accueillir ce type d'appareils dans des lieux publics régionaux, que cela soit en façade ou à l'intérieur ;

9. de faire rapport annuellement au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale sur l'évolution de ce dossier ;

10. d'adresser la présente résolution une fois votée aux entités fédérées, aux banques et aux consortiums de banques ;

11. de solliciter le Gouvernement fédéral afin :

- de réclamer un moratoire quant à la suppression des distributeurs de billets et des automates permettant les opérations bancaires ;
- de garantir une répartition des distributeurs automatiques de billets sur le territoire bruxellois qui tiennent compte de critères socio- économiques, de densité de la population, de l'intérêt touristique de la zone, de facilité d'accès (sur la base de différents types de mobilité ainsi que sur la base de larges plages horaires d'ouverture) en lien avec les spécificités de chaque commune et de chaque quartier (en fonction du calendrier événementiel local), en dehors d'un cadre figé et purement théorique et sur la base des noyaux d'identité locale tels que définis par le Plan régional de développement durable (PRDD) ;
- de garantir qu'après négociation avec les banques, au minimum un distributeur automatique sera installé par tranche atteinte de 2.500 habitants, avec une couverture assurant l'accessibilité à minimum 98 % de la population à un kilomètre maximum, en concertation avec les autorités communales ;
- d'exiger qu'une part importante de ces distributeurs permettra de réaliser un certain nombre d'opérations connexes, telles que des virements ou des consultations de soldes et d'extraits de compte, de changer le code PIN ou d'effectuer des dépôts ;
- de réclamer que les distributeurs automatiques de billets puissent, s'ils sont situés en intérieur ou dans un lieu clos, rester accessibles pendant des plages horaires élargies allant de 6 h à 22 h minimum
- d'envisager, à titre subsidiaire, la possibilité de mettre en place des distributeurs automatiques de billets mobiles dans le cadre de certains événements tels que foires, marchés, brocantes, concerts, festivals, etc. ;
- d'encadrer la tarification bancaire sur les retraits et les dépôts pour lutter contre les abus ;
- d'insister auprès des consortiums Batopin et Jofico quant à l'importance de la concertation avec les autorités locales, associations de consommateurs, associations de commerçants concernant les choix de localisation des distributeurs automatiques de billets aux endroits stratégiques dans les communes afin d'assurer, en toute sécurité pour les usagers, les meilleurs accès et disponibilités répondant aux réels besoins des citoyens ;
- de s'assurer que les banques dans lesquelles l'État exerce une minorité de blocage au sein de l'actionnariat ne participeront pas à la raréfaction des services bancaires aux citoyens ;

- *d'ouvrir un débat démocratique avec les différentes entités, les associations, les banques et les citoyens portant sur l'avenir des services bancaires ;*
- *de plaider pour une saisine de la Banque nationale de Belgique (BNB) en vue d'assurer une transparence financière du coût actuel des distributeurs automatiques en fonction sur le territoire belge et du coût futur du nouveau réseau de distributeurs automatiques à l'horizon 2024 et ce, afin d'assurer que les banques ne répercuteront pas de surcharges tarifaires ou de frais supplémentaires sur leurs clients qui se rendraient aux distributeurs en vue de bénéficier des services offerts. »*

1.2.4.2. Des initiatives attendues au niveau fédéral

L'accord de gouvernement⁹⁰ prévoit que : *« le Gouvernement se fixe comme objectif d'étendre considérablement les paiements électroniques. Le consommateur doit toujours avoir la possibilité de payer de manière électronique. Les plafonds pour le paiement sans contact seront à nouveau augmentés. Dans ce cadre, les organisations patronales, les organisations de protection des consommateurs et les banques seront consultées. L'objectif n'est pas de supprimer complètement les paiements en espèces mais le Gouvernement entend les réduire de manière drastique d'ici la fin de la législature. »*

Augmenter la possibilité de payer de manière électronique est une bonne chose car cela permet aux consommateurs de disposer d'un plus grand choix de moyens de paiement. Depuis le 1^{er} juillet 2022, toutes les entreprises en relation avec des consommateurs doivent mettre à la disposition de leurs clients au minimum une solution leur permettant de payer électroniquement leur achat.

Sur le site du ministre des Finances⁹¹, on comprend que la principale raison de cette nouvelle réglementation est la lutte contre la fraude à la tva : *« Il va de soi que la baisse du recours au cash réduit le risque de fraude dans certains secteurs. Sur la base de données macroéconomiques, l'OCDE et la Commission européenne ont calculé que la Belgique perdait chaque année 3,6 milliards € de recettes de TVA ».*

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

Comme précisé sur le site du SPF Economie, proposer un paiement électronique ne peut en aucun cas remplacer les paiements en espèces qui doivent toujours être acceptés⁹². Ce qui dans les faits n'est pas le cas partout alors que, dans la zone euro, les pièces et les billets sont en effet les seuls moyens de paiement à avoir cours légal.

⁹⁰ Accord de gouvernement, 30/09/2020, voir p. 35,

https://www.belgium.be/sites/default/files/Accord_de_gouvernement_2020.pdf

⁹¹ <https://vanpeteghem.belgium.be/fr/le-paiement-%C3%A9lectronique-voulu-partout>

⁹² SPF Economie, *Obligation de proposer un moyen de paiement électronique*, <https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/politique-des-prix/paiements/obligation-de-proposer-un>, consulté le 07/11/2022

Un mémorandum relatif au refus des billets de banque par les vendeurs est disponible sur le site du SPF Economie (document non daté)⁹³. Il vise à mettre en place un cadre de référence fondé sur ces règles, qui puisse s'appliquer lorsque des difficultés surviennent malgré tout entre un vendeur et un consommateur.

Début 2022, un avant-projet de loi visant à introduire dans le Code de droit économique une disposition sanctionnant les entreprises qui refusent les paiements en espèces effectués par les consommateurs lorsque la transaction a lieu en la présence physique et simultanée du consommateur et de l'entreprise a fait l'objet de vives discussions, notamment au sein du Conseil Central de l'Economie⁹⁴ consulté pour avis, avant d'être finalement abandonné par le gouvernement fédéral. Si le projet était défendu par les organisations de consommateur-riche-s, ce ne fût pas le cas du côté des membres représentant les entreprises qui ont mis en avant leur volonté de suivre le processus de numérisation et le fait que l'obligation d'accepter les paiements en cash imposerait une restriction inacceptable à la liberté des entrepreneurs d'organiser leurs transactions.

Selon une enquête réalisée par test-Achats auprès de 1 300 Belges, 3 consommateurs sur 4 estiment qu'un-e commerçant-e ne doit pas pouvoir refuser le cash⁹⁵ : « *Les raisons de ce positionnement sont multiples : 86 % estiment qu'il doit toujours y avoir une option de paiement alternative, 63 % que tout le monde n'a pas (toujours) accès aux paiements électroniques et 50 % que tout le monde ne se sent pas toujours à l'aise avec ce moyen de paiement. Certains répondants donnent également de l'importance au respect de leur vie privée : près de 40 % estiment que la banque n'a pas besoin de savoir tout ce qu'ils achètent. Enfin, certains (37 %) estiment que manipuler de l'argent liquide a une valeur éducative* ». 54 % des répondants au sondage ont déclaré utiliser régulièrement l'argent liquide.

En 2021, le ministre de l'Économie avait annoncé qu'il travaillait avec la secrétaire d'Etat chargée des consommateurs et le ministre des Finances sur un protocole d'accord avec le secteur bancaire et, qu'en cas d'échec, un projet de loi serait déposé à l'été 2022 pour répondre aux problèmes d'accessibilité des services financiers, en commençant par la question de l'accès aux distributeurs de billets.

Le secteur bancaire ayant quitté la table des négociations en mars 2022, le gouvernement aurait dû, selon ses annonces, travailler à la rédaction d'un projet de loi. Mais, début juillet 2022, lors d'une séance de questions-réponses en Commission Économie de la Chambre où le sujet a fait l'objet de questions de plusieurs députés⁹⁶, le ministre de l'Economie a annoncé qu'il avait été décidé au sein du gouvernement fédéral d'essayer d'obtenir un accord avec le secteur bancaire. Il a aussi indiqué que le gouvernement fédéral attendait des éléments d'information de la BNB sur le nombre de distributeurs présents sur le territoire au 31 décembre 2021, l'impact du projet Batopin et une analyse d'un critère d'accessibilité basé sur le nombre de kilomètres à parcourir plutôt que sur la distance à vol d'oiseau retenue par le projet Batopin.

⁹³ SPF Economie, *Mémorandum relatif au refus des billets de banque par les vendeurs*,

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/M%C3%A9morandum-relatif-au-refus-des-billets-de-banque-par-les-vendeurspdf.pdf>

⁹⁴ https://www.ccecrb.fgov.be/dpics/fichiers/2022-03-28-03-57-30_CCE20220800DEFsite.pdf

⁹⁵ Test-Achats, *3 consommateurs sur 4 estiment qu'un commerçant ne doit pas pouvoir refuser le cash*, 15/06/2022, <https://www.test-achats.be/argent/payer/presse/enquete-cashless>

⁹⁶ <https://nicolasparent.be/wp-content/uploads/sites/372/2022/08/Reponse-Dermagne-a-QO-29127-Suivi-Bapotin.pdf>

En parallèle, le gouvernement fédéral a indiqué avoir aussi sollicité l’Autorité belge de la concurrence sur des questions qui restent en suspens au regard du droit de la concurrence. Ce n’est que lorsque l’ensemble de ces éléments auront été collectés que le gouvernement déterminera si des solutions sont nécessaires et, si oui, lesquelles (proposition de loi ou protocole avec le secteur). Les députés présents ont fait part de leur mécontentement tant en raison du temps consacré aux études qu’ils analysent comme une perte de temps alors que les distributeurs ne cessent de disparaître que du manque de transparence dans le processus.

La BNB a mis en place le National Retail Payments Committee⁹⁷ dont l’un des sous-groupes, composé de diverses parties prenantes, a échangé sur la disponibilité et l’accessibilité des espèces sur la base d’un modèle développé par la BNB sans produire aucune recommandation. Le ministre fédéral de l’économie, qui a déclaré que le plan de répartition de Batopin était particulièrement inquiétant et insuffisant, a aussi demandé à la BNB d’analyser une possible augmentation des tarifs interbancaires⁹⁸, le but étant d’encourager les banques qui ont un réseau étendu de distributeurs de billets et de pénaliser les autres.

Début décembre 2022, le Gouvernement fédéral a lancé des négociations avec Febelfin sur la base d’un protocole qui n’a pas été rendu public.

Conclusions

Alors que la question de l’exclusion bancaire semblait ne plus toucher que les primo-arrivants 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, s’est encore accélérée avec les nombreuses fermetures d’agences.

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 clients ont bien survécu malgré la fermeture des agences. 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.

Dans sa note d’orientation générale présentée à la Chambre le 7 novembre 2022⁹⁹, le Ministre de l’économie et du travail a pris des engagements pour 2023 en annonçant que le service bancaire universel ne devait pas rester lettre morte et qu’il prendra des initiatives pour garantir notamment un réseau dense d’automates sur l’ensemble du territoire.

En attendant, le niveau d’accessibilité bancaire régresse en Belgique.

⁹⁷ BNB, National Retail Payment Committee, <https://www.nbb.be/en/payments-and-securities/national-retail-payments-committee-nrpc>

⁹⁸ Actuellement la commission est de 0,50€ + 0,12% par retrait dans un distributeur autre que celui de sa banque, <https://www.bancontact.com/fr/comment-ca-marche/specifications-legales-et-administratives>

⁹⁹Note de politique générale, Economie, 07/11/2022, <https://www.dekamer.be/doc/FLWB/pdf/55/2934/55K2934023.pdf>

2. Les instruments de crédit

L'essentiel

- Deux tiers de la population majeure a au moins un crédit en cours (82% des 35-55 ans).
- Un tiers de la population a un crédit hypothécaire et plus de la moitié a au moins un crédit à la consommation. La part de la population ayant un crédit hypothécaire est plus élevée en Flandre (36 %) qu'en région wallonne (31,6%), alors que c'est l'inverse pour les crédits à la consommation (60,3% contre 53%). A Bruxelles, 45,1% des habitants ont un crédit à la consommation et 19,7 % ont un crédit hypothécaire.
- Si le nombre d'emprunteurs 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 € en 2011 a peu à peu progressé pour dépasser les 100 000 € à partir de 2017 et atteindre les 117 900 € en 2021, soit une augmentation de 126,73% en 10 ans.
- 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 9% en 2021 contre 19% en 2020 et 33% en 2019.
- Les nouveaux crédits à la consommation ont en 2021 principalement servi à l'achat de véhicules neufs ou d'occasion (41,34% des crédits), de biens d'équipement pour la maison (25%), à de la rénovation immobilière (6,27%) et à des investissements visant des économies d'énergie (4,78%). 22,69% 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.
- Les crédits sociaux ont permis en 2021 à des ménages à faible revenu ou connaissant une situation financière instable
 - de financer la constitution d'une garantie locative dans les 3 régions du pays, de financer des projets de vie ou des biens utiles et nécessaires grâce à du micro-crédit pour un montant moyen de 4 311 € (768 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 (4 698 prêts à Bruxelles et en Wallonie) avec une quotité moyenne souvent supérieure à la valeur vénale du bien et une durée moyenne du prêt entre 27 et 28 ans.
- La baisse du nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s s'est poursuivie en 2021 (- 21,46% en 5 ans). Le Hainaut est la province la plus touchée : alors qu'elle ne représente que 5% de la population, la province compte 18,3% du total des personnes en défaut de paiement.
- En revanche on note une hausse de 9,5% des nouveaux crédits défaillants entre octobre 2021 et octobre 2022 : + 13,8% pour les prêts à tempérament, + 15,7% pour les ventes à tempérament et + 7,1% pour les ouvertures de crédit. En ce qui concerne les crédits hypothécaires, la hausse est de 0,4%.

- 4,2% des Belges sont dans l'incapacité de payer leurs factures à temps : 7,6% des Bruxellois, 6,1% des Wallons et 2,6% des Flamands. 20% des Belges ont des difficultés à effectuer des dépenses imprévues : 35,7% des Bruxellois, 32,9% des Wallons et 14% des Flamands.
- 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 9 500 en 2021, soit une baisse de 46,26% par rapport à 2013.
- 37,4% des personnes qui ont eu recours au RCD en 2021 n'avaient soit pas de dette de crédit ou ne connaissaient pas de retard de paiement de leur(s) crédit(s), contre 35,8% en 2020 et 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 insolvables ne disposant d'aucun disponible pour désintéresser les créanciers.

Recommandations

Crédits

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

Surendettement

- Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits aux particuliers devraient être plus précises notamment :
 - distinguer les ouvertures de crédits actives de celles qui ne le sont pas afin de pouvoir calculer le véritable taux de défaut ;
 - fournir des statistiques individuelles, par institution, du nombre de crédits octroyés par type de crédit et du nombre de crédits en défaut par type de crédit.
- Revoir de manière générale le dispositif actuel de traitement du surendettement afin qu'il ne traite que de dossiers pour lesquels un plan de paiement est possible, que ce soit en médiation de dettes amiable ou judiciaire. La médiation n'a pas vocation à traiter la question de la pauvreté.
- Mettre en place une procédure d'annulation des dettes. On pourrait s'inspirer de la procédure dite de rétablissement personnel mise en place en France¹⁰⁰ 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.

¹⁰⁰Surendettement : rétablissement personnel sans liquidation judiciaire, <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16978>

Le principe d'un droit au crédit n'existe pas en Belgique. Tout prêteur est libre d'octroyer ou non un prêt à la condition que le refus ne soit pas discriminatoire¹⁰¹. Le prêteur a même l'obligation de refuser un prêt à un-e consommateur-riche 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.

2.1. L'endettement des ménages

La principale source d'information sur l'évolution de l'endettement des ménages est la Centrale des crédits aux particuliers (CCP)¹⁰² qui a été mise en place pour lutter contre le surendettement des particuliers suite à des crédits à la consommation et/ou des crédits hypothécaires. La CCP centralise les données sur les contrats de crédit conclus par des personnes physiques, ainsi que leurs éventuels retards ou défaillances. Cela concerne le crédit hypothécaire et trois types de crédits à la consommation : le prêt à tempérament, la vente à tempérament et l'ouverture de crédit.

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

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

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

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

¹⁰¹ VII.137: *Information en cas de refus du crédit* : « En cas de refus d'octroi d'un crédit, le prêteur communique sans délai et sans frais au consommateur l'identité ainsi que l'adresse du *responsable du traitement* des fichiers qu'il a consultés y compris le cas échéant, l'identité ainsi que l'adresse de l'assureur de crédit consulté, et auquel le consommateur peut s'adresser conformément à l'article VII.147/37. Le Code oblige le prêteur à communiquer le *résultat* de la consultation. Cette disposition tend à informer le consommateur de ce que contiennent les bases de données consultées qui peuvent être à l'origine du refus de crédit. Ceci lui permettra, le cas échéant, d'exercer son droit de rectification.

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

¹⁰² Centrale des crédits aux particuliers, NBB, *Rapport statistique 2020*,

https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_ckpstat2020f_26012021.pdf ;

Chiffres-clés : https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/kerncijfers_ckp_fr.pdf (octobre 2021)

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

Crédit hypothécaire avec une destination immobilière : tout contrat de crédit garanti par un droit lié à un bien immobilier à usage résidentiel ou une sûreté hypothécaire qui est destiné au financement de l'acquisition ou la conservation de droits réels immobiliers ainsi que les coûts et impôts y relatifs, ou le refinancement du même contrat de crédit.

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

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

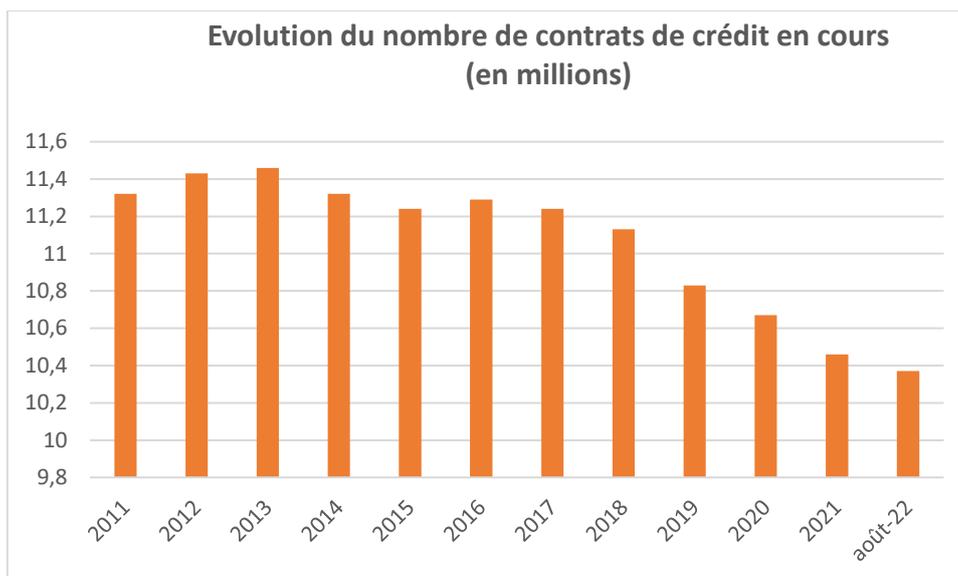
- prêts et ventes à tempérament : c'est le montant total à rembourser qui est enregistré dans le fichier, à savoir le capital emprunté majoré de la totalité des intérêts à acquitter. L'évolution de ce montant moyen donne par conséquent une indication de la charge totale de remboursement sans que l'on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

2.1.1. Evolution générale des crédits aux particuliers

Depuis 2011, la Belgique compte un peu plus de 6 millions d'emprunteurs, avec de légères variations d'une année à l'autre. Après un pic à 6,270 millions en 2018, le nombre d'emprunteurs est descendu à 6,155 millions fin août 2022¹⁰³. Deux tiers de la population majeure a donc au moins un crédit en cours et jusqu'à 82% des 35-55 ans.

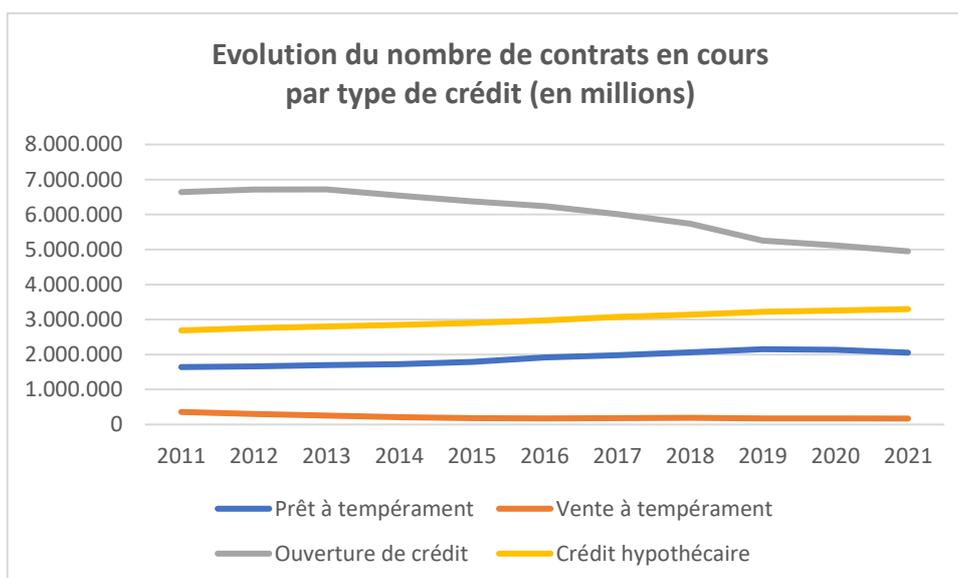
Le nombre de contrats de crédit en cours est aussi en baisse depuis 2016. En août 2022, la CCP enregistrerait un total de 10 377 932 contrats en cours (soit environ 1,7 contrat par emprunteur) contre 11 299 140 fin 2016.

¹⁰³ Centrale des crédits aux particuliers : https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/kerncijfers_ckp_fr.pdf, page consultée le 27/09/2022



Source : Centrale des crédits aux particuliers

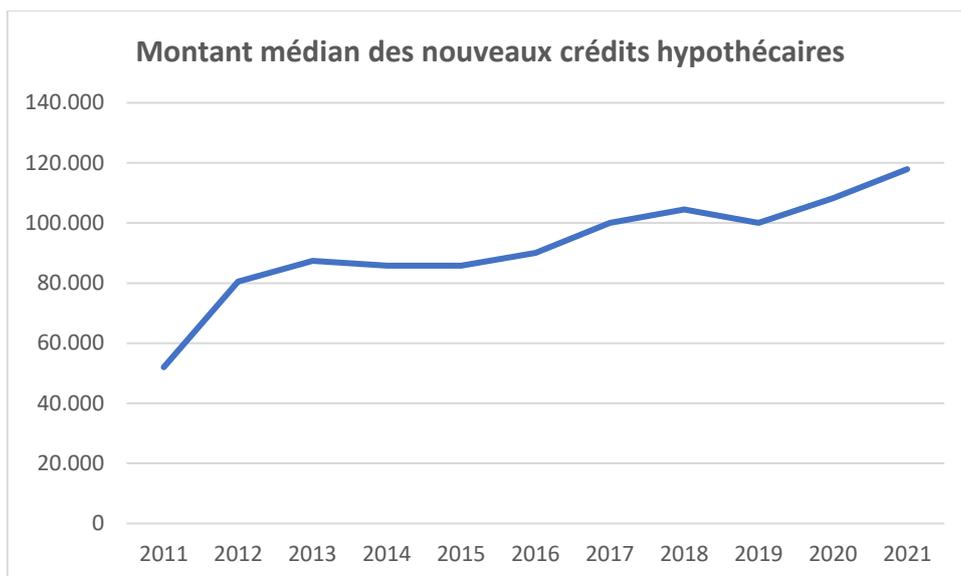
De manière générale, le recours aux ouvertures de crédit avait baissé au cours des dix dernières années, avant de repartir à la hausse depuis 2021 (voir supra), tandis que le nombre de prêts à tempérament et de crédits hypothécaires a progressé.



Source : Centrale des crédits aux particuliers

Si le nombre d'emprunteurs 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.

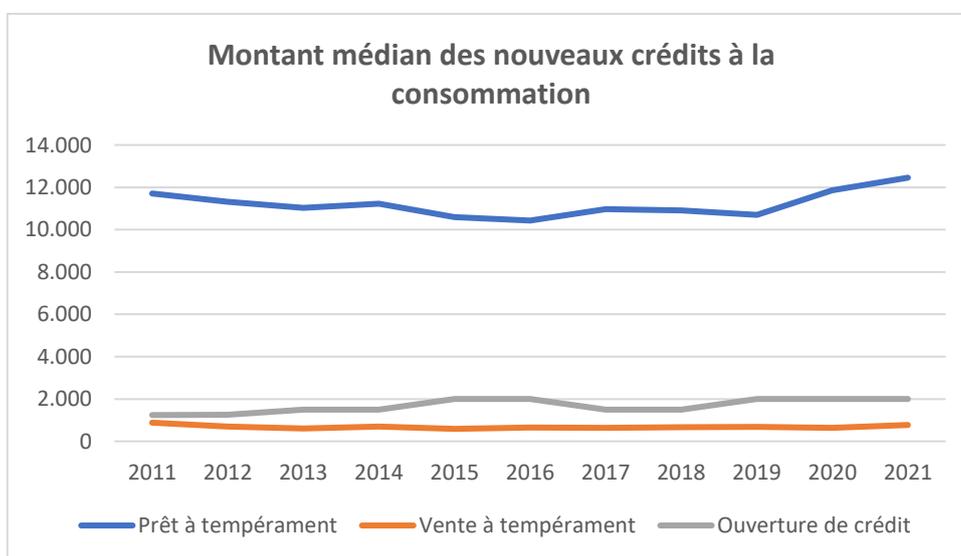
Le montant médian des nouveaux crédits hypothécaires était de 52 000 € en 2011. Il a ensuite atteint les 80 000 € entre 2012 et 2015, puis 90 000 € en 2016 avant d'atteindre et dépasser les 100 000 € à partir de 2017, soit une augmentation de 126,73% en 10 ans.



Source : Centrale des crédits aux particuliers

Depuis 2011, le montant médian des prêts à tempérament tournait plus ou moins autour des 11 000 €. En 2021, il est monté à 12 455 €, soit une augmentation de 5% par rapport à 2020 et de 16,5% par rapport à 2019.

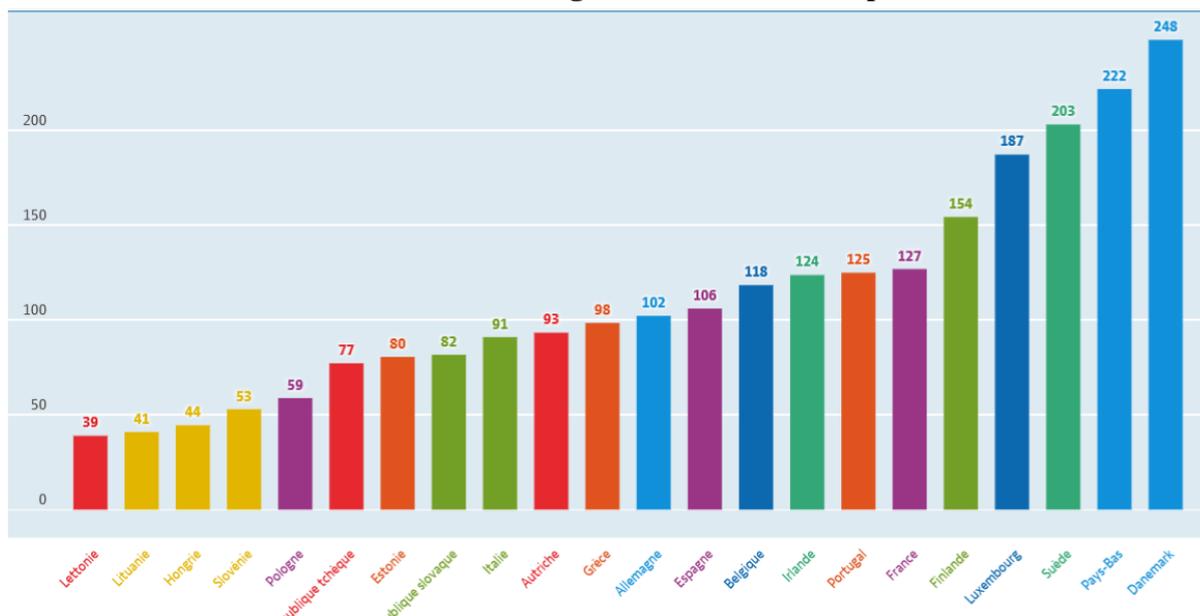
En ce qui concerne les ouvertures de crédit, le montant médian octroyé, qui était de 1 500 € jusqu'en 2018, est passé à 2 000 € depuis 2019. Le montant médian des ventes à tempérament, qui était resté stable entre 2016 et 2020 (environ 650 €), est passé à 765 € en 2021 (+ 19,53% par rapport à 2020).



Les Belges ne sont pas les ménages les plus endettés d'Europe, mais ils font partie de ceux présentant un rapport de dette par rapport au flux annuel de revenu disponible supérieur à 100% soit 118%¹⁰⁴ en 2020 contre 115% en 2019.

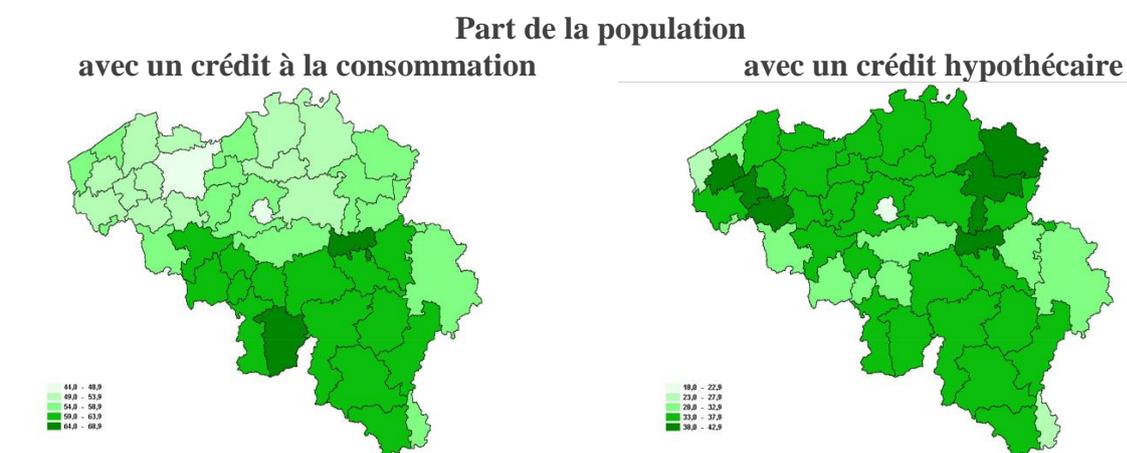
¹⁰⁴ OCDE, *Household debt*, <https://data.oecd.org/hha/household-debt.htm> : le Danemark enregistre le taux d'endettement des ménages / revenu disponible brut le plus élevé de l'UE (248 % en 2021) contre 39% pour la Lettonie (données 2020). Pas de données mises à jour en 2021 pour la Belgique. Page consultée le 27/09/2022

Endettement des ménages dans l'Union européenne



Source : OCDE

Un tiers de la population a un crédit hypothécaire et plus de la moitié a au moins un crédit à la consommation. La part de la population ayant un crédit hypothécaire est plus élevée en Flandre (36 %) qu'en région wallonne (31,6%), alors que c'est l'inverse pour les crédits à la consommation (60,3% contre 53%). A Bruxelles, 45,1% des habitants ont un crédit à la consommation et seuls 19,7 % ont un crédit hypothécaire.

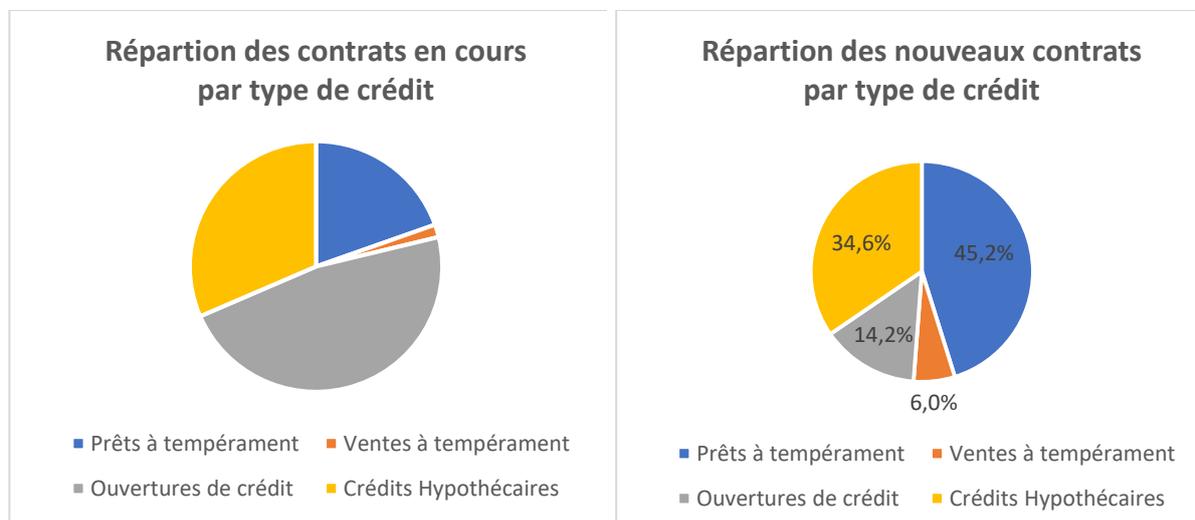


Source : Centrale des crédits aux particuliers, rapport 2021

Si l'on regarde le stock des crédits en cours enregistrés à la CCP, les formes de crédit les plus répandues sont les ouvertures de crédit (47,3% de tous les contrats), suivies des crédits hypothécaires (31,5%) et des prêts et ventes à tempérament avec une part respective de 19,6% et 1,6%.

En revanche, si l'on examine les 1 252 908 nouveaux contrats de crédit enregistrés en 2021, ce sont les prêts à tempérament et les crédits hypothécaires qui ont été les crédits les plus octroyés

avec une part respective de 45,2% et de 34,6%. Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit, qui ne cessait de reculer ces dernières années, a augmenté en 2021 de 10,5%. La souscription de ventes à tempérament a légèrement baissé en 2021 et ne représente que 6 % nouveaux crédits octroyés.



Source : Centrale des crédits aux particuliers, rapport 2021

2.1.2. Les crédits à la consommation

2.1.2.1. Objet des crédits à la consommation

Selon l'Union professionnelle du crédit, durant les 6 premiers de l'année, les 335 000 nouveaux crédits à la consommation octroyés au cours du premier semestre 2021 ont servi à :

- l'achat de véhicules neufs ou d'occasion, soit 41,34% des crédits,
- l'achat d'électroménager, de meubles ; d'équipement de la maison (25%),
- des prêts à tempérament sans but spécifique (22,69%),
- de la rénovation immobilière (6,27%),
- des investissements visant des économies d'énergie (4,78%).

Les opérations à tempérament présentent un encours de 22,2 milliards € et les ouvertures de crédit un encours de 4,5 milliards €.

Ces données confortent les résultats de l'enquête SILC¹⁰⁵ conduite en 2020 qui montraient que 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%).

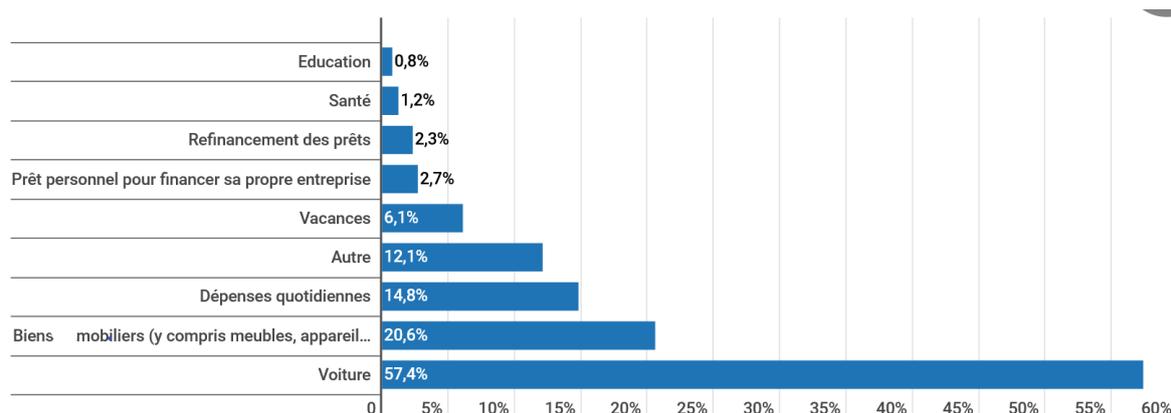
En deuxième place arrivent les meubles, les appareils ménagers et la décoration de l'habitation (20,6%). Des crédits sont aussi contractés pour les dépenses quotidiennes (14,8%), les vacances

¹⁰⁵ Statbel, A l'occasion de la journée internationale pour l'élimination de la pauvreté 2021, Statbel a publié des données sur la charge d'endettement et le niveau de vie des Belges. Les chiffres sont tirés de l'enquête sur les revenus et les conditions de vie (UE-SILC) de 2020 qui a interrogé plus de 7 000 ménages belges. <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale>

(6,1%), le financement de sa propre entreprise (2,7%), le refinancement d'un autre prêt (2,3%), les soins de santé (1,2%) et l'éducation (0,8%).

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

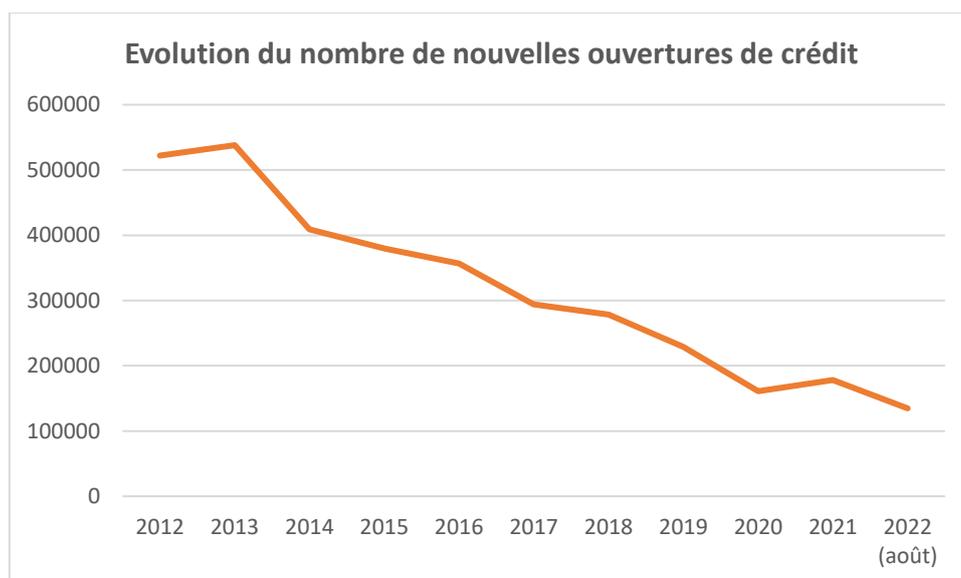
Objet des crédits à la consommation contractés par les ménages (2020)



Source : Statbel

2.1.2.2. Augmentation du nombre des nouvelles ouvertures de crédit

Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit n'avait cessé de baisser ces dernières, et ce de manière importante, passant de 538 038 en 2013 à 161 111 en 2020 (- 70 %). Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit est légèrement reparti à la hausse en 2021 avec 177 990 nouveaux contrats. Au 31 août 2022, 134 744 nouveaux contrats avaient été enregistrés dans la centrale des crédits, soit 16,4% de plus qu'à la même période de 2021.



Source : Centrale des crédits aux particuliers (rapports annuels)¹⁰⁶

La forte baisse du nombre de nouvelles ouvertures de crédit ces dernières années était plutôt une bonne chose tant cette forme de crédit, plutôt facile d'accès et attractive en apparence, se révèle coûteuse à l'usage (taux pouvant aller jusqu'à 13,5% pour une ouverture de crédit avec carte d'un montant inférieur ou égal à 1 250 € et jusqu'à 9,50% sans carte) lorsque les montants remboursés chaque mois sont trop faibles¹⁰⁷. Ce taux avait baissé d'un point au 1^{er} juin 2021. Selon une analyse des données sur le crédit à la consommation récemment publiée par la BNB¹⁰⁸, les taux pratiqués sur les ouvertures de crédit sont très proches du maximum autorisé et les principaux utilisateurs sont principalement des emprunteurs financièrement fragiles.

Bien qu'étant des ouvertures de crédit, les facilités de découvert, tacites ou autorisées octroyées par les banques¹⁰⁹ permettant aux clients concernées de prélever des fonds qui dépassent le solde disponible de leur compte, ne sont pas enregistrées dans le fichier des crédits, sauf en cas de défaut de paiement. Les dépassements qui sont autorisés par les prêteurs et qui sont correctement remboursés par le consommateur ne sont donc pas connus par la CCP.

Sur les 19,05 millions de comptes à vue ouverts en Belgique¹¹⁰ fin 2021, en grande majorité détenus par les particuliers, 1,2 million de comptes étaient dans le rouge, soit 6,30% des

¹⁰⁶ L'année 2011 n'a pas été retenue dans le graphique : un changement dans la législation a conduit à enregistrer dans la CCP des facilités de découvert existantes qui ne l'étaient pas auparavant.

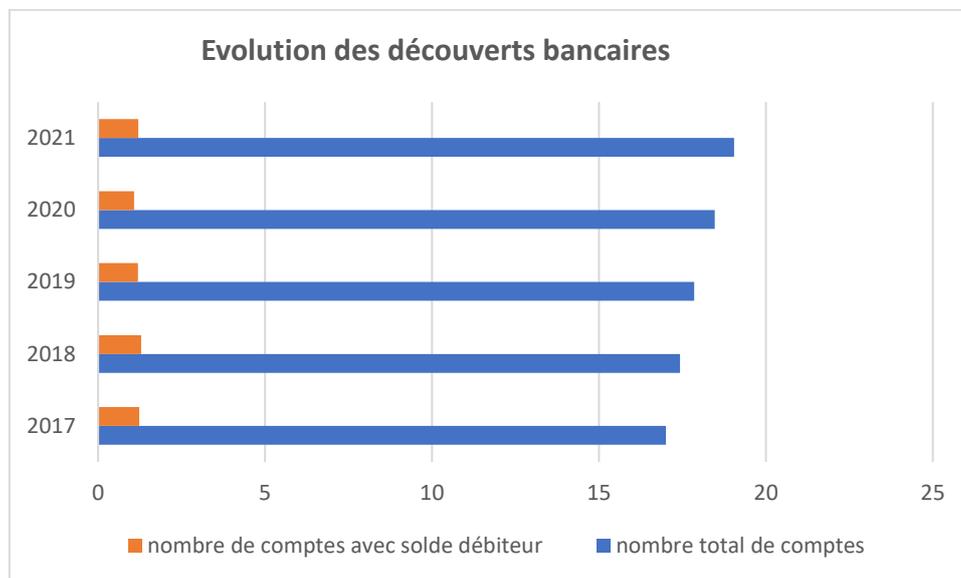
¹⁰⁷ Test Achats : *Ouvertures de crédit : à tenir à distance*, septembre 2020, <https://www.test-achats.be/argent/emprunter/dossier/ouverture-de-credit>

¹⁰⁸ De Sola M., Francart A., Piette Ch., Zachary M.D., *Who pays ? An analysis of the cost of consumer credit in Belgium, regulation and implications*, NBB Economic Review, December 2021, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2021/ecoreviii2021_h3.pdf

¹⁰⁹ Il existe plusieurs formules : le "découvert autorisé" qui doit être remboursé dans le mois, le "découvert autorisé" qui doit être remboursé dans les 3 mois et l'ouverture de crédit par laquelle la banque met à la disposition de ses clients qui le souhaitent une réserve d'argent dans laquelle ils peuvent puiser librement, sans plan de remboursement fixe. Cette dernière formule relève de la législation sur le crédit à la consommation. L'ouverture de crédit est en général d'une durée illimitée, mais le solde doit être ramené à zéro en 12 mois si le découvert maximal est fixé à 3.000 €, et en 60 mois pour une ligne de crédit de plus de 3 000 €. Le client peut à nouveau puiser dans la réserve d'argent au lendemain de la remise à zéro

¹¹⁰ Données Febelfin : les comptes à vue comprennent également des comptes d'épargne non réglementés qui, selon leurs caractéristiques, sont considérés comme des comptes à vue ou à terme. <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>, chapitre 11 (Bancarisation), page consultée le 28/09/2022

comptes contre 5,85% fin 2020. Le nombre de comptes à vue affichant un solde négatif avait diminué ces dernières années. Il était de 6,89% fin 2019 et de 7,38% fin 2018.



Source : Febelfin (chiffres annuels)

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

Il faudra suivre cet indicateur avec attention dans les mois qui viennent car le recours à cette forme de crédit pourrait être une solution choisie par les ménages à faible revenu et disposant de peu ou pas d'épargne, pour faire face aux fortes hausses de leurs factures d'énergie.

Le ministre de l'économie a par ailleurs annoncé à la Chambre¹¹¹ une réforme de la centrale des crédits aux particuliers laquelle contiendrait des données supplémentaires sur les ouvertures de crédit.

2.1.2.2. Des crédits à la consommation qui posent problème

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

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

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

¹¹¹ Commission de l'Economie, de la protection des consommateurs et de l'agenda numérique, 23/11/2022

code de conduite pour le leasing fixant quelques règles de base, dont un peu plus de transparence¹¹².

Dans notre rapport 2021, nous avons aussi signalé une nouvelle forme de crédit à la consommation en plein développement, le paiement différé ou fractionné. Les jeunes consommateurs sont particulièrement la cible principale de la formule : « Achetez maintenant, payez plus tard ».

Cette forme de paiement connaît un très grand succès. 22 000 marchands en Belgique¹¹³ auraient conclu un partenariat avec la société financière Klarna, leader sur ce marché, notamment des géants du commerce en ligne, de nombreuses marques des secteurs de l'habillement, de l'équipement sportif, de la décoration, de la parfumerie, de l'électronique, etc. La solution de paiement différé de Klarna est proposée au moment du paiement des achats au même titre que Bancontact, une carte de crédit, etc. Elle peut aussi être activée via sa propre application mobile, téléchargée plus de 500 000 fois dans le Royaume, qui renvoie vers les magasins partenaires. Du côté des acheteurs, ce sont 1,2 million de Belges¹¹⁴¹¹⁵ qui auraient déjà eu recours à Klarna en deux ans de présence en Belgique.

A première vue, cette formule de paiement différé a tout pour plaire tant aux consommateurs qu'aux commerçants, alors même que ces derniers supportent seuls les frais de fractionnement sous forme d'une commission payée à Klarna. Les commerçants ont en effet vu leurs ventes augmenter : selon une étude réalisée par un prestataire de paiement, le panier de l'acheteur se qui a recours au paiement fractionné est en moyenne 20 à 50% plus élevé que celui au comptant. Selon une porte-parole d'Oney, le paiement fractionné serait un déclencheur d'achat pour 72% des consommateurs. À l'étape du règlement, la faible somme à déboursier (20 € par exemple pour un blouson à 80 €), minimise très nettement la perception de la dépense chez les consommateurs.

De leur côté, les consommateurs ne paient dorénavant que 21 jours ou 30 jours après la date d'expédition (21 jours seulement en 2021) les produits qu'ils décident finalement de conserver et ce sans aucun frais de crédit.

En revanche, si Klarna ne reçoit pas le paiement intégral à la date d'échéance mentionnée sur la facture, le client doit payer des frais de rappel qui sont actuellement les suivants pour les paiements à 21 jours ou à 30 jours sont les suivants¹¹⁶ :

¹¹² Febelfin, UPC, Code de conduite Private lease, https://www.febelfin.be/sites/default/files/2019-10/code_de_conduite_private_lease_site_web.pdf

¹¹³ Klarna, les magasins de Klarna, <https://www.klarna.com/fr-be/klarna-magasins/> (page consultée le 28/09/2022)

¹¹⁴ L'Echo, 1,2 millions de Belges utilisent Klarna, acteur du paiement différé, 07/2022, <https://www.lecho.be/entreprises/services-financiers-assurances/1-2-million-de-belges-utilisent-klarna-acteur-du-paiement-differe/10397683.html>

¹¹⁵ Van Lerberghe L., Des enseignes vous permettent de payer en plusieurs fois pour faciliter l'achat: pourquoi cela peut-il être risqué? RTL Info, 14/04/2022, <https://www.rtl.be/info/monde/economie/des-enseignes-vous-permettent-de-payer-en-plusieurs-fois-pour-faciliter-l-achat-pourquoi-cela-peut-il-etre-risque--1370344.aspx>

¹¹⁶ Lors de la publication de notre rapport 2021, les frais étaient les suivants : Pour un paiement entre 50€ et 99,99€, le 1er rappel ne coûte rien, mais le 2ème coûte 7€ et le 3ème 13€ (au moins 10 jours entre chaque rappel).

De	Jusqu'à	Premier rappel	Second rappel	Troisième rappel
€ 0	€ 4.99	€ 0	€ 2.00	€ 4.00
€ 5.00	€ 9.99	€ 0	€ 3.00	€ 5.00
€ 10.00	€ 19.99	€ 0	€ 4.00	€ 6.00
€ 20.00	€ 49.99	€ 0	€ 5.00	€ 7.00
€ 50.00	€ 99.99	€ 0	€ 7.00	€ 10.00
€ 100.00	€ 499.99	€ 0	€ 10.00	€ 13.00
€ 500.00	•	€ 0	€ 13.00	€ 17.00

Source : site de Klarna.be¹¹⁷

Si le paiement n'est pas intégral après le 3ème rappel, la facture est envoyée à une agence de recouvrement avec de nouveaux frais à la clé : une indemnité forfaitaire équivalente à 15% de la facture (avec un minimum de 40 €) à laquelle il faut ajouter des intérêts de retard de 12%. En cas de plainte, il faut s'adresser à l'Office National Suédois des Litiges de Consommation.

Un des avantages de ce système, c'est de ne payer la marchandise qu'après l'avoir reçue. Mais est-ce vraiment une bonne chose de proposer aux clients de repousser le paiement de leurs achats avec le risque d'acheter plus que ce que l'on peut se permettre et de s'endetter ? 60% des clients Klarna utilisent la possibilité de payer en plusieurs fois.

Au Royaume-Uni par exemple, 10% des clients Klarna ont des arriérés de paiement. Ces clients, sont en grande majorité des femmes (75%) jeunes (25% ont entre 18 et 24 ans et 50% entre 25 et 36 ans). 90% des achats portent sur des vêtements et des chaussures.

La législation belge actuelle sur le crédit à la consommation ne s'applique pas à cette forme de crédit. Les dispositions spécifiques de protection des emprunteurs (information précontractuelle, obligation faite au prêteur de consulter le fichier des incidents de paiement, droit de rétractation de l'emprunteur, etc.) ne sont donc pas applicables. Mais cela devrait changer avec la révision en cours de la directive européenne relative au crédit à la consommation. Le Conseil de l'UE et le Parlement européen viennent en effet de tomber d'accord pour notamment étendre le champ d'application de la directive aux crédits de type « achetez maintenant, payez plus tard »¹¹⁸.

2.1.2.2.2. Des offres de faux crédits

Régulièrement, la FSMA ¹¹⁹ publie des mises en garde contre des prêteurs frauduleux proposant de faux crédits aux consommateurs belges sur internet. Les

¹¹⁷ Klarna, https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/fr_be/invoice?credit_time=30, page consultée le 29/11/2022

¹¹⁸ Conseil de l'UE, 02/12/2022, <https://www.consilium.europa.eu/fr/press/press-releases/2022/12/02/council-and-european-parliament-agree-to-improve-protection-for-consumers-applying-for-credit/> ; Parlement européen, 02/12/2022, <https://www.europarl.europa.eu/news/pt/press-room/2022/128IPR58027/deal-on-new-rules-to-protect-consumers-from-taking-on-too-much-debt>

¹¹⁹ FSMA, *Vous avez reçu une proposition de crédit attrayante ? Méfiez-vous des escroqueries*, 24/05/2022, <https://www.fsma.be/fr/warnings/vous-avez-recu-une-proposition-de-credit-attrayante-mefiez-vous-des-escroqueries>
 FSMA, *Vous avez des difficultés financières ? Attention à qui vous consultez*, 07/10/2022, <https://www.fsma.be/fr/warnings/vous-avez-des-difficultes-financieres-attention-qui-vous-consultez>.

consommateur·rice·s s sont par exemple approché·e·s de façon non sollicitée par e-mail ou au travers des médias sociaux (Facebook, WhatsApp, ...), ou trouvent des publicités sur internet. La plupart du temps, les escrocs se font passer pour des entreprises qui sont réellement enregistrées auprès de la FSMA ou pour d'autres institutions pouvant légalement délivrer des crédits. Il n'est pas rare que les escrocs usurpent également l'adresse postale de sociétés agréées.

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

Derrière les arnaques aux crédits sur internet qui se présentent comme des prêts entre particuliers, se cachent notamment des organisations criminelles dont la première motivation n'est pas tant d'extorquer des fonds que de recueillir un maximum de données personnelles sur leurs victimes avec demande de copies de justificatifs d'identité, de domicile ou de revenus. Ces documents sont ensuite utilisés pour ouvrir de nombreux comptes bancaires en ligne au nom des victimes, des comptes qui vont ensuite servir à recevoir des fonds d'origine illégale¹²⁰.

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

2.1.2.3.1. Le microcrédit personnel (Crédal)

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

La seule entité qui délivre des microcrédits aux particuliers en Belgique couvrant un large spectre de besoins est la coopérative Crédal¹²¹.

Le Crédit social accompagné de Crédal est un prêt à tempérament mis en place en 2003 en région wallonne et en 2006 à Bruxelles. Il s'agit d'un prêt à tempérament qui permet de financer des projets de vie ou des biens utiles et nécessaires tels qu'un équipement ménager, une voiture d'occasion, une formation au permis de conduire, des frais de soins non remboursés comme l'achat de lunettes, du matériel pour personnes handicapées, des travaux de rénovation ou l'aménagement du domicile de personnes en perte de mobilité. Ce crédit ne peut servir à se

¹²⁰ Mignot V., *Qui se cache derrière les arnaques aux crédits sur internet ?*, MoneyVox, 25/05/2022,

<https://www.moneyvox.fr/credit/actualites/88233/qui-se-cache-derriere-les-arnaques-aux-credits-sur-internet>

¹²¹ Crédal est une coopérative qui propose du crédit, du placement éthique, des parcours de formation et du conseil aux entreprises de l'économie sociale. Pour plus d'informations, voir le site de Crédal : <https://www.credal.be/>

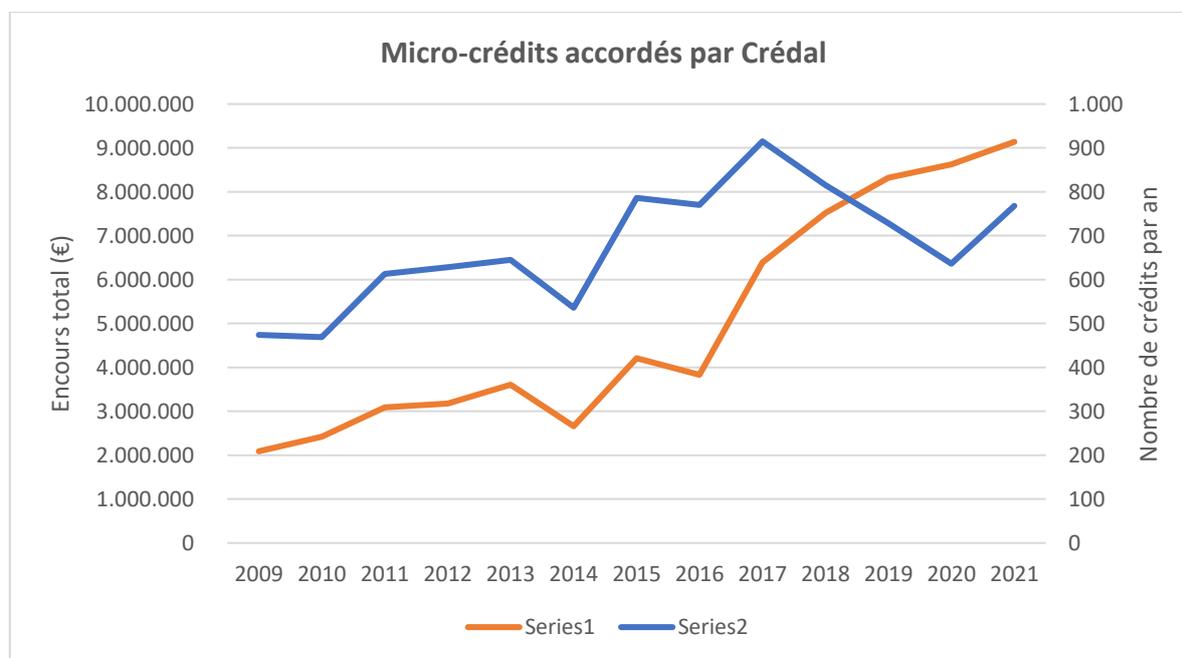
constituer une réserve d'argent ou à boucler les fins de mois, à payer des arriérés de factures et des charges courantes ou à regrouper des dettes et/ou des crédits en cours.

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

Pour bénéficier de ce crédit, les revenus mensuels ne doivent pas dépasser 1 220 € pour un isolé et 1 660 € pour un ménage, après déduction du loyer ou de la mensualité hypothécaire et de 220 € par enfant ou personne handicapée à charge. Lors de l'instruction de la demande de crédit, Crédal effectue une analyse détaillée du budget du demandeur qui englobe l'ensemble de ses revenus et dépenses, tâche qui n'est pas effectuée par les prêteurs traditionnels. Cette analyse est ensuite soumise à l'examen du comité d'octroi du crédit. Aucun prêt ne peut être octroyé aux personnes enregistrées à la CCP pour un défaut de paiement supérieur à 1 000 € sauf si elles sont en règlement collectif de dettes et avec l'accord du tribunal du travail compétent¹²².

Le TAEG est de 4% en Wallonie et de 5% en Région Bruxelles-Capitale. Les montants prêtés vont de 500€ (remboursables en 18 mois) à 10 000 € (remboursables en 48 mois). En Wallonie, le montant maximal peut aller jusqu'à 15 000 €, à un taux de 3% et une durée maximale de 60 mois s'il s'agit de pour financer une voitures 5 places, un habitat léger (yourte, tiny house..) et des travaux de rénovation autres que des travaux économiseurs d'énergie susceptibles de bénéficier d'aides publiques pour la partie couverte par celles-ci.

Le nombre de micro-crédits octroyé par Crédal est reparti à la hausse en 2021 avec 768 contrats octroyés contre 636 en 2020. En revanche, le montant moyen accordé a baissé : 4 311 € contre 6 962 € en 2020. L'encours 2021 est de 3 307 927€, l'encours total atteint dorénavant 9 138 424 € contre 8 622 707 € en 2020.



Source : Crédal

¹²² En vertu de l'article 77 §2 du livre VII du Code de droit Economique qui interdit à tous les prêteurs d'octroyer un nouveau crédit aux personnes enregistrées en défaut de paiement à la CCP

En 2021, 75% des crédits portaient sur le financement de besoins de base des personnes (logement, mobilier, santé, formation...) contre 69% en 2020, les 25% restants portant sur le financement de travaux de rénovation et d'amélioration de logements en région bruxelloise.

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

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

Crédal a en effet développé une politique d'accompagnement de ses emprunteur·euse·s. Dès qu'un·e client·e est en retard de paiement, il est systématiquement contacté par téléphone et accompagné·e par un·e conseiller·ère. Un·e conseiller·ère spécifiquement dédié avait été nommé en 2021 pour traiter les retards de paiement afin d'améliorer la procédure d'accompagnement. Par ailleurs, les pratiques de menaces et de frais indus n'ont pas cours chez Crédal. Tout en respectant les règles imposées par le code de droit économique sur le traitement des défauts de paiement, Crédal privilégie les contacts réguliers par téléphone afin d'amener les clients en retard de paiement à régulariser celui-ci et éviter d'aller jusqu'au contentieux. Selon les cas, un plan de paiement raisonnable des montants exigibles peut être mis en place. Les dénonciations de contrat avec exigence du paiement du solde du prêt ne sont pas systématiques.

Par ailleurs, lors de la signature du contrat de crédit, le·la client·e reçoit une copie de son budget afin qu'il·elle puisse se l'approprier mais aussi constater l'impact du microcrédit social sur celui-ci en cas de diminution de revenus en cours de remboursement et de mieux faire face aux imprévus.

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

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

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

En région bruxelloise, les locataires peuvent s'adresser au Fonds du Logement qui propose deux types d'aide. En fonction de la situation financière du demandeur¹²³, le fonds accorde soit

¹²³ Fonds du logement : barèmes de revenus qui varient en fonction de l'âge (< 35 ans ou pas) et du nombre de personnes à charge : <https://www.fonds.brussels/fr/garantie-locative#paragraphe-id-552> (page consultée le 29/09/2022)

un crédit à la consommation, soit une aide via le fonds BRU-GAL. L'intervention du Fonds du Logement n'apparaît pas de sorte que le bailleur ignore que la garantie a été constituée par le biais d'une aide du Fonds, quelle qu'en soit la forme.

Le crédit à la consommation proposé est un prêt à tempérament à 0%. La durée de remboursement est égale à la durée restante du bail, sans pouvoir excéder 24 mois. Pour y accéder, il y a des conditions d'âge et des conditions de revenus qui varient en fonction du nombre de personnes à charge. Le logement doit par ailleurs se situer dans l'une des 19 communes bruxelloises et ne pas être un logement social. La durée du bail doit être de 12 mois minimum. Le logement doit être le domicile du ménage dans les 3 mois suivant la signature du bail. En 2021, 523 ménages ont pu bénéficier de ce crédit, contre 421 en 2020 et 529 en 2019.

Si le locataire n'est pas capable d'assumer un crédit, il peut bénéficier de l'aide du fonds BRU-GAL. Le locataire doit alors verser une contribution mensuelle qui varie entre 5 € et 33 € en fonction de ses revenus. Lorsqu'il quitte le logement, il doit restituer l'aide perçue pour la garantie locative. Une fois l'aide restituée, il récupère toutes les contributions mensuelles qu'il a versées. En 2021, 424 ménages ont pu bénéficier de cette aide, contre 342 en 2020 et 203 en 2019.

Le montant moyen du crédit accordé est de 1 254 € (1 250 € en 2020). Le montant moyen des avances BRU-GAL est de 1 296 € (1 229 € en 2020)¹²⁴.

Les ménages monoparentaux représentaient en 2021, comme en 2020, la majorité des ménages avec enfants qui ont pu bénéficier de ce dispositif (75% des ménages emprunteurs).

29 % des emprunteur·euse·s bénéficiaient d'un revenu lié à une activité professionnelle, ce qui est similaire aux deux années précédentes, mais représente une diminution par rapport à 2018 (37%) et 2017 (55%). La part des ménages emprunteurs bénéficiant d'un revenu d'intégration a fortement augmenté passant de 7% en 2017 à 42% en 2021 (43% en 2020 et 33% en 2019).

Le statut socio-professionnel des emprunteur·euse·s en 2021 est également fort différent de celui des adhérents au fonds BRU-GAL qui perçoivent dans 88 % des cas un revenu de remplacement, dont pour plus de la moitié (61%), un revenu d'intégration sociale.

Le revenu moyen mensuel net des ménages emprunteurs, allocations familiales comprises, s'élève à 1 686 €, contre 1 670 € en 2020 et 1 638 € en 2019. Celui des ménages adhérents du fonds BRU-GAL, allocations familiales comprises, s'élève à 1 423 € contre 1 301 € en 2020 et 1 342 € en 2019.

Le loyer moyen du nouveau logement s'élève à 623 € pour les emprunteur·euse·s et à 641 € pour les adhérent·e·s BRU-GAL.

En 2021, le ratio des arriérés atteint 18,9% de l'encours des crédits accordés pour la constitution d'une garantie locative. 124 contrats ont été enregistrés en 2021 à la CCP pour un défaut de paiement de plus de 3 mois, soit 15,5% des contrats. Le profil moyen socio-économique des emprunteur·euse·s exclut en pratique toute possibilité de saisie sur salaire. Il n'est pas non plus possible de procéder en dernier recours à une expulsion du logement étant donné que le Fonds est tiers au bail. En 2021, 6 emprunteurs (contre 2 en 2020 et 4 en 2019) ont entamé une

¹²⁴ Fonds du logement, rapport annuel 2021, https://fonds.brussels/sites/default/files/2022-05/RAPPORT%20ANNUEL%202021%20-%20FR%20-%20INTERACTIF_1.pdf

procédure de règlement collectif de dettes et 59 plans d'apurements ont en cours. En ce qui concerne le fond BRU-GAL, 435 personnes présentaient un arriéré de contribution ou de restitution en 2021. 12 ménages étaient en procédure de RCD.

Depuis mai 2021, la Société Wallonne pour le Crédit Social (SWCS) octroie aussi des crédits en vue de constituer une garantie locative. Ces Galoprêts » sont des prêts à tempérament à 0%¹²⁵. Pour y accéder le logement doit être situé en Wallonie (communauté germanophone exclue). Le bail doit avoir une durée minimale d'un an, être signé dans les 2 mois de la signature du contrat de prêt. Les revenus imposables du locataire ne doivent pas excéder 65 000 € (+ 5 000 €/personne à charge). Le montant du prêt ne doit pas dépasser soit l'équivalent de 2 mois de loyer, soit la part du colocataire dans le montant du loyer. La durée du prêt est fixée par la SWCS en fonction de la capacité de remboursement du locataire et de son âge, sans excéder 36 mois.

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

- des étudiant·e·s pour une durée maximale de 24 mois pour un bail d'une durée minimale de 10 mois ;
- des locataires occupant un logement à titre précaire en raison d'une calamité naturelle. Il s'agit des personnes dont le logement situé en région wallonne a été rendu inhabitable dans les conditions fixées par un arrêté du 16 septembre 2021.

805 Galoprêts ont été conclus entre mai et décembre 2021 en majorité par des personnes de moins de 30 ans (43,6 %), vivant seules et à faible revenu.

Depuis 2019, le Fonds flamand du logement¹²⁶ offre aussi des prêts de garantie locative sans intérêt, sous conditions de revenus, à rembourser dans les 2 ans. Le montant maximal du prêt s'élève à 1 800 € et est majoré de 12,5% par personne à charge. La garantie locative ne peut excéder 3 mois de loyer.

2.1.2.3.3. Des crédits à la consommation en vue d'effectuer des travaux de rénovation ou d'économie d'énergie

En région bruxelloise, dans le cadre de la stratégie de rénovation durable du bâti bruxellois, le Fonds du logement a mis en place en 2022 un prêt unique appelé « Ecoreno »¹²⁷ qui est le résultat de la fusion du prêt portant sur les travaux de rénovation et du prêt vert qui était précédemment distribué par Crédal.

Ce nouveau prêt, avec un taux d'intérêt entre 0 et 1% suivant la catégorie de revenus applicable, est destiné à financer des travaux de rénovation, d'amélioration de la performance énergétique et des travaux d'adaptation du logement visant à une meilleure autonomie. Le prêt doit être remboursé à l'âge de 70 ans.

Il peut prendre la forme d'un

- crédit à la consommation lorsque le montant emprunté se situe entre 1 500 € et 25 000 €. Sa durée maximale est de 10 ans ;

¹²⁵ Société Wallonne pour le Crédit Social <https://www.swcs.be/louer/>

¹²⁶ Vlaams Woningfonds : <https://www.vlaamswoningfonds.be/> https://etaamb.openjustice.be/fr/arrete-du-gouvernement-flamand-du-07-decembre-2018_n2018015158

¹²⁷ Le Fonds du logement lance le crédit Ecoreno, 01/08/2022, <https://fonds.brussels/fr/a-propos/nouvelles-fonds-du-logement/le-fonds-du-logement-lance-le-credit-ecoreno>

- crédit hypothécaire : montant qui dépend de la capacité financière de l'emprunteur se sans que celui-ci excède 120% de la valeur du bien.

Pour obtenir un taux à 0%, les revenus imposables ne doivent pas dépasser 37 600 € pour une personne seule ou un ménage monoparental et 72 600 € pour un ménage avec 4 personnes à charge. Pour obtenir un taux à 1%, les revenus imposables doivent être compris entre 37 600 € et 61 049 € pour une personne seule ou un ménage parental et entre 72 97 699 € pour un ménage avec 4 personnes à charge.

En région wallonne, la SWCS propose un prêt à tempérament à taux zéro pour réaliser des travaux de rénovation ou d'économie d'énergie. Ces prêts compris dont le montant va de 1 000 € et 60 000 € ont une durée maximale de 30 ans (crédit devant être totalement remboursé avant d'avoir atteint l'âge de 85 ans).

Ce prêt, appelé « Rénopack » est en fait composé d'un prêt à taux zéro et des primes correspondant aux travaux à réaliser après réalisation d'un audit (sauf pour la rénovation des toits). La mensualité est calculée en tenant compte, dès le début du prêt, du montant des primes auxquelles les travaux donneraient droit. La SWCS propose de gérer les primes associées aux travaux réalisés. Si aucune prime n'est sollicitée, il s'agit d'un « Rénoprêt ». Ces prêts peuvent être combinés à des prêts hypothécaires destinés à l'acquisition du logement.

Pour en bénéficier, il faut être propriétaire d'une habitation située en Wallonie et construite il y a plus de 15 ans en tant que logement et avoir maximum 2 enfants à charge.¹²⁸

Le bien doit être effectivement occupé pendant la durée du crédit sauf si le logement est mis à disposition d'une agence immobilière sociale ou d'une Société de Logement de service public pour une durée minimale de 9 ans, d'un parent ou d'un allié jusqu'au deuxième degré inclusivement, en totalité, gratuitement et à titre de résidence principale pendant une durée minimale d'1 an ou en location par un bail enregistré, dans le respect de la grille indicative des loyers pendant une durée minimale de 5 ans.

Il faut par ailleurs ne pas disposer de revenus imposables supérieurs à 97 700 €, que ces revenus soient stables et présenter une capacité financière suffisante pour pouvoir rembourser le crédit. Les travaux doivent être réalisés par un entrepreneur inscrit à la Banque-Carrefour des Entreprises.

Suite aux inondations de juillet 2021, la SWCS a octroyé des prêts taux zéro % pour remettre en état les habitations sinistrées afin que leurs propriétaires puissent plus rapidement réintégrer leurs habitations. Les 22 prêts octroyés ont servi comme avance de fonds ou ont couvert la différence entre le coût des travaux et l'intervention de l'assurance.

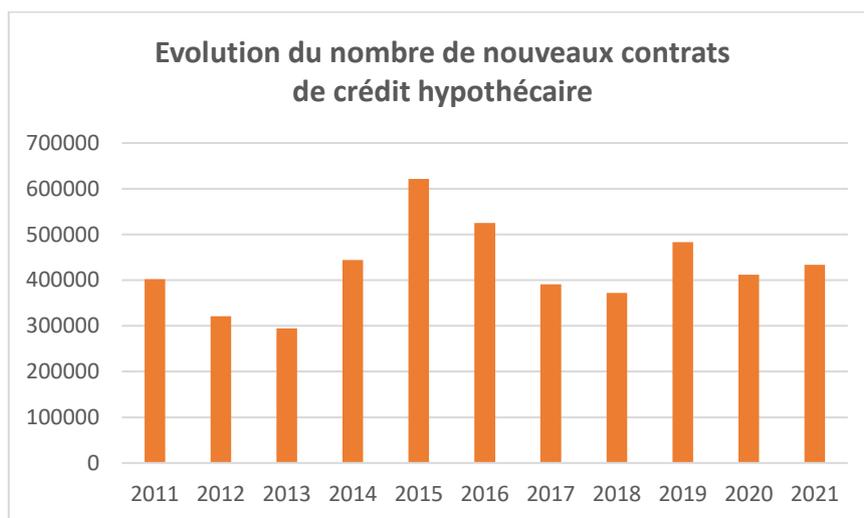
En 2021, le montant moyen d'un Rénopack avec audit était de 39 105 €, sans audit de 20 464 € tandis que le montant moyen d'un Rénoprêt était de 11 351 €.

¹²⁸ Si plus de 2 enfants à charge, c'est le fond du logement wallon qui est compétent : www.flw.be.

2.1.3. Le crédit hypothécaire

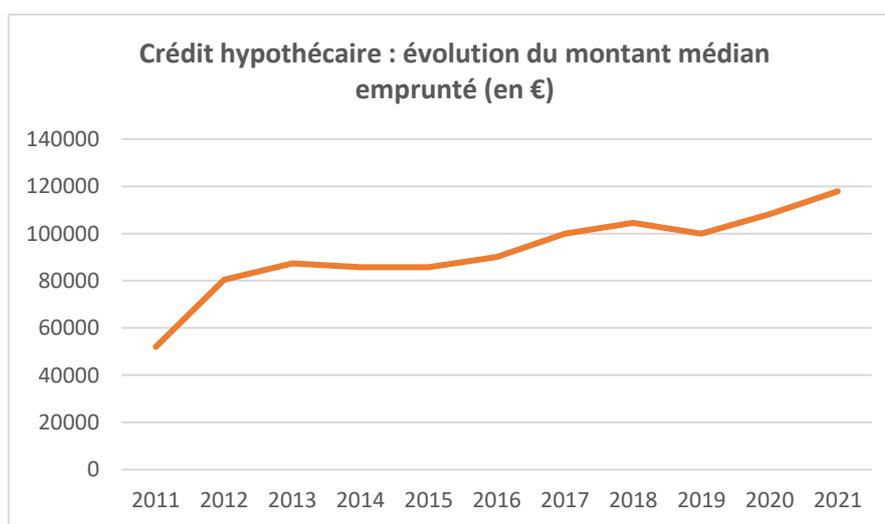
2.1.3.1. Hausse continue de la charge de la dette hypothécaire des ménages

433 487 **nouveaux crédits hypothécaires** ont été accordés en 2021, soit 22 000 de plus qu'en 2020. En ce qui concerne les 9 premiers mois de 2022, 261 378 nouveaux crédits hypothécaires ont été inscrits au fichier de la CCP, chiffre en baisse par rapport à la même période de 2021. L'Union professionnelle du crédit fait aussi état d'une baisse de 11% du nombre de demandes de crédit hypothécaire entre le 3^{ème} trimestre 2022 et le 3^{ème} trimestre 2021, quelle que soit la destination du crédit.



Source : centrale des crédits aux particuliers

Le **montant médian emprunté** a fortement augmenté ces dix dernières années (+126, 73% en 10 ans).

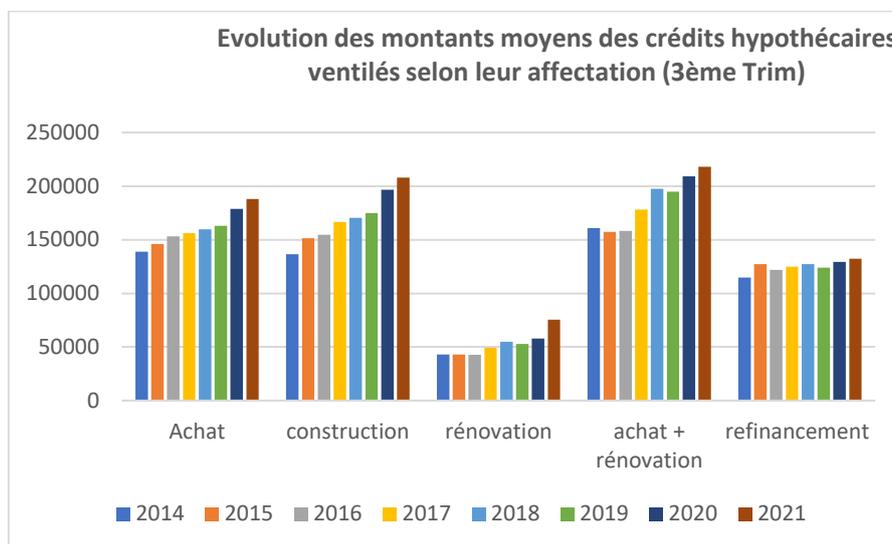


Source : centrale des crédits aux particuliers

En ce qui concerne le **montant moyen emprunté**, on constate entre le 3^{ème} trimestre 2022 et le 3^{ème} trimestre 2021 une augmentation pour les crédits destinés à l'achat d'un logement, à la construction et à un refinancement externe, mais une baisse pour les crédits destinés à la rénovation et à l'achat + rénovation.

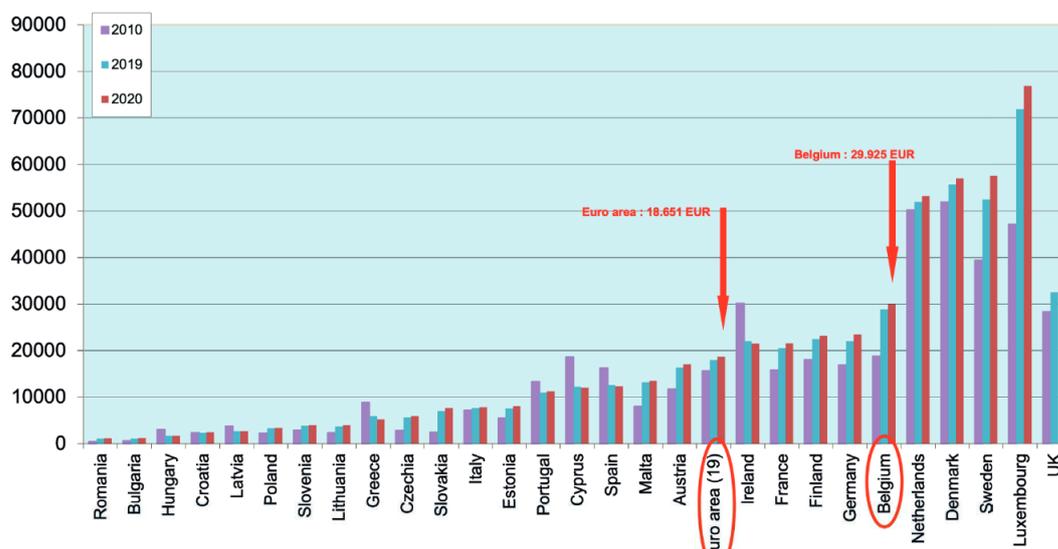
	T3 2022	T3 2021	T3 2020
Achat	197 000€	188 500€	178 748€
Construction	215 000€	208 000€	196 591€
Rénovation	72 960 €	75 297€	57 845€
Achat & rénovation	203 000€	218 000€	209 199€
Refinancement externe	169 352€	132 197€	129 329€

source : UPC¹²⁹,



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

Crédit hypothécaire par habitant majeur



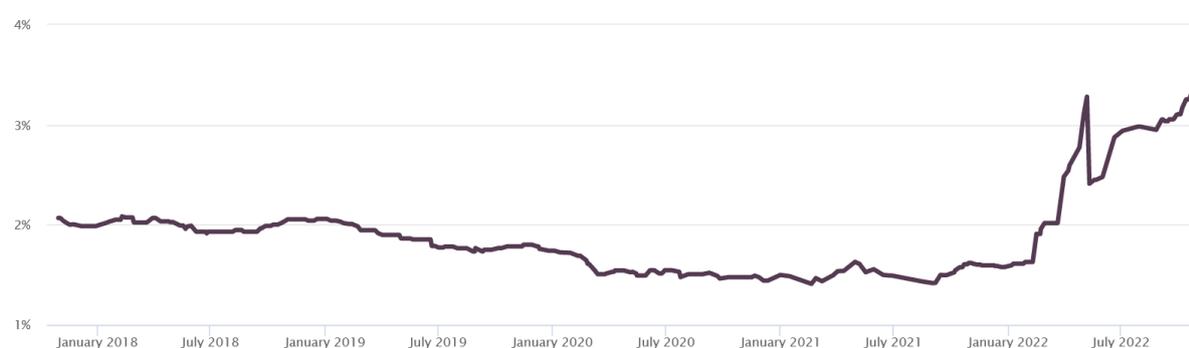
¹²⁹ UPC, *La demande de crédit en baisse entraîne une première légère réduction de l'octroi de crédit*, 27/10/2022, file:///C:/Users/rfa/Downloads/27_10_2022%20Evolution%20cr%C3%A9dit%20hypoth%C3%A9caire%203%C3%A8me%20trimestre%202022.pdf

¹³⁰ UPC, *Rapport annuel 2021*, <file:///C:/Users/rfa/Downloads/2021%20FR.pdf>

La très grande majorité des emprunteur·euse·s ont opté pour un taux d'intérêt fixe et dans une moindre mesure pour un taux d'intérêt variable assorti d'une période initiale de fixité des taux de minimum 10 ans, ce qui limite le risque pour les ménages en cas de remontée des taux d'intérêt.

Après plusieurs années de taux historiquement très bas, les taux fixes ont fortement augmenté en 2022 passant de 1,41 % en février 2021 à 3,30 % en octobre 2022, réduisant ainsi la capacité d'emprunt de nombreux ménages.

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



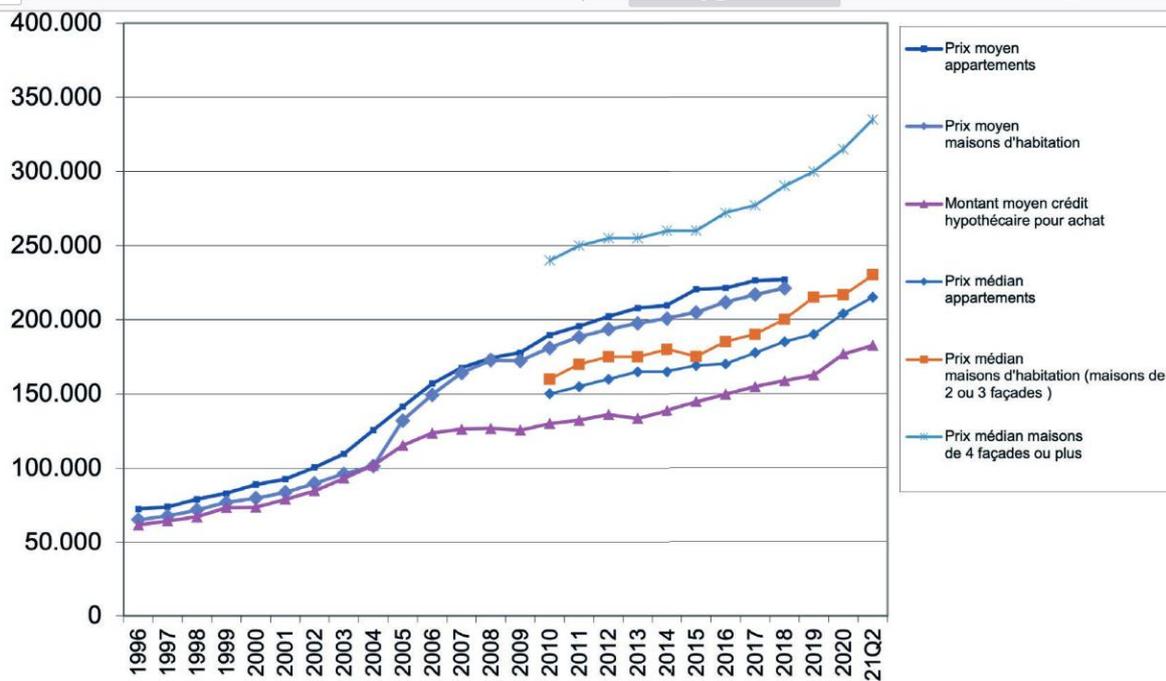
Source: baromètre des taux d'Immotheke¹³¹

La durée médiane d'un prêt hypothécaire, soit 20 ans, est restée constante ces dernières années. Cependant le nombre de crédits d'une durée supérieure à 20 ans reste élevé et atteint même 39,5% en 2021.

Les ménages empruntent davantage en raison de l'augmentation du prix des biens immobiliers.

¹³¹ « Baromètre des taux Immotheke Finotheke consulté le 27/10/2022, <https://www.immothekefinotheke.be/F/barometre-des-taux>

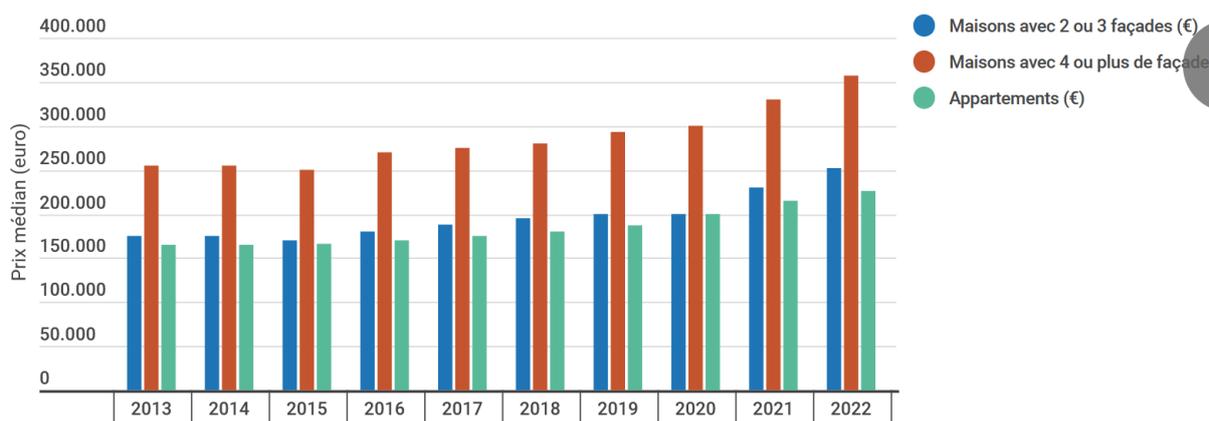
Evolution du marché immobilier et du crédit hypothécaire : montants moyens



Source : UPC, Rapport annuel 2021

Par rapport au premier semestre de 2021, les prix médians des maisons de type fermé ou demi-fermé ont augmenté de 9,6% au niveau national au premier semestre 2022. Le prix médian des maisons de type ouvert a progressé de 8,2%. Les appartements étaient, quant à eux, 5,1% plus chers.

Evolution du prix médian des biens immobiliers



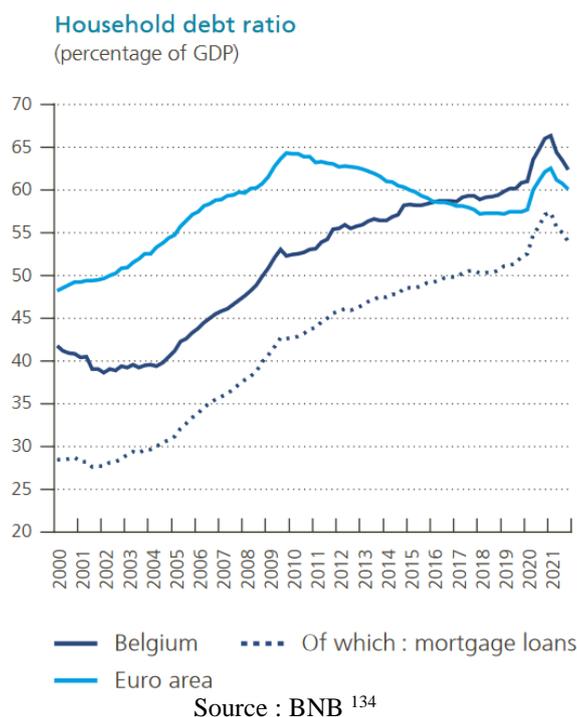
Source : Statbel¹³²

Pour la BNB, il en résulte une surévaluation du marché immobilier résidentiel (différence entre les prix observés et la valeur fondamentale des biens). La BNB estime que ce niveau de surévaluation était de l'ordre de 14,1 % en 2020¹³³.

¹³²Statbel, prix de l'immobilier, 1^{er} semestre de 2022, 26/09/2022, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/construction-logement/prix-de-limmobilier?s=09>

¹³³ BNB, Financial Stability Report 2021, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/fsr/fsr_2021.pdf

La dette hypothécaire des ménages belges reste supérieure à la moyenne de celle des ménages de la zone € :



2.1.3.2. Accès au crédit hypothécaire

On dit souvent que les Belges ont une brique dans le ventre exprimant ainsi leur volonté de devenir absolument propriétaires de leur logement¹³⁵. Ce rêve n'est cependant pas accessible à tous, même si le taux de propriétaires est légèrement plus élevé en Belgique que dans le reste de l'Union européenne : 71,1% des Belges étaient propriétaires de leur logement en 2020 contre 70 % en moyenne dans l'UE¹³⁶.

Compte tenu des revenus moyens et des prix pratiqués dans les grandes villes, tous les ménages ne peuvent pas devenir propriétaires de leur logement et sont de fait exclus du marché du crédit hypothécaire. C'est particulièrement vrai en Région-Bruxelles-Capitale où 62% des ménages sont locataires contre 34% en Wallonie et 26% en Flandre¹³⁷.

Plus on dispose de gros revenus et de perspectives de revenus plus favorables, plus les chances de se voir octroyer un crédit et de pouvoir le rembourser sont grandes. En revanche, les ménages à plus faibles revenus sont moins enclins à contracter un emprunt pour l'acquisition d'un logement. Il est donc assez rare qu'ils soient propriétaires de leur propre logement à un

¹³⁴BNB, Financial stability Report 2022, https://www.nbb.be/doc/ts/publications/fsr/fsr_2022.pdf

¹³⁵ Cette expression se serait généralisée après la Première Guerre mondiale à un moment où de nombreux ménages belges souhaitaient acquérir leur propre hébergement

¹³⁶ Eurostat, Housing Statistics <https://ec.europa.eu/eurostat/cache/digpub/housing/bloc-1a.html> (chiffres 2020)

¹³⁷ Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2020). *Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021*, 30/06/2021, https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/2022_11_09_fr_barometre.pdf

âge précoce. Leurs chances d'acquérir un logement augmentent avec l'âge, mais elles restent sensiblement plus minces que celles des ménages dont les revenus sont plus élevés.

Fin 2019, de nouvelles mesures adoptées par la BNB¹³⁸ sont venues limiter la distribution des crédits hypothécaires. L'accélération de la croissance du crédit, l'intensification de la concurrence entre les banques dans un contexte à l'époque de taux bas ainsi qu'une contraction des marges commerciales avaient suscité des inquiétudes chez le superviseur bancaire quant à une potentielle sous-évaluation des risques pour les nouveaux prêts hypothécaires.

Depuis le 1^{er} janvier 2020¹³⁹, les prêteurs (banques et assurances) ne peuvent plus octroyer un prêt qui dépasse 90% de la valeur du bien à financer à un acquéreur occupant, avec une marge de tolérance de 35% du volume des prêts pour les primo-accédant·e·s et de 20% pour les autres. Les prêteurs peuvent encore accorder un prêt à 100%, mais ils doivent pouvoir motiver leur décision auprès de la BNB.

Pour la BNB, le profil de risque des nouveaux prêts hypothécaires s'est nettement amélioré ces deux dernières années. La part des nouveaux crédits pour lesquels les ménages ont emprunté plus de 90% de la valeur du bien est tombée à 9% en 2021 contre 19% en 2020 et 33% en 2019.

Pour les primo-accédant·e·s pour lesquels les préconisations de la BNB sont plus souples, la part des prêts pour lesquels les ménages ont emprunté plus de 90 % de la valeur du bien est passée de 45 % en 2019 à 32 % en 2020 et 25 % en 2021. Par ailleurs, les données de la Centrale des Crédits aux Particuliers montrent que la part des crédits accordés aux emprunteurs de moins de 35 ans dans le total des nouveaux crédits est restée stable au cours des dernières années autour de 35 %. Combiné à des volumes totaux record de prêts hypothécaires accordés en 2021, cela signifie qu'il n'y a jamais eu autant de prêts accordés aux jeunes emprunteurs qu'en 2021. On a souvent pu lire dans la presse que l'accès au crédit hypothécaire était devenu plus difficile pour les jeunes. Il semblerait qu'ils ont sans doute changé leur approche en empruntant un peu plus tard, davantage et un peu plus longtemps que les ménages plus âgés ainsi qu'en achetant un peu plus loin ou plus petit¹⁴⁰.

Parallèlement, la durée des prêts est restée stable par rapport à 2019 : 40% des nouveaux prêts ont durée supérieure à 20 ans. Les prêts à plus de 25 ans ont quasiment disparu de la nouvelle production de prêts.

Quant à la charge de remboursement, les ménages qui consacrent plus de la moitié de leur revenu disponible au remboursement de leur dette s'établissent en 2021 à 19% des nouveaux prêts contre 23% en 2018.

2.1.3.3. Les crédits hypothécaires destinés aux ménages à faible revenu

Afin de permettre aux ménages qui n'ont pas accès au crédit bancaire d'accéder à la propriété ou de financer la rénovation d'un logement, les trois régions ont mis en place des crédits

¹³⁸ Zacharye M-D., BNB, *Caractéristiques de la dette hypothécaire des ménages en Belgique*, présentation faite au colloque mentionné note X

¹³⁹ Banque Nationale de Belgique, Circulaire du 23 octobre 2019, https://www.nbb.be/doc/cp/fr/2019/20191023_nbb_2019_27.pdf

¹⁴⁰ Ridole M., *L'accès à la propriété se durcit pour les jeunes, vraiment?*, 07/02/2022, <https://www.lecho.be/monargent/analyse/immobilier/l-acces-a-la-proprieté-se-durcit-pour-les-jeunes-vraiment/10367696.html>

hypothécaires sociaux à des conditions bien différentes de celles pratiquées par les prêteurs traditionnels.

Il y a quelques années, le crédit hypothécaire social permettait surtout aux ménages d'obtenir un crédit à un taux préférentiel et sur des durées souvent plus longues que celles octroyées par les prêteurs bancaires. Avec les règles imposées par la BNB qui limitent fortement les possibilités de prêter sans apport ou avec un apport limité - règles qui ne s'appliquent pas au crédit hypothécaire social - le crédit hypothécaire social offre encore la possibilité de prêter avec des quotités élevées par rapport à la valeur du bien financé, ce qui permet à des ménages à revenu modeste d'accéder à la propriété.

En région bruxelloise, les ménages peuvent faire appel au Fonds du logement de la Région-Bruxelles-Capitale. Cet organisme met à leur disposition des crédits hypothécaires à des taux moindres afin de financer soit l'achat d'un logement et éventuellement la réalisation de travaux, soit la construction d'une habitation, soit le rachat d'un crédit hypothécaire conclu auprès d'un autre prêteur à certaines conditions. Pour y accéder, il ne faut pas dépasser un plafond de revenus (par exemple 49 321 € pour une personne seule). Il faut par ailleurs résider et de se domicilier dans l'habitation jusqu'à 6 mois après la conclusion du crédit¹⁴¹.

En 2021¹⁴², 998 crédits hypothécaires ont été octroyés contre 765 en 2020 (+30,5%) pour un montant moyen de 199 872 € contre 193 501 € en 2020.

Le taux débiteur moyen était de 1,82% en 2021 comme en 2020. Depuis septembre 2022, les taux d'intérêt hypothécaire proposés par le Fonds du logement se situent dorénavant dans une fourchette comprise entre 3 et 4,5%.

En 2021, la mensualité moyenne était de 811€ (+ 18,22% par rapport à 2018), soit 31% du revenu mensuel moyen (allocations familiales comprises). Elle était de 765€ en 2020. La durée moyenne de remboursement des crédits progresse légèrement par rapport à 2020 pour passer à 27 ans et 10 mois (contre 27 ans et 6 mois en 2020).

91% des opérations ont porté sur l'acquisition d'un logement assorti d'éventuels travaux pour un crédit moyen de 214 244 €, contre 178 050 € en 2018 (+ 20,32%).

Concernant la quotité empruntée, 57% des crédits couvrent un montant supérieur à la valeur vénale de l'habitation, parmi lesquels 93 % sont inférieurs à 110% et 7% se situent entre 110% et 120%.

En ce qui concerne le profil des emprunteurs, l'âge moyen est de 36 ans et 2 mois. 69% ont moins de 40 ans. 67% disposent de revenus professionnels. 39,9 % des emprunteurs ont le statut d'employé, 22,8% celui d'ouvrier et 4,2% celui d'indépendant. 33,1% sont sans emploi : 58% d'entre eux perçoivent des revenus de substitution.

Leurs ressources mensuelles nettes moyennes (allocations familiales éventuelles comprises) s'élevaient à 2 588€. 19 % des ménages disposaient de ressources nettes mensuelles moyennes (hors allocations familiales) inférieures à 1 500 €. 81% des ménages réunissent les conditions d'accès au secteur du logement social en matière de revenus imposables.

¹⁴¹ « Fonds du Logement | Prêt hypothécaire bruxelles », <https://www.fondsdulogement.be/fr/credits-hypothecaires/conditions>.

¹⁴² Fonds du logement bruxellois, rapport 2021, https://fonds.brussels/sites/default/files/2022-05/RAPPORT%20ANNUEL%202021%20-%20FR%20-%20INTERACTIF_1.pdf

	Moyenne 2018	Moyenne 2019	Moyenne 2020	Moyenne 2021
Revenus mensuels	2 285€	2 434€	2 560€	2588€
Mensualité	686€	741€	765€	811 €
Durée	27 ans & 11 mois	28 ans	28 ans & 3 mois	28 ans & 6 mois
Taux d'intérêt	1,92%	1,85%	1,82%	1,82%
Montant du crédit (achat)	178 050€	196 868€	206 194€	214 244€
Apport personnel	20 715€	18 016€	18 661€	22 211€

Source : Fonds du logement bruxellois (rapports annuels)

En Wallonie, les ménages peuvent s'adresser à la Société wallonne du crédit social (SWCS), par l'intermédiaire de l'un de ses 23 guichets de crédit social, pour financer l'achat, la construction ou la rénovation d'un premier logement. Le taux d'intérêt est fixé en fonction des revenus du ménage. Le montant du prêt peut couvrir jusqu'à 110% de la valeur vénale du logement pour inclure les frais de notaire, les droits d'enregistrement, les travaux et/ou l'assurance-vie obligatoire.

Pour accéder au prêt appelé « Accesspack », il ne faut pas avoir plus de deux enfants à charge. Au-delà, la demande relève du Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie. Le logement choisi doit se trouver en Wallonie avec une valeur maximale de 260 000€ et jusqu'à 351 000€ en zone de forte pression mobilière. L'emprunteur doit l'occuper personnellement. Ses revenus imposables¹⁴³ ne peuvent pas dépasser 65 000€ et doivent être stables et suffisants pour pouvoir rembourser l'emprunt¹⁴⁴. Le crédit doit être remboursé avant le 76^{ème} anniversaire. Le bien doit en majorité être utilisé à des fins privées. Le bien doit être couvert par une assurance incendie.

En 2021¹⁴⁵, 2 689 crédits hypothécaires ont été octroyés contre 2 663 en 2020, au taux moyen de 1,71% contre 1,91% en 2020. Le montant moyen prêté était de 162 327€ contre 154 445€ en 2020, et 143 789 € en 2019. La quotité moyenne était de 105 % : 81 % des prêts avaient, avec l'assurance-vie, une quotité supérieure à 100%, 13,3 % entre 81 % et 100%, 3,8% entre 51 % et 80 % et 2,5% moins de 50%. La mensualité moyenne était de 594€ (endettement de 27%), la durée moyenne de 344 mois.

Dans son rapport annuel 2021, la SWCS fait état d'un taux de contentieux global (plus de 3 échéances de retard cumulées) de 1,62% sans distinguer entre les crédits hypothécaires et les prêts à tempérament.

Lorsque les ménages ont au moins trois enfants ou personnes à charge, ils peuvent se tourner vers le Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW)¹⁴⁶ pour financer l'achat, la construction ou la rénovation d'un logement, ou rembourser un emprunt déjà contracté pour une habitation si la dette est onéreuse.

¹⁴³ Les revenus imposables constituent la base sur laquelle est calculé l'impôt. Cela reprend les différents revenus, qu'ils soient professionnels, immobiliers, mobiliers ou divers.

¹⁴⁴ Société Wallonne du Crédit Social (SWCS), <https://www.swcs.be/acheter/acheter-que-proposons-nous>

¹⁴⁵ SWCS, *Rapport annuel 2021*, https://www.swcs.be/wp-content/uploads/2022/06/SWCS_RAPPORT_2021_FINAL.pdf

¹⁴⁶ Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie, Crédits pour familles nombreuses, <https://www.flw.be/credits-aux-familles-nombreuses/>

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

En 2021¹⁴⁷, 1 011 familles, contre 732 en 2020, ont acquis une habitation grâce à un crédit octroyé par le Fonds. Les familles monoparentales représentent près de 4 ménages sur 10. Le FLW constate une augmentation constante du volume des opérations consacrées à un rachat de part consécutif à une séparation ou à un divorce. C'est ainsi qu'en 2021, 100 opérations de ce type ont été financées contre 88 en 2020, permettant à l'un des conjoints de reprendre l'immeuble familial à son nom.

En moyenne, les crédits accordés représentent 102% de la valeur vénale du bien après travaux, contre 100,8% en 2020.

Dans le cadre d'opérations d'accession à la propriété, le montant moyen du crédit était de 190 600 € contre 178 000 € en 2020 (+7,1%).

Les familles accédant à la propriété sont composées de 5,8 personnes (soit 2 adultes et 3,8 enfants) alors que les familles monoparentales comptent en moyenne 4,4 personnes. Les revenus nets disponibles s'établissent en moyenne à 3 370 €. Ils sont de 2 839 € pour les familles monoparentales et de 3 683€ pour les autres familles.

La mensualité moyenne de remboursement pour les crédits hypothécaires octroyés aux familles monoparentales dans ce cadre était de 595,42€, soit environ 21% de l'ensemble des disponibles qui s'élèvent en moyenne à 2 839 € (revenus professionnels + revenus de remplacement + allocations familiales + pensions alimentaires). Pour les autres familles, la mensualité était de 701,97 €, soit environ 19,1% de l'ensemble des revenus disponibles qui s'élèvent en moyenne à 3 686 €.

Le FLW propose aussi depuis 2019 un crédit hypothécaire à 0 % pour les jeunes de moins de 35 ans. Il a pour objet de financer les frais d'acte d'achat de leur premier logement. Le montant maximum est plafonné à 60 000 € et sa durée de remboursement est limitée à 30 ans. En 2021, 228 prêts de ce type ont été octroyés pour un montant moyen de 17 675 €.

Une initiative intéressante de la Région wallonne, entrée en vigueur le 1^{er} mars 2019, mérite d'être rappelée. Il s'agit de l'offre d'une assurance gratuite contre la perte de revenus¹⁴⁸ souscrite par la région. Peut la demander toute personne contractant un emprunt hypothécaire à condition de ne pas être déjà propriétaire ou usufruitier d'un autre logement, ni l'avoir été pendant les deux années qui précèdent la date de signature de l'acte de prêt hypothécaire (sauf s'il s'agit d'un logement non améliorable ou inhabitable). Cette assurance permet le remboursement partiel du prêt hypothécaire plafonné à 9 000 € par an, pendant une durée maximale de 3 ans d'intervention et ce durant les 8 premières années du prêt hypothécaire. L'intervention est évidemment limitée en fonction de la perte de revenus subie.

le Fonds du logement pour les familles nombreuses encourage les emprunteurs se s'éligibles à adhérer à ce mécanisme. Le Fonds prend en charge l'accomplissement de l'ensemble des formalités nécessaires à l'introduction de la demande de couverture et joue les interfaces avec

¹⁴⁷ Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie, rapport annuel 2021, <https://www.flw.be/wp-content/uploads/flw-rapport-annuel-2021-web-2.pdf>

¹⁴⁸ Région wallonne, http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/aides/aide?aide=apr

l'administration wallonne et la compagnie d'assurances. En 2021, 50% des nouveaux crédits hypothécaires octroyés par le Fonds étaient couverts par l'assurance contre la perte de revenus. Au niveau des interventions, l'assureur est intervenu dans le cadre de 62 dossiers et les montants versés se sont élevés à 211 376 €. Sa mise en œuvre a atténué le choc de la perte d'emploi pour les familles et, ce faisant, a bénéficié tant à celles-ci qu'au Fonds.

Une assurance équivalente est également proposée en Flandre¹⁴⁹, mais pas en Région Bruxelles-Capitale.

2.1.4. Crise énergétique : une aide sous forme de report de paiement des crédits hypothécaires

Pour aider les ménages qui avaient connu une baisse de leurs revenus en raison des mesures sanitaires prises pendant la crise de la Covid-19 en 2020 et 2021, le gouvernement avait pris des mesures permettant sous certaines conditions des reports temporaires de paiement pour le remboursement de leur crédit hypothécaire et/ou à la consommation. Selon le rapport 2021 de la CCP, 145 000 crédits hypothécaires avaient fait l'objet d'un tel report. Fin juin 2021, les derniers crédits pour lesquels cette option de report a été utilisée ont repris leurs échéances normales de remboursement.

Pour faire face à la flambée des prix de l'énergie, les ménages qui rencontrent des difficultés financières peuvent depuis le 1^{er} octobre 2022 et jusqu'au 31 mars 2023 demander un report du remboursement de leur crédit hypothécaire. Cette fois, le report ne concerne que le capital, les intérêts de l'emprunt devant continuer à être payés. Le report n'est possible que pendant 12 mois, la durée du prêt étant prolongée d'autant. Les banques se sont engagées à ne pas compter de frais administratifs ou de dossier pour cette mesure.

Pour pouvoir bénéficier de ce report, l'emprunteur·euse· se doit respecter plusieurs conditions :

- le prêt concerné porte sur la résidence principale située en Belgique ;
- ne pas être enregistré e en retard de paiement à la CCP au 1^{er} mars 2022 ;
- disposer au moment de la demande de report d'un actif bancaire total (comptes à vue, comptes d'épargne, comptes-titres, mais pas l'épargne pension) inférieur à 10 000€, toutes banques confondues ;
- avoir souscrit ou avoir demandé un plan de remboursement auprès de son fournisseur d'énergie.

Ces reports peuvent être demandés auprès des prêteurs bancaires, mais aussi des prêteurs sociaux comme la Société wallonne du crédit social ou le Fonds du logement bruxellois.

Pour l'organisation de consommateurs Test-Achats¹⁵⁰ : « *si les deux premières conditions sont parfaitement logiques, on peut se demander combien de ménages satisfont également aux deux autres conditions. En d'autres termes, les banquiers vont beaucoup moins protéger les emprunteurs aujourd'hui qu'en 2020-2021 pendant la pandémie (...) selon nous, la situation est pire aujourd'hui pour de nombreux consommateurs, compte tenu de la hausse vertigineuse des factures d'énergie. Dans le passé, certain·e·s banquier·ère·s accordaient parfois des crédits*

¹⁴⁹ <https://www.vlaanderen.be/fr/demenager-et-se-loger/assurance-logement-garanti>

¹⁵⁰ Test-Achats, *Report de remboursement de prêt hypothécaire: pas pour tout le monde, 08/09/2022*, <https://www.test-achats.be/argent/emprunter/news/report-remboursement-pret-hypothecaire>

trop facilement et, par conséquent, de nombreux ménages qui se sont endettés à l'époque à la limite de leur capacité ne sont ou ne seront plus en mesure de payer leurs factures élevées d'énergie. »

Le ministre fédéral des finances a aussi estimé que certains critères sont trop stricts et a invité les banques à les revoir. Parmi ceux-ci, il y a l'obligation de détenir moins de 10 000 € sur ses comptes à vue et comptes d'épargne : « Beaucoup de Belges ont 10 000 € sur leur compte d'épargne pour faire face à un coup dur imprévu et que ce n'est pas pour autant qu'ils sont à l'aise financièrement ». Lors de la crise sanitaire, le seuil pour bénéficier d'un report avait été fixé à 25 000 €.

Le 10 novembre 2022, Febelfin annonçait qu'un peu plus de 5 000 crédits hypothécaires avaient bénéficié d'un report de paiement pour un montant mensuel moyen de 460 €.

L'avantage tiré de cette mesure de report variera beaucoup selon que les emprunteurs se trouvent au début de remboursement de prêt où l'on paie plus d'intérêts et peu de capital, ou en fin de remboursement du prêt où c'est l'inverse. De manière générale, le report de remboursement qui peut donner un bol d'air aux ménages concernés peut aussi s'avérer coûteux car le capital reporté est productif d'intérêts.

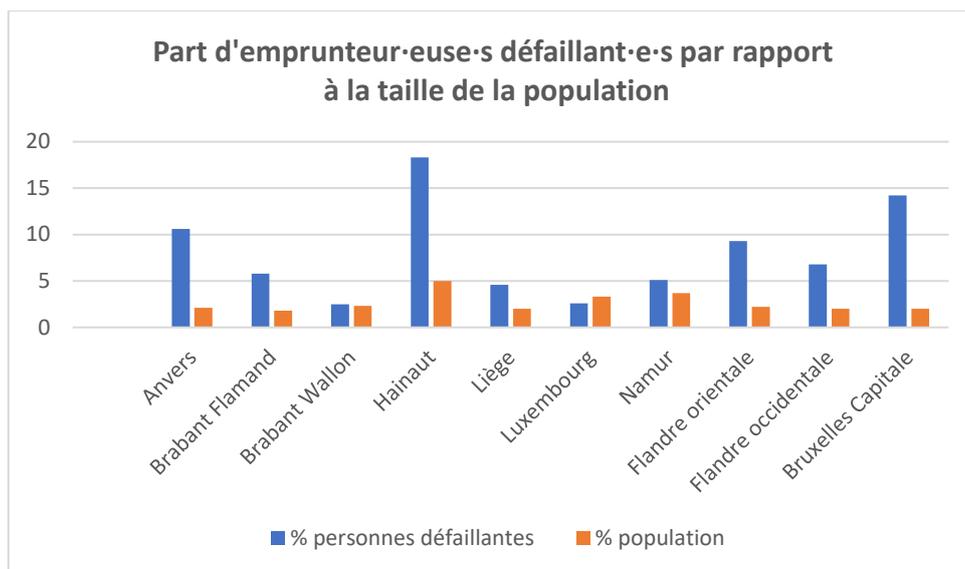
2.2. Les défauts de paiement

2.2.1. Des chiffres qui repartent à la hausse

Alors que le **nombre total d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s** n'avait cessé d'augmenter entre 2007 et 2016, passant de 279 429 à 370 701, 2021 a marqué un recul pour la 5^{ème} année consécutive avec 291 158 personnes en défaut de paiement, soit une diminution de 21,46% en 5 ans. Selon les dernières données publiées par la CCP, en octobre 2022¹⁵¹, le nombre total d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s était de 277 682, soit une baisse de près de 6% par rapport à la même période de 2020.

Si l'on observe les données 2021 par province, c'est le Hainaut avec 53 221 personnes enregistrées en défaut de paiement qui est la province la plus touchée. Alors qu'elle ne représente que 5% de la population, la province compte 18,3% du total des personnes en défaut de paiement. Elle est en cela suivie par la région Bruxelles-Capitale et la province d'Anvers.

¹⁵¹ Centrale des crédits aux particuliers, octobre 2022, https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/kerncijfers_ckp_fr.pdf



Source : CCP, rapport 2021

En 2021, le **nombre total de contrats défaillants** a diminué pour la 5^{ème} année consécutive : 415 791 défauts de paiement étaient enregistrés dans la centrale des crédits contre 452 890 fin 2020 (- 8,2%). En octobre 2022, la Centrale des crédits enregistre une nouvelle baisse par rapport à la même période de 2021 avec un total de 393 622 contrats défaillants (-6,64%).

En revanche on note une hausse de 9,5% des **nouveaux crédits défaillants** par rapport à la même période de 2021. Ce sont les crédits à la consommation qui sont particulièrement touchés : + 13,8% pour les prêts à tempérament, + 15,7% pour les ventes à tempérament et + 7,1% pour les ouvertures de crédit. En ce qui concerne les crédits hypothécaires, la hausse est de 0,4%. C'est un indicateur qu'il faudra suivre avec attention dans les mois qui viennent.

Le **montant moyen des arriérés par contrat défaillant**, tous crédits confondus, était de 5 398 € fin 2021. En octobre 2022, il était de 5 407 €.

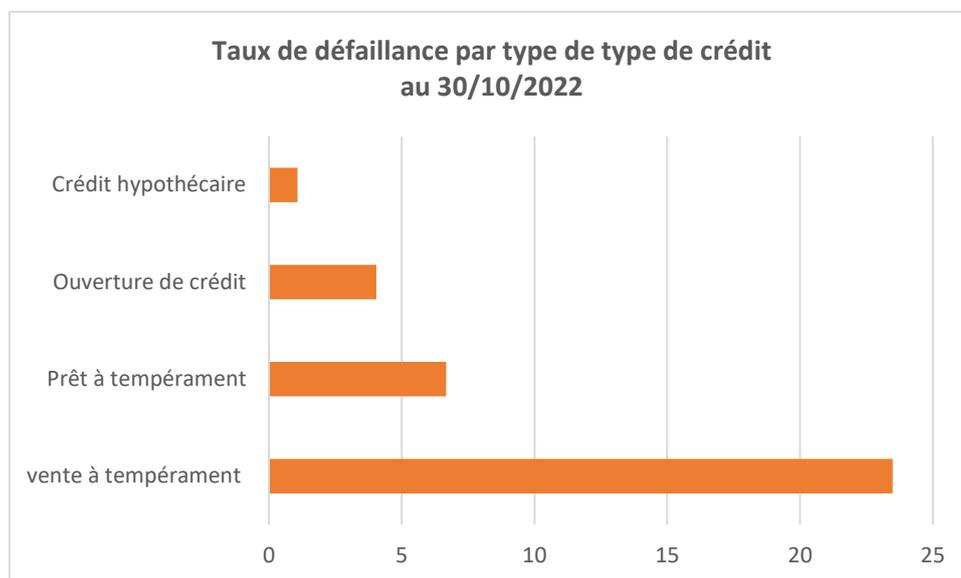
Le montant moyen des arriérés augmente légèrement tant pour les crédits à la consommation (3 400€ en octobre 2022 contre 3 344€ en octobre 2021) que pour les crédits hypothécaires (39 387€ en octobre 2022 contre 39 172 € en octobre 2021). Le nombre de crédits hypothécaires défaillants est très limité et reste stable (0,7%), mais lorsqu'un défaut de paiement est enregistré, il porte généralement sur un montant plus élevé.

Selon la CCP, le **montant moyen d'arriéré par personne** était de 10 820 € en 2021. Dans deux tiers des cas, il reste limité à moins de 5 000€. L'arriéré moyen par personne a augmenté de 16,5% depuis 2008. C'est exclusivement dû à la croissance des arriérés sur les crédits hypothécaires : les consommateurs qui n'arrivent plus à rembourser leur crédit hypothécaire avaient un arriéré moyen de 49 283€ en 2021 alors qu'en 2008 celui-ci ne représentait que 25 629 € (+ 92,30%).

2.2.2. Défauts par type de crédit

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

Ce taux est baisse pour les ouvertures de crédit (4,04% en octobre 2022 contre 4,38% à la même période de 2021) et les prêts à tempérament (4,04% contre 4,38%). Il est en revanche en augmentation pour les crédits hypothécaires avec un taux de 1,08% contre 0,7% en octobre 2021 et les ventes à tempérament avec un taux très élevé de 23,49% contre 21,71%. Même si ce type de prêt est peu distribué, le taux de défaillance est un signe de ????



Source : Centrale des crédits aux particuliers (données octobre 2022 et 2021)

Le taux de défaillance des ouvertures de crédit reste cependant sous-estimé. Les données de la CCP ne font pas la différence entre les ouvertures de crédit dormantes et actives. Le taux de défaillance paraît par conséquent moindre qu'il ne l'est en réalité car il est calculé sur le nombre d'ouvertures de crédits souscrites et non sur le nombre d'ouvertures de crédit actives. Les ouvertures de crédit comprennent aussi les dépassements de découverts octroyés par les banques. Au 31 décembre 2021, 40 032 dépassements avaient été enregistrés dans la CCP (+6% en un an).

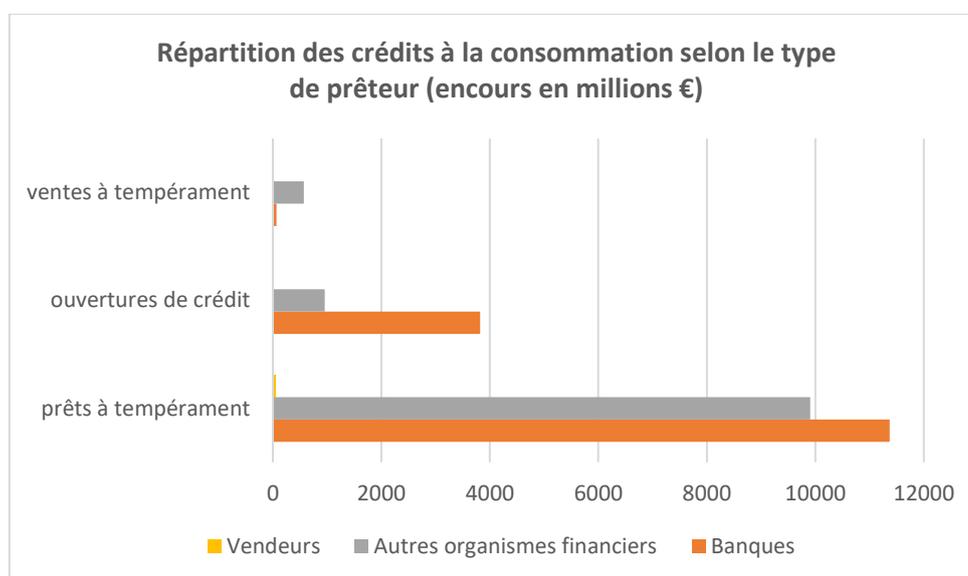
Fin 2019, selon une étude réalisée par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles¹⁵², plus de la moitié (54%) des emprunteur·euse·s défaillant·e·s en Région bruxelloise l'étaient suite à une ouverture de crédit, 35% suite à un prêt à tempérament, 6 % suite à une vente à tempérament et 6% également suite à un crédit hypothécaire. En Flandre et en Wallonie, les emprunteurs défaillants suite à une ouverture de crédit représentaient 45 % de l'ensemble des emprunteurs défaillants. Au sein des dettes de crédit identifiées par les médiateurs de dettes en Région bruxelloise, pas moins de 82% concernaient des ouvertures de crédit et 18% des prêts/ventes à tempérament.

¹⁵² Englert M. *La problématique du surendettement en région bruxelloise, conséquence et facteur aggravant de situations de pauvreté : présentation et analyse de données issues de quatre services de médiation de dettes et de la Centrale des crédits aux particuliers*, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2020, https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/dossiers/dossier_2021_brochure_surendettement_fr.pdf

2.2.3. Défaits par type de prêteur

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

En 2021, 57,08 % des crédits à la consommation avaient été octroyés par les banques, 42,76% par des organismes non bancaires et 0,15% par des vendeurs. Depuis les années 2010, la répartition entre les banques et les autres organismes est à peu près stable oscillant autour de 55% pour les banques et de 45% pour les autres organismes. La part des vendeurs, qui n'offrent que des ventes à tempérament, reste très faible.

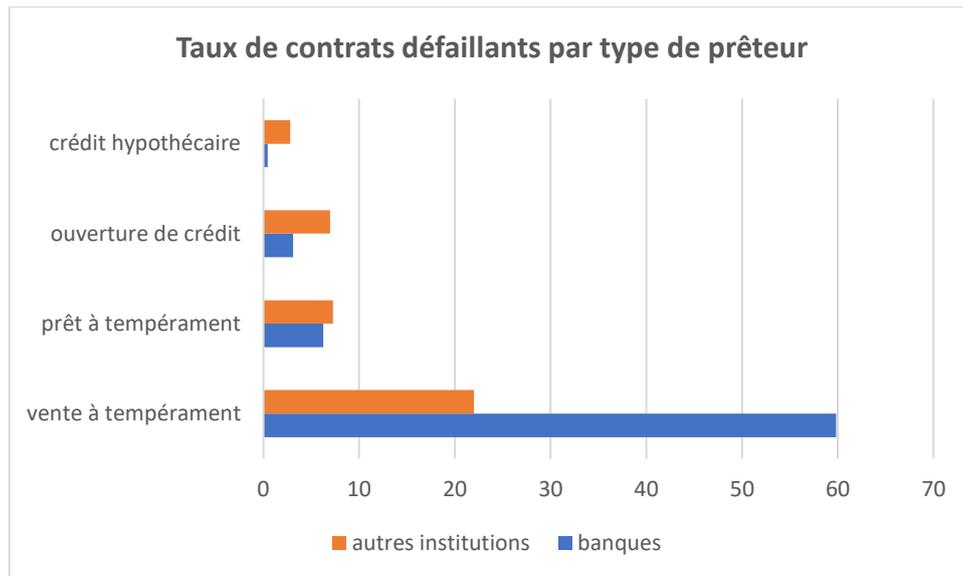


Source : Febelfin

En ce qui concerne les crédits hypothécaires, les banques dominent largement le marché avec 79,3% des prêts octroyés.

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

En 2021, le taux de défaut est plus faible du côté bancaire pour tous les types de crédits sauf pour les ventes à tempérament. Bien que ce type de crédit soit peu couramment octroyé par le secteur bancaire (1 123 contrats fin 2021), 672 étaient défaillants en fin d'année. Il s'agit d'un résultat pour le moins curieux déjà observé l'an passé.



Les divergences de taux de défaillance par type de prêteur peuvent s’expliquer par des méthodes d’analyse ou de tolérance au risque différentes selon le prêteur mais pas par des prescriptions législatives différentes qui sont les mêmes quel que soit le prêteur¹⁵³.

En Région bruxelloise (données 2019), la part de contrats défaillants dans le total des contrats est supérieure lorsque le prêteur est un organisme non bancaire par rapport à la moyenne nationale : 11% de crédits défaillants, contre 5% parmi les contrats de crédit auprès d’un organisme bancaire. La surreprésentation de crédits défaillants octroyés par des organismes non bancaires s’observe dans le cas des ouvertures de crédit (11% de crédits défaillants quand le prêteur est un organisme non bancaire, contre 6% pour les ouvertures de crédit bancaires en Région bruxelloise), et des crédits hypothécaires (4% contre 1%). C’est l’inverse concernant les prêts à tempérament, bien que la proportion soit assez proche (12% de crédits défaillants quand le prêteur est un organisme non bancaire contre 14% quand il s’agit d’un organisme bancaire en Région bruxelloise).

En ce qui concerne les prêts octroyés par le Fonds du logement bruxellois, 10,29% des crédits sont considérés comme défaillants contre 0,8% au niveau national. 296 contrats ont été signalés avec un défaut de paiement à la Centrale des crédits contre 92 en 2020.

Du côté de la Société wallonne du crédit social, le taux de contentieux¹⁵⁴ (tous types de prêts confondus) était de 1,62% en 2021. Il s’est amélioré par rapport aux années précédentes, certainement en raison de la possibilité offerte pendant la crise sanitaire de d’obtenir un report des paiements. Le rapport d’activité 2021 ne mentionne pas le taux de défaut pour les crédits hypothécaires.

En ce qui concerne le Fonds du logement pour les familles nombreuses, les arriérés de crédit en cours de remboursement ont représenté 0,40% de l’encours total en 2021. Le rapport d’activité 2021 ne mentionne pas le taux de défaut pour les crédits hypothécaires.

¹⁵³ SPF Economie, Guidelines concernant l’évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l’octroi d’un crédit à la consommation, 10/10/2018, <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Guidelines-solvabilite-credit-a-la-consommation.pdf>

¹⁵⁴ les dossiers sont considérés comme contentieux lorsqu’ils présentent plus de 3 échéances de retard cumulées

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

2.3. Le surendettement

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

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

2.3.1. Difficultés à faire face à des dépenses imprévues

Les premiers résultats de l'enquête sur les revenus et les conditions de vie des Belges de 2021 (EU-SILC) font état de 4,2% des Belges qui sont dans l'incapacité de payer leurs factures à temps¹⁵⁵. C'est le cas de 7,6% des Bruxellois, 6,1% des Wallons et 2,6% des Flamands.

Par ailleurs plus d'un Belge sur cinq a des difficultés à effectuer des dépenses imprévues¹⁵⁶. À Bruxelles et en Wallonie, respectivement 35,7% et 32,9% de la population n'était pas en mesure de faire face à une dépense imprévue, tandis qu'en Flandre, cette proportion était de 14%.

Plus d'un Belge sur dix n'avait pas les moyens de remplacer des meubles endommagés ou usés (14,4%), de participer de manière régulière à des activités de loisirs (11,1%) ou de dépenser chaque semaine une somme pour soi-même (11,9%)

Ces chiffres cachent également des différences régionales. A Bruxelles et en Wallonie, respectivement 18,9% et 17,9% des habitant·e·s indiquent ne pas pouvoir dépenser une petite somme d'argent chaque semaine pour eux-mêmes. Le pourcentage est de 7,3% en Flandre. Pour les Bruxellois, il semble également financièrement difficile de posséder une voiture (17,4%). C'est moins le cas en Wallonie (5,3%) et en Flandre (3,9%).

3,5% des Belges n'arrivent pas à chauffer convenablement son domicile pour des raisons financières. C'est le cas de 5,8% des Wallons, 5,6% des Bruxellois et 1,9% des Flamands.

Les plus vulnérables sont les chômeur·euse·s, les locataires, les membres de familles monoparentales et les personnes ayant les plus faibles revenus

Ces chiffres ne reflètent pas encore les difficultés financières auxquelles sont confrontés les ménages depuis la forte hausse des prix de l'énergie et une inflation qui a atteint les 12,27% en octobre 2022, ce qui ne s'était pas vu en Belgique depuis août 1975.

¹⁵⁵ Statbel, 24/02/2022, <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/plus-dun-belge-sur-cinq-ne-peut-pas-se-permettre-de-vacances>

¹⁵⁶ Statbel, 19/09/2022, <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/plus-dun-belge-sur-cinq-des-difficultes-effectuer-des-depenses-imprevues>

Mais l'augmentation du nombre de dossiers traités par les services de médiation de dettes des CPAS en Belgique entre janvier 2020 et juillet 2021 (+ 46%), et ce avant l'envolée des prix de l'énergie, était déjà un indicateur de détérioration de la situation financière des ménages.

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

Fin 2019, l'Observatoire du Crédit et de l'endettement avait publié les résultats d'une enquête¹⁵⁷ réalisée auprès des services de médiation de dettes agréés (SMD) par la Région wallonne afin d'identifier les caractéristiques propres aux ménages consultant ces services.

Une étude similaire a été réalisée en région bruxelloise¹⁵⁸ en 2020 par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale en collaboration avec le Centre d'appui aux services de médiation de dettes et de plusieurs services de médiation de dettes à partir de données encodées en 2018.

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

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

Nous reprenons ci-après les principaux résultats de ces deux études que nous avons déjà publiés dans notre rapport 2021.

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

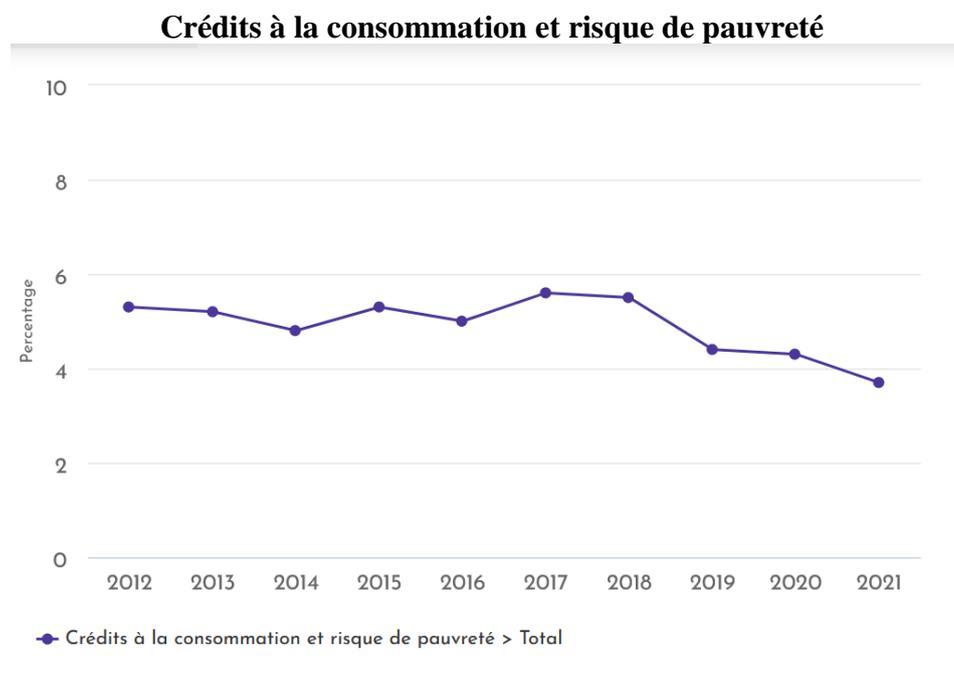
158 Englert M. *La problématique du surendettement en région bruxelloise, conséquence et facteur aggravant de situations de pauvreté : présentation et analyse de données issues de quatre services de médiation de dettes et de la Centrale des crédits aux particuliers*, Observatoire de la Santé et du Social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

	Région wallonne	Région bruxelloise
Age des demandeurs	Age moyen : 43,9 ans - âge médian : 41,2 ans. 71,1% des personnes ont entre 26 à 55 ans 7,8% ont plus de 65 ans	Age moyen : 46 ans. Surreprésentation des personnes entre 36 et 55 ans par rapport à la population générale à Bruxelles
Genre	52% d'hommes et 47,7% de femmes	51% d'hommes et 49% de femmes ;
Nationalité		68% sont belges, 22% non européens, 10% ont une nationalité européenne
Statut	42,8% sont des personnes isolées 25,1% sont des familles monoparentales 20,1% sont couples avec enfants	46% sont des personnes isolées, 23% sont des familles monoparentales (90% sont des femmes). Les familles monoparentales sont surreprésentées comparativement à leur proportion dans la population bruxelloise (deux fois plus) ; 20% des cohabitants avec enfants.
Niveau d'étude	51,8% sont sans diplôme ou ont un diplôme primaire, 25,8% ont un diplôme de secondaire inférieur ;	54% sont peu ou pas diplômés (contre 30% de la population bruxelloise) ;
Logement	81,8 % sont locataires) 12,3% sont propriétaires 5,3% sont hébergées par des tiers ;	89% sont locataires (contre 61% des bruxellois) : 65% dans le secteur privé, 24% bénéficient d'un logement social, 5% sont sans logement ;
Niveau de revenu	Revenus moyens : 1 589,8€ par mois (médiane de 1 422,3€). 32,8% vivent avec moins de 1 250€ par mois et par ménage. Un gros tiers bénéficie de revenus compris entre 1 250€ et 1750€	revenus moyens : 1 614€ – revenus médians : 1 449€. En tenant compte de la composition des ménages, la moyenne des revenus équivalents disponibles par membre du ménage est de 1 211€ et la médiane est de 1 100€ ;
	51,2% des ménages vivent sous le seuil de pauvreté ;	65% ont un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté (1 230€ en 2018). Pour info, le taux de risque de pauvreté en Région bruxelloise était de 31% pour l'ensemble de la population (10% en Flandre et 18% en Wallonie)
Nature des revenus	25,4% disposent de revenus professionnels La majorité perçoit essentiellement des revenus de remplacement (72,5%).	
Emploi	70,5% sont sans activité professionnelle	65% en âge de travailler sont sans emploi (plus de 65 ans exclus) ;
Niveau d'endettement	la moitié de l'ensemble des dossiers traités par les S.M.D. relevait d'un endettement inférieur à 1 .640,2€. Un ménage sur quatre (24,7%) a un endettement supérieur à 2 .000€.	montant moyen des dettes : 21 736€ avec une médiane de 11 398€. Un quart des ménages ont des dettes inférieures à 5 000 € et plus d'un quart, des dettes supérieures à 20 000€. 10 % des ménages ont des dettes supérieures à 45 000€. montant moyen des dettes de crédit : 3 312€ pour les ouvertures de crédit (82% des dettes de crédit), 10 186€ pour les prêts et ventes à tempérament ;
Types de dettes	66,5% ont à la fois des dettes de crédit (essentiellement des ventes à tempérament et des ouvertures de crédit) et des dettes hors crédit.	60 % des dépenses mensuelles sont en moyenne consacrées aux dépenses d'habitation (loyer et charges). Pour les personnes qui occupent un logement social, le taux est de 48,5%

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

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

Selon le baromètre de la pauvreté publié par le SPP Intégration sociale¹⁵⁹, le remboursement d'un crédit à la consommation fait tomber le revenu disponible sous le seuil de pauvreté d'un peu plus de 3,7 % des ménages (chiffre en baisse depuis 2016).



Source : baromètre de la pauvreté (SPF intégration sociale)

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

Pour un nombre de plus en plus important de dossiers, il n'y a pas de possibilité pour les médiateurs de dettes d'engager une procédure de médiation amiable¹⁶⁰ : « *Il y a un nombre croissant de dossiers de médiation en croissance constante qui posent des problèmes difficilement surmontables, à savoir les situations où les personnes surendettées ne disposent d'aucun disponible pour désintéresser les créanciers. Après avoir effectué le travail d'évaluation du budget sur la base des rentrées (revenus, allocations sociales, allocations familiales, indemnités diverses) et des charges courantes (loyer, énergie, eau, alimentation,*

¹⁵⁹ SPP Intégration sociale, <https://chiffrespauvrete.be/topic/credits-a-la-consommation-et-risque-de-pauvrete>

¹⁶⁰ Cobbaud N. *Quelle solution pour les personnes surendettées et insolvables?* Les Echos du crédit et de l'endettement, n°63, septembre-octobre 2019, <https://www.echosducredit.be/sommaires/gerer-le-surendettement-quand-il-ny-a-pas-de-disponible/>

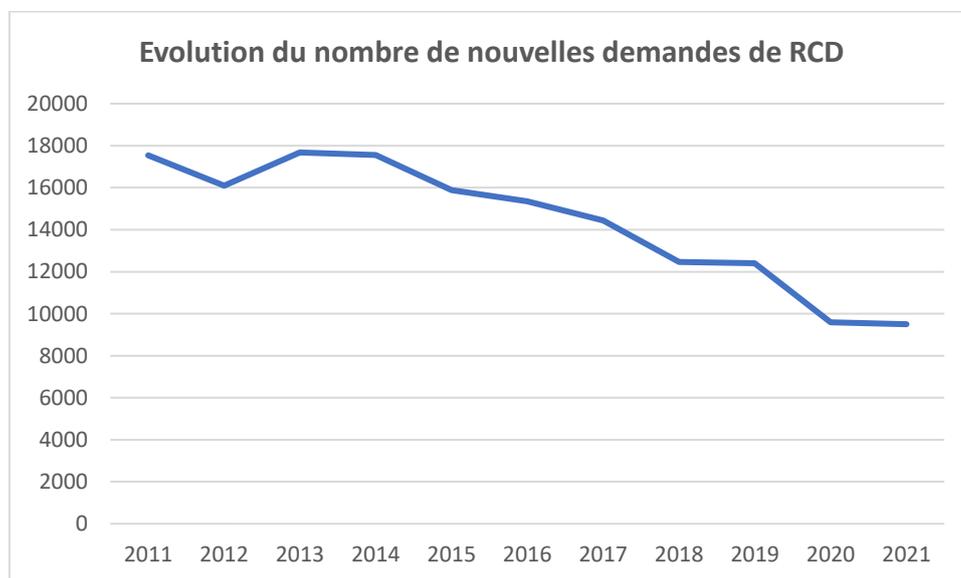
frais scolaires, de déplacement...), le médiateur de dettes se rend compte qu'il ne reste rien pour rembourser les créanciers pour des dettes qui peuvent être liées à du crédit, mais également inhérentes à ces charges courantes, considérées comme étant de première nécessité, mais qui ne peuvent pas être honorées. L'analyse du budget révèle dans certains cas un solde négatif, et de manière structurelle la situation ne peut que générer de nouvelles dettes, vu l'insuffisance des rentrées ».

2.3.3. Baisse continue des procédures en règlement collectif des dettes

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

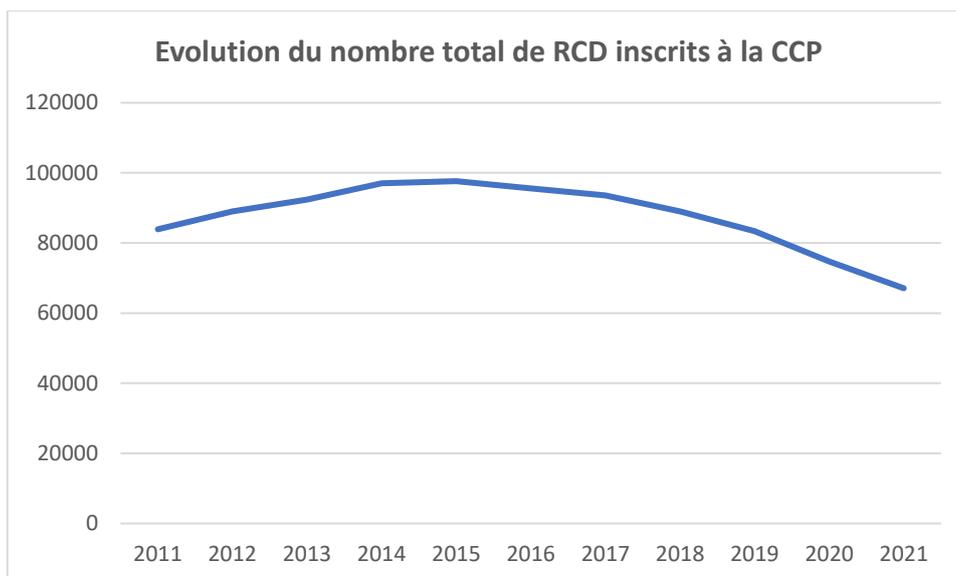
Les personnes ayant recours à cette procédure se trouvent dans une situation de surendettement avérée. Toutefois, comme tous les ménages en situation de surendettement ne recourent pas à cette procédure, cet indicateur ne reflète donc qu'une partie de la réalité.

Depuis 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 9 500 en 2021, soit une baisse de 46,26% par rapport à 2013.



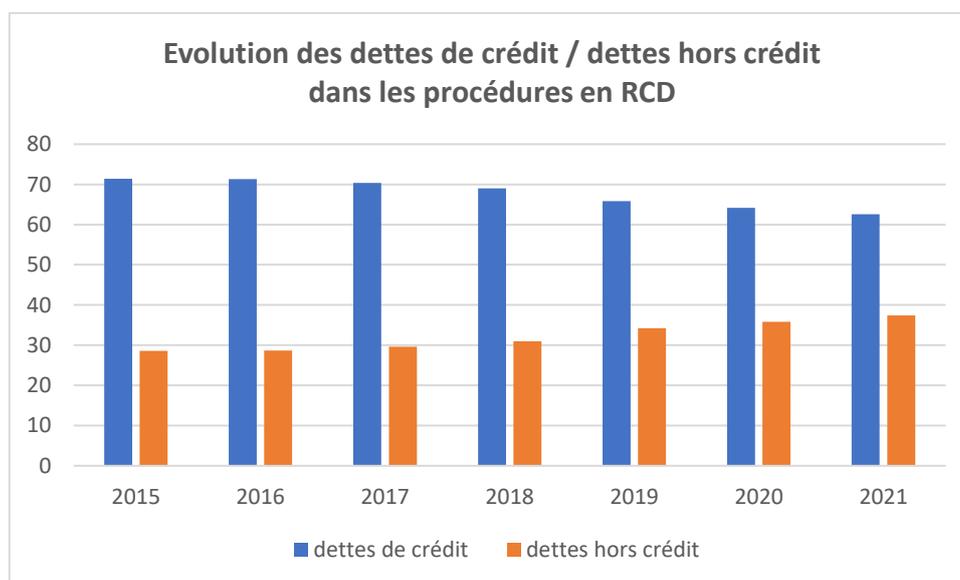
Source : Centrale des crédits aux particuliers (rapports annuels)

Depuis 2016, le nombre total de procédures de RCD n'a cessé de baisser. Fin 2021, il y avait 67 100 procédures en cours enregistrées à la CCP contre 97 636 en 2015. 60% d'entre elles sont enregistrées avec un plan de règlement amiable ou judiciaire. Le règlement collectif de dettes ne disparaissant du registre qu'au terme du plan d'apurement, la personne concernée reste mentionnée tant que l'information fait défaut.



Source : Centrale des crédits aux particuliers (rapports annuels)

37,4% des personnes qui ont eu recours au RCD en 2021 n'avaient soit pas de dette de crédit ou ne connaissaient pas de retard de paiement de leur(s) crédit(s), contre 35,8% en 2020 et 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.



Source : Centrale des crédits aux particuliers (rapports annuels)

Le recours à la procédure de RCD est davantage utilisé par les débiteurs qui accusent plusieurs défauts de paiement : il est de 35,5 % si l'emprunteur a cinq défauts de paiement ou plus et seulement de 0,9% s'il ne présente qu'un défaut de paiement. Cela veut aussi dire que plus de 60% des emprunteurs confrontés à plusieurs défauts de crédit ont recours à cette procédure.

En 2020, en raison des mesures sanitaires, il avait été compliqué pour les débiteurs d'effectuer des démarches d'admissibilité en RCD. Cependant, le retour à la normale en 2021 ne s'est pas traduit par un rebond des demandes d'admissibilité. En octobre 2022, 7 273 nouveaux dossiers avaient été introduits contre 7 993 à la même période en 2021.

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

Depuis plusieurs années, des médiateurs de dettes font état d'un bouche-à-oreille qui jouerait en défaveur de cette procédure. Perçue comme une solution miracle il y a 20 ans, le RCD aurait depuis quelques années mauvaise presse auprès de personnes qui y ont eu recours et en font une publicité négative.

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

Selon le Réseau belge de lutte contre la pauvreté (BAPN)¹⁶¹, la procédure de RCD n'est pas une solution adaptée aux personnes à faible revenu pour lesquelles « *il est impossible de rembourser des dettes sans mettre en danger une vie décente. Si les dépenses mensuelles sont supérieures au revenu disponible, le nouveau départ espéré ne peut pas être atteint. (...) Beaucoup de gens ne bénéficient pas d'un pécule suffisant pour garantir une vie digne. Certains budgets sont si faibles qu'en dépit d'efforts acharnés pour joindre les deux bouts chaque mois, les gens sont obligés de contracter de nouvelles dettes, ce qui met en péril l'ensemble de la procédure. (...) En cas de perte soudaine de revenu, certains médiateurs de dettes décident d'écrémer encore davantage le pécule, en dessous des limites minimales légales pourtant déjà insuffisantes. (...) Le RCD est une procédure qui exige beaucoup d'efforts de la part de toutes les parties concernées et devrait donc être une mesure exceptionnelle. Beaucoup de gens endettés n'en voient pas la fin... L'objectif du règlement collectif de dettes est de permettre aux personnes surendettées de rembourser autant de dettes que possible, tout en leur garantissant une existence digne. À la fin de la procédure, ils doivent être en mesure de prendre un nouveau départ. Cependant, l'expérience des personnes en situation de pauvreté montre que pour de nombreuses personnes, ni la dignité d'existence ni un nouveau départ ne sont garantis.* »

Le ministre de la justice travaille sur un projet d'amélioration du règlement collectif de dettes, mais il n'y a pas encore de texte disponible.

2.3.4. Pour une réforme du système de recouvrement de dettes

Plusieurs organisations dont le Réseau belge de lutte contre la pauvreté, l'Observatoire du crédit et de l'endettement, SAM asbl et le Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale plaident pour que l'ensemble du système de recouvrement de dettes soit revu et modernisé¹⁶².

¹⁶¹BAPN, *Sortir de l'endettement, le règlement collectif de dettes : problèmes et solutions pour et par les personnes en situation de pauvreté*, 2020, <https://bapn.be/storage/app/media/BAPN-Rapport2020%20fr%20laatste%20versie.pdf>

¹⁶² *Un avis critique sur les nouvelles solutions et initiatives pour lutter contre le surendettement des particuliers*, 07/07/2021, <https://observatoire->

Les acteurs sociaux demandent de :

- Mettre fin à la pratique des saisies mobilières à répétition ;
- Mettre fin au recouvrement auprès des personnes n'ayant pas la capacité de rembourser ;
- Etablir des réglementations contraignantes aux niveaux sectoriels pour un recouvrement plus éthique ;
- Donner aux services de médiation de dettes plus de moyens et de poids.

En parallèle, les acteurs du recouvrement tels que les huissiers, les avocats et les bureaux de recouvrement ont aussi proposé des initiatives qui visent les personnes endettées, y compris de médiation amiable qui sont payantes, sans oublier le risque de se retrouver dans une situation de conflits d'intérêts par rapports à leurs clients créanciers.

Un avant-projet de loi a été rédigé afin d'apporter des modifications et des améliorations à la procédure de recouvrement amiable des dettes d'un consommateur. Ce texte, une fois adopté sera intégré dans le Code de droit économique dans un livre XIX intitulé « les dettes du consommateur ».

Ce projet de texte prévoit dans un premier volet :

- Un encadrement et un plafonnement des clauses indemnitaires (clause qui permet à un créancier de prévoir qu'en cas de retard de paiement, il pourra réclamer un intérêt de retard et/ou une indemnité forfaitaire). Une entreprise au sens large (y compris les parkings, les hôpitaux etc.) ne pourra plus prévoir de clauses indemnitaires dont les montants seraient supérieurs aux maxima fixés dans le projet de loi.
- L'obligation d'adresser un premier rappel gratuit avant de pouvoir réclamer l'exécution de cette clause indemnitaire.
- Pour les contrats à prestation successives, il y a une limite prévue : trois rappels gratuits pour trois échéances impayées par an.
- Le rappel fait courir un délai de 14 jours pour permettre au consommateur de payer sa dette sans se voir appliquer la clause indemnitaire. Pendant 14 jours, le consommateur pourra régulariser sa situation sans être sanctionné de son retard.
- Le renforcement des obligations à charge des recouvreurs de dettes.
- La soumission des huissiers de justice et des avocats qui font du recouvrement amiable de dettes au contrôle de l'inspection économique.
- De nouveaux effets à la mise en demeure émanant d'un recouvreur professionnel (préalable obligatoire à toute activité de recouvrement amiable) : suspension de toutes mesures et actes de recouvrement amiable si le consommateur a demandé un plan d'apurement, contesté la dette ou fait appel à un médiateur de dettes ou a introduit une procédure de règlement collectif de dettes.

Un second volet vise à encadrer la médiation amiable. Le projet de texte n'est pas encore disponible.

Conclusions

Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit ainsi que le taux de défaut des crédits principalement à la consommation sont repartis à la hausse en 2022, après des années de baisse, ce qui n'est pas un bon signe.

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.

Il convient aussi de rester vigilant face aux nouvelles formes de crédit conçues notamment pour attirer les jeunes et face aux faux prêteurs qui attirent les publics précaires.

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, même si le nombre de contrats conclus reste faible par rapport aux besoins.

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 conçues pour traiter la pauvreté. Il devient urgent d'engager des réformes.

3. Les instruments d'épargne

L'essentiel

Epargne de précaution :

- Les montants déposés sur les comptes d'épargne ont dépassé les 300 milliards € pour la première fois en 2021 et en 2022, avec un montant moyen de 26 487,78 € par habitant-e du royaume (tous âges confondus)
- Le taux moyen d'épargne qui était de 21,7% en 2020 lors de la première année de la crise sanitaire n'était plus que de 13,7% au second trimestre 2022.

MAIS

- Un quart des ménages n'a pas de compte d'épargne.
- Selon un récent baromètre publié en septembre 2022, 76% des Belges ont déclaré qu'ils épargneraient moins pour faire face aux fortes hausses des prix, 42% disent avoir déjà puiser dans leurs économies, voire emprunter.

De manière générale :

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

Recommandations

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

3.1. L'épargne des ménage belges

Comme rappelé dans l'ouvrage collectif sur l'épargne publié par Financité en 2014¹⁶³, l'absence d'épargne constitue une cause majeure d'insécurité financière qui fragilise considérablement les ménages. Le plus minime accident de la vie peut entraîner des effets démesurés et des conséquences graves, non seulement sur le plan économique et financier, mais aussi sur le plan psychologique. A l'inverse, l'épargne permet d'éviter le recours au crédit que ce soit auprès de proches ou d'instances de crédit avec les risques de surendettement que cela peut générer, apporte de la stabilité des revenus dans les périodes difficiles et crée des perspectives de changements futurs à moyen et long termes. Encore faut-il avoir de quoi épargner, ce qui n'est pas le cas de tous les ménages.

3.1.1. Niveau d'épargne de précaution souhaitable

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

Il n'est pas forcément facile de quantifier le niveau d'épargne de précaution que chaque ménage devrait idéalement mettre de côté. Comme les besoins varient d'un ménage à l'autre, il est d'abord essentiel d'établir préalablement un budget de ses dépenses annuelles afin de déterminer s'il y a une marge d'épargne possible, mais aussi souhaitable.

Des outils qui aident à élaborer un budget sont disponibles sous différentes formes. On en trouve en ligne sur le site de Wikifin¹⁶⁴ (un peu simple), sur celui de l'Observatoire du crédit et de l'endettement wallon¹⁶⁵ ou Checkyourbudget¹⁶⁶. Le Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale a développé un outil sous forme de classeur à anneaux contenant une grille du budget, des pochettes où stocker des documents et des factures, des fiches conseil, etc....¹⁶⁷. Pour les personnes qui ont une préférence pour les applications sur smartphone, le Groupe Action Surendettement de la Province de Luxembourg présente sur son site les avantages et inconvénients de trois applications (Wakosta ?!, Money Lover et Handwallet – Expense Manager)¹⁶⁸.

¹⁶³ Financité, « *L'épargne pour tous est-elle possible ? 15 éclairages pour comprendre et agir* », novembre 2014, les Editions du Réseau Financité

¹⁶⁴ Wikifin, calculateur budget élargi, <https://www.wikifin.be/fr/outils-pratiques/calculateurs/calculateur-budget-elargi>

¹⁶⁵ Portail sur le surendettement, Calculer votre budget,

http://socialsante.wallonie.be/surendettement/citoyen/calcul_budget_public/, <https://observatoire-credit.be/storage/files/Brochures%20FSE/01%20Mon%20budget%20-%20Une%20question%20d%E2%80%99e%CC%81quilibre.pdf>

¹⁶⁶ <http://www.checkyourbudget.be/> : site plutôt destiné aux professionnels de la médiation de dette, mais néanmoins pertinent pour le grand public

¹⁶⁷ CAMD, la boîte à outils de mon budget, un nouvel outil de prévention du surendettement et de guidance budgétaire,

<https://www.mediationdedettes.be/La-boite-a-outils-de-mon-budget-Un-nouvel-outil-de-prevention-du-surendettement-611>

¹⁶⁸ GAS Lux, de nouvelles façons de réaliser son budget, <https://gaslux.be/2021/08/31/de-nouvelles-facons-de-realiser-son-budget/>

Des outils existent aussi pour aider à faire des économies sur différents postes budgétaires. C'est le cas de la brochure « Economiser, c'est possible » réalisée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement¹⁶⁹.

C'est une fois cette étape franchie qu'il est possible de déterminer s'il reste une marge pour se constituer une épargne de précaution. L'association de consommateurs Test-Achats recommande de mettre de côté l'équivalent de 3 mois de revenus pour être à l'aise¹⁷⁰ et, pour ce faire, de traquer toutes les petites dépenses pendant 1 ou 2 mois qui peuvent au final peser lourd dans le budget et miner la capacité d'épargne. Il n'est en fait pas si facile de recommander un montant à sécuriser. 3 mois de revenus est une balise facile à retenir, mais elle ne conviendra pas dans tous les cas. A priori, la situation d'un salarié en contrat à durée indéterminée présente moins de risques que celle d'un intérimaire qui travaille à la mission, d'un-e travailleur-euse qui multiplie les contrats à durée déterminée, d'un-e travailleur-euse indépendant-e ou d'une personne qui perçoit des revenus de remplacement.

Il n'existe pas en Belgique d'outil grand public permettant à tout un chacun de déterminer aisément le niveau d'épargne de précaution à constituer pour pouvoir servir de relais en cas de problème. Ce n'est pas le cas aux Pays-Bas où l'Institut national d'information budgétaire des Pays-Bas (Nibud)¹⁷¹ a développé un calculateur permettant à chaque ménage de déterminer son besoin d'épargne en fonction de ses propres caractéristiques : situation familiale (célibataire ou non), personnes à charge, logement (locataire ou propriétaire), dépenses et revenus disponibles du ménage.

3.1.2. Mesure du niveau réel d'épargne en Belgique

3.1.2.1. Détention de comptes d'épargne et encours moyen

Un quart des ménages belges ne disposeraient pas d'un compte d'épargne selon les résultats de la dernière enquête HFCS¹⁷². En 2017, ils n'étaient en effet que 75% à déclarer posséder un tel compte, avec un encours d'environ 15 000 €.

Selon Febelfin¹⁷³, en 2021, la Belgique comptait 18, 308 millions de comptes d'épargne réglementés avec un dépôt moyen de 16 400 €, soit 1 400 € de plus que fin 2019. Le nombre de comptes d'épargne est supérieur au total de la population vivant en Belgique, ce qui signifie que, si certaines personnes n'ont pas de compte d'épargne, d'autres en ont plusieurs sans oublier les comptes ouverts au nom des enfants.

Le montant cumulé sur tous les comptes d'épargne réglementés a fortement augmenté pendant la crise sanitaire, franchissant les 300 milliards € pour la première fois en 2021. Ce fût à

¹⁶⁹ OCE, *Economiser, c'est possible*, <https://observatoire-credit.be/storage/files/Brochures%20FSE/02%20Economiser%20-%20C'est%20possible%20148x210mm%20Version%20Impression%20Bureau.pdf>

¹⁷⁰ Comment puis-je mieux gérer mon budget ?, Test-Achat, 01/10/2020, <https://www.test-achats.be/argent/comptes-epargne/news/gerer-budget>

¹⁷¹ Nibud : BufferBerekenaar <https://bufferberekenaar.nibud.nl/#/panel/0> ; Pour une explication en français sur le fonctionnement de cet outil, voir le rapport sur l'inclusion financière 2020 (annexe 1)

¹⁷² Banque centrale européenne, *Household Finance and Consumption Network* (HFCN), https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-research/research-networks/html/researcher_hfcn.en.html (dernières données disponibles)

¹⁷³ Febelfin, *Vademecum 2021. Bancarisation*, <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>. Les données publiées par Febelfin ne permettent pas d'identifier le nombre de comptes d'épargne non réglementés qui sont ventilés entre comptes à terme et comptes courants.

nouveau le cas à l'été 2022, avant de repasser sous ce seuil fin août avec 299,897 milliards €¹⁷⁴. Si l'on répartit ce montant entre tous les habitants du royaume, on arrive à un montant moyen d'épargne de 26 487,78 € par personne (tous âges confondus)¹⁷⁵, contre 24 624€ fin 2019 et 22 825 € fin 2018. A ce chiffre, on pourrait rajouter les montants déposés sur les comptes d'épargne non réglementés (71, 2 milliards)¹⁷⁶.

3.1.2.2. Taux d'épargne moyen

Le taux moyen d'épargne des ménages belges¹⁷⁷ n'avait cessé de baisser entre 2009 (19,7%) et 2018 (11,6%) pour légèrement remonter à 12,9% en 2019¹⁷⁸, soit une baisse de 34,51% en 10 ans. Malgré un encours total de plus en plus élevé de l'épargne collectée, les ménages belges ne faisaient plus partie des pays champions de l'épargne.

Durant la crise sanitaire, les ménages ont beaucoup moins consommé en raison des différentes mesures de confinement et semi-confinement et de la fermeture de nombreux commerces et services. Le taux d'épargne a alors atteint un niveau record de 21,7% pour l'ensemble de l'année 2020, soit un taux d'épargne proche du taux moyen des autres pays européens (21,5% dans la zone € et 21% pour toute l'Union européenne)¹⁷⁹. Le dernier pic d'épargne en Belgique, soit 18%, datait de la crise financière de 2008.

Au premier trimestre 2022, le taux d'épargne moyen était de 16, 9%, soit à un niveau proche du taux moyen d'épargne des ménages européens à la même période (15% dans la zone euro et 14,6% dans l'Union européenne). Au second trimestre 2022, il s'est fortement replié pour s'établir à 13,7%¹⁸⁰.

¹⁷⁴ BNB, Statistiques NBB, <http://stat.nbb.be/?lang=fr>. Actifs et engagements financiers des particuliers et sociétés non financières, (consulté le 11 octobre 2022)

¹⁷⁵ La BNB ne publie pas les données concernant les dépôts des ménages séparément des dépôts effectués par des institutions à but non lucratif offrant des services à titre gracieux aux ménages. (Voir répartition des dépôts entre ménages et ces institutions sur le site d'Eurostat qui montre la faible part des dépôts de ces institutions comparée à celle des ménages sur [Particuliers Eurostat](#)).

¹⁷⁶ Febelfin, *Vademecum 2021. Bancarisation*, <https://www.febelfin.be/fr/chiffres>

La FSMA (Cf. rapports annuels 2021 et 2020) a identifié 26 établissements de crédit qui commercialisent des produits d'épargne non réglementés. Sur ces 26 établissements, 8 commercialisent des comptes d'épargne non réglementés

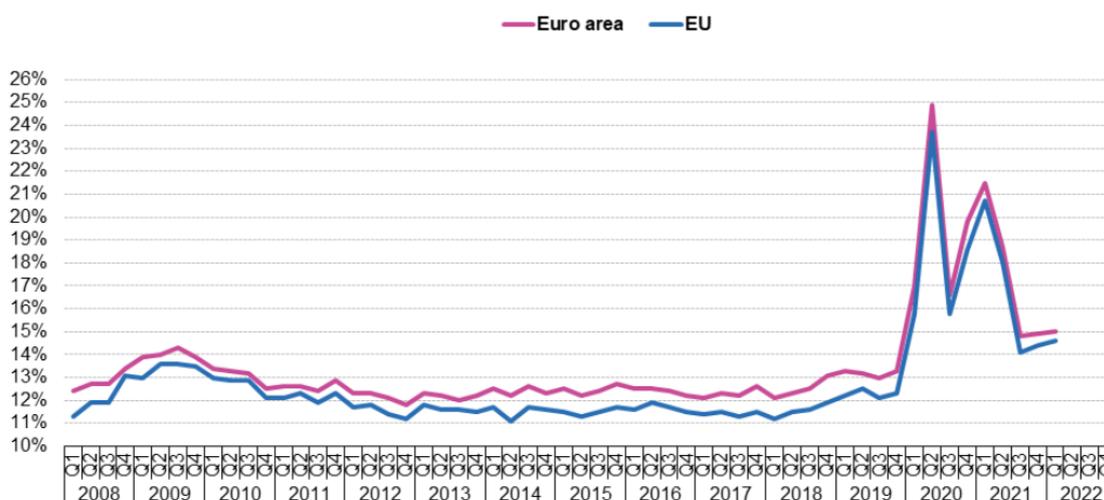
¹⁷⁷ Le taux d'épargne est un taux brut, autrement dit, il ne prend pas en compte ni la dépréciation du patrimoine, ni les potentielles plus-values

¹⁷⁸ Données BNB, Eurostat et Bureau national du Plan

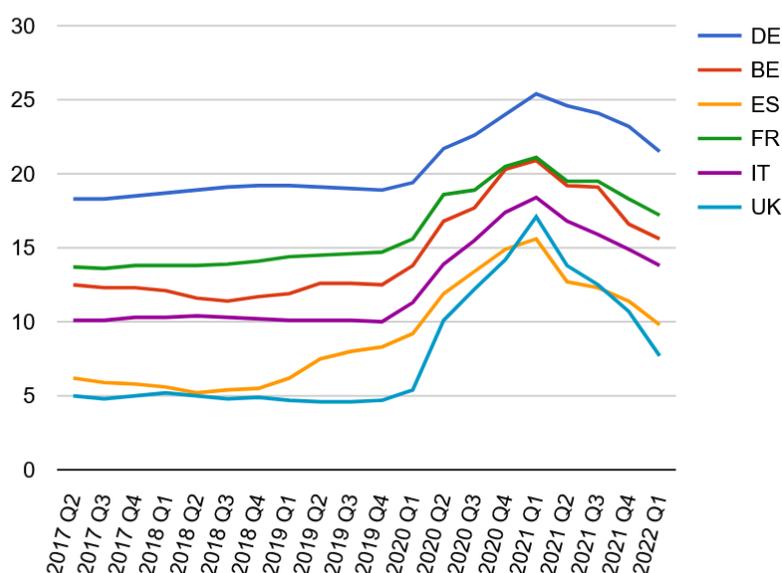
¹⁷⁹ Eurostat, *Statistics explained, Households*, 28 July 2021, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quarterly_sector_accounts_-_households

¹⁸⁰ BNB, Comptes non financiers des secteurs institutionnels – deuxième trimestre de 2022, <https://www.nbb.be/doc/dq/f/dq3/nfsc.pdf>

Household gross saving rate, seasonally adjusted



Source : Eurostat¹⁸¹



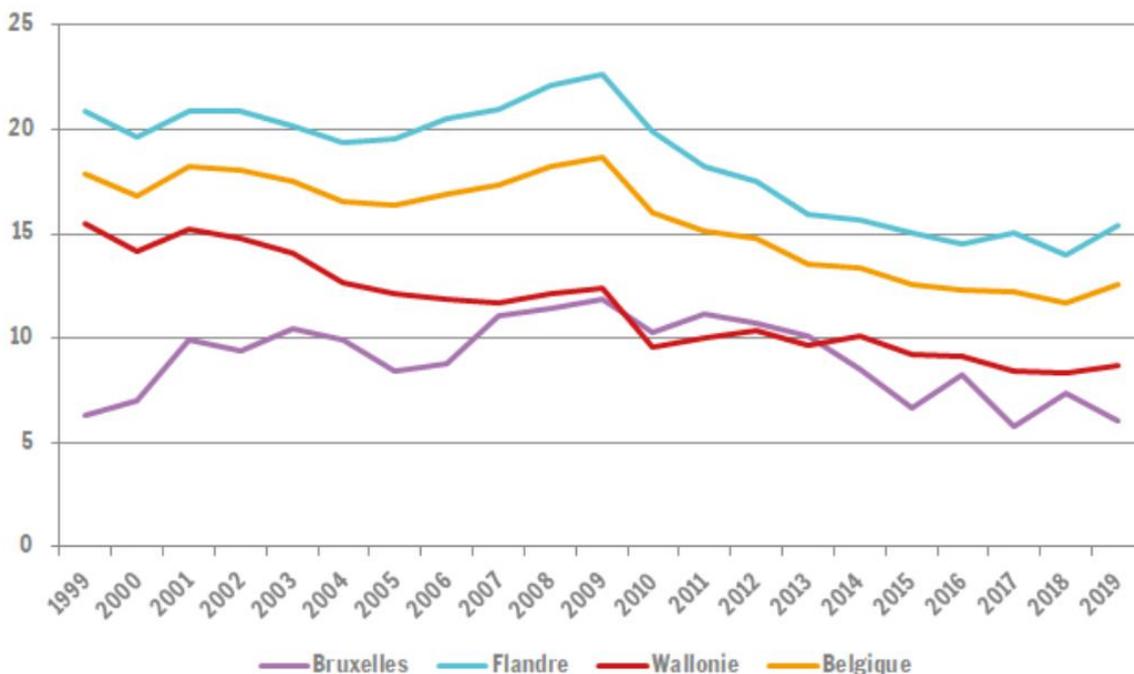
Source : Observatoire européen de l'épargne¹⁸²

En ce qui concerne le taux d'épargne par région, nous ne disposons malheureusement pas de données récentes. Les dernières données disponibles à jour dans les comptes régionaux datent de 2019. Elles montrent une légère remontée du taux d'épargne en Flandre (15,4% contre 14,4% en 2018) et en Wallonie (8,7% contre 8,5% en 2018), mais une nouvelle baisse en Région Bruxelles-Capitale (6% contre 6,7% en 2018).

¹⁸¹ Eurostat, *Quarterly sector accounts – households*, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quarterly_sector_accounts_-_households (page consulté le 11/10/2022)

¹⁸² OEE, taux d'épargne des ménages, <https://www.oee.fr/taux-depargne/>

Taux d'épargne brut des ménages (en %)



Source : IWEPS¹⁸³

3.1.2.3. Niveau d'épargne réel

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

Chaque mois, la BNB réalise auprès d'un échantillon variable de 1 850 ménages une enquête d'opinion pour évaluer leur niveau de confiance. Entre avril 2020 et octobre 2021, deux questions supplémentaires avaient été ajoutées portant sur leur situation financière :

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

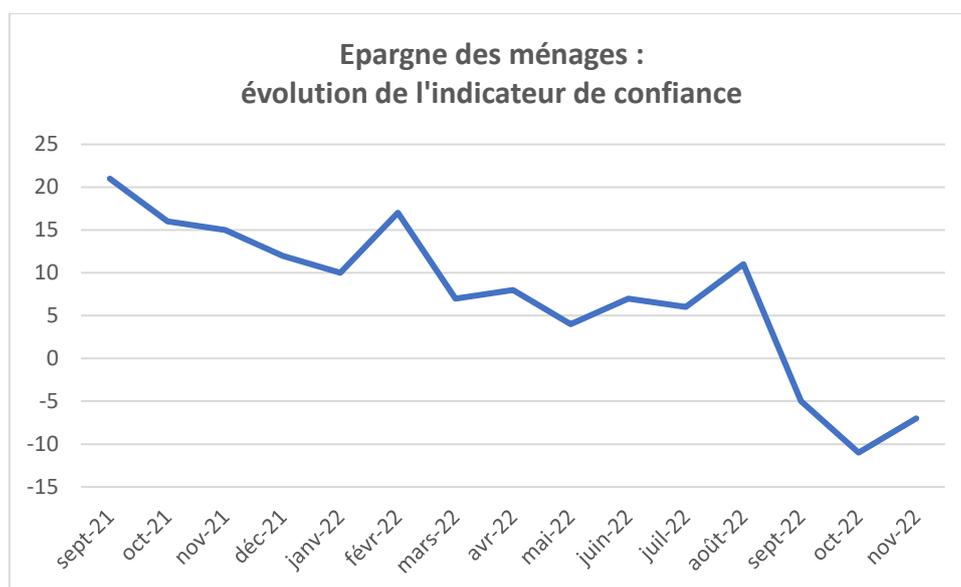
Les données collectées permettaient de se faire une idée plus précise des capacités d'épargne des ménages en fonction de leur catégorie socio-professionnelle et des éventuelles pertes de revenus pendant la crise sanitaire, mais aussi du niveau du coussin d'épargne constitué par les ménages, exprimé en mois, pour couvrir leurs dépenses courantes¹⁸⁴. L'enquête avait notamment montré que si plus de 50% des personnes interrogées déclaraient disposer d'un

¹⁸³Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS), février 2022, <https://www.iweeps.be/indicateur-statistique/taux-depargne-consommation-menages/>

¹⁸⁴BNB, *Impact de la crise « COVID-19 » sur les revenus et l'épargne des ménages : bilan d'une année à la lumière de l'enquête auprès des consommateurs*, Focus statistique, 04/2021, https://www.nbb.be/doc/dq/f_method/m_cov19_fr.pdf; BNB, *l'épargne des ménages durant et après la crise du Covid-19 : enseignements des données d'enquête* ; 11/2021, <https://www.nbb.be/fr/articles/lepargne-des-menages-durant-et-apres-la-crise-du-covid-19-enseignements-des-donnees>

coussin d'épargne supérieur à six mois de dépenses courantes, un ménage sur dix ne disposait pas d'une épargne permettant de couvrir un mois de dépenses courantes. 44% des ménages à bas revenu avaient été incapables d'épargner pendant le second trimestre 2020 (premier confinement). L'excédent d'épargne a en revanche largement été concentré au sein des ménages à haut revenu.

Malheureusement, la BNB a cessé en novembre 2021 de poser des questions détaillées sur la perte de revenus et le niveau du coussin d'épargne. Ne reste plus qu'un indicateur général¹⁸⁵ qui mesure notamment le niveau de confiance des ménages à propos de leur situation financière. Il est en forte baisse depuis septembre 2022 : la flambée des prix semble avoir un impact très élevé sur les intentions d'épargne durant les prochains mois.



Source : BNB

Selon un récent baromètre publié en septembre 2022, 76% des Belges ont déclaré qu'ils épargneraient moins pour faire face aux fortes hausses des prix, 42% disent avoir déjà puiser dans leurs économies, voire emprunter¹⁸⁶.

Selon une analyse récente publiée sur le site de la BCE¹⁸⁷, l'inégalité des dépôts des ménages a augmenté depuis la crise financière de 2008. Au troisième trimestre de 2021, les 10 % les plus riches détenaient environ 45 % du total des dépôts, tandis que les 50 % les plus pauvres ne détenaient que 17 % du total des dépôts. L'augmentation des dépôts pendant la crise sanitaire a aussi été inégalement répartie : les ménages appartenant aux 10 % les plus riches représentent

¹⁸⁵ BNB, Enquête mensuelle auprès des consommateurs, *La confiance des consommateurs plonge en septembre*, 09/2022, <https://www.nbb.be/doc/dq/f/dq3/pfe.pdf>

¹⁸⁶ De Muelenaere M., Le grand Baromètre Le Soir, RTL Info et Ipsos: *le couteau sous la gorge, les Belges économisent contraints et forcés*, Le Soir, 19/09/2022, <https://www.lesoir.be/466170/article/2022-09-19/grand-barometre-le-couteau-sous-la-gorge-les-belges-economisent-contraints-et>

¹⁸⁷ Battistini N., Bobasu A. Gareis J., *The recent drivers of household savings across the wealth distribution*, ECB Economic Bulletin, 03/2022, https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2022/html/ecb.ebbox202203_03~46c0614d5f.en.html

environ la moitié de l'augmentation totale, accumulant un stock de dépôts près de quatre fois supérieur à celui accumulé par les ménages des 10 % les moins riches.

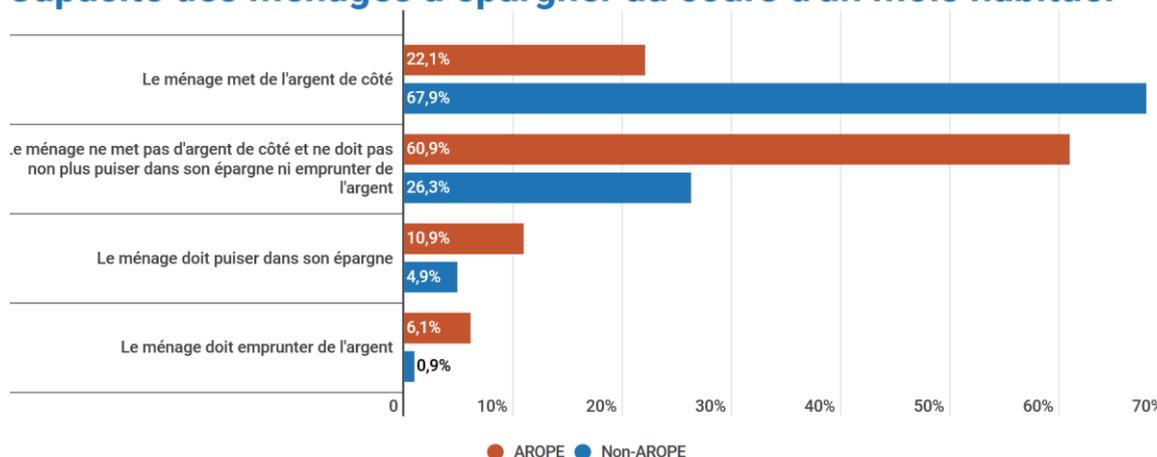
En 2021, Statbel avait publié des données sur l'épargne des Belges sur la base de données collectées en 2020 ¹⁸⁸. Malheureusement, Statbel n'a pas publié de données plus récentes qui auraient permis de voir l'évolution de la capacité des Belges à épargner ou pas.

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

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

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

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



Source : Statbel (AROE : at risk of poverty or social exclusion)

3.1.2.4. Niveau de détresse financière

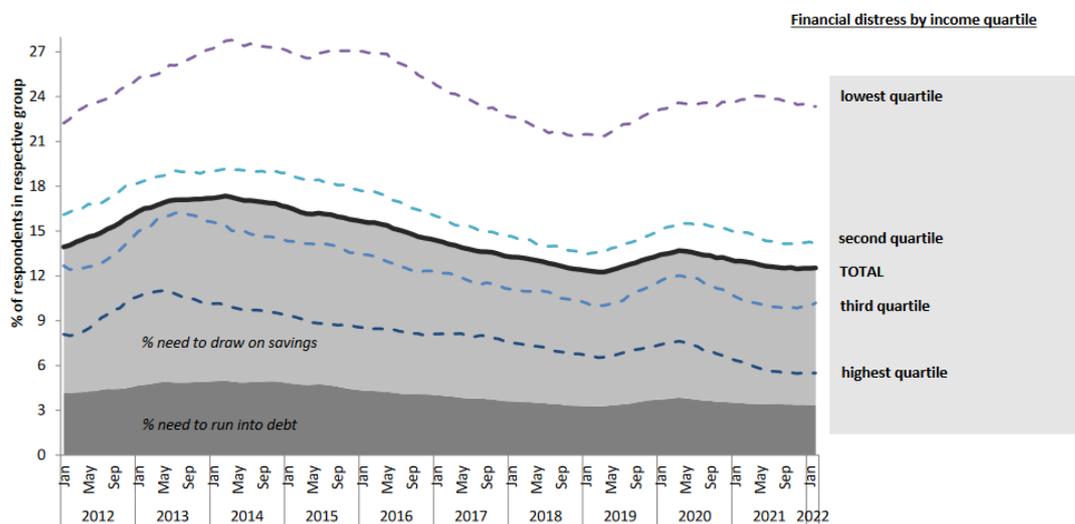
On parle de détresse financière lorsqu'un ménage doit s'endetter ou puiser dans son épargne pour couvrir ses dépenses courantes. Le dernier rapport trimestriel sur l'emploi et le développement social en Europe de la Commission européenne¹⁸⁹ donne un aperçu du niveau de détresse financière dans l'Union européenne.

¹⁸⁸ Statbel, enquête EU-SILC, *Plus de 4,5 millions de Belges sont dans l'incapacité d'épargner*, 10/2021, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale#news>

¹⁸⁹ European Commission, *Employment and Social developments in Europe*, quarterly review, April 2022, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&furtherNews=yes&newsId=10224>

En février 2022, 12,5 % de la population européenne se déclarait en situation de détresse financière. Il était de 23,3% pour les personnes appartenant au 4^{ème} quartile de revenu. Pour la Belgique, le taux était de 22,8%.

Détresse financière par quartile de revenu dans l'UE (2012-2022)



Source : European Commission

3.2. Manque d'analyses approfondies sur l'épargne des Belges

On se gausse régulièrement du niveau jamais atteint des encours sur les comptes d'épargne. On se moque de ces ménages qui mettent tant d'argent sur des comptes qui ne rapportent plus rien et qui ont pu pour certains faire l'objet de taux d'intérêt négatifs. Mais que sait-on vraiment des comportements d'épargne des Belges ? En fait, pas grand-chose. Quelques enquêtes ponctuelles montrent que de nombreux ménages ne sont pas en capacité d'épargner, ou trop peu pour faire face aux dépenses imprévues mais aussi courantes, mais aucune analyse approfondie et suivie n'est réellement menée en Belgique.

Financité pointe régulièrement du doigt¹⁹⁰ la rareté des études relatives à la composition et à la répartition de l'épargne en Belgique. La situation ne s'est pas améliorée depuis. 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.

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

Une analyse poussée des comptes d'épargne pourrait par exemple fournir des enseignements précieux sur l'épargne des ménages belges. Il serait notamment intéressant de pouvoir

¹⁹⁰ Financité, L'épargne en jeu : l'épargne pour tous est-elle possible ? novembre 2014, Les éditions du Réseau Financité

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

Malheureusement, ces données sont inaccessibles, que ce soit auprès de la BNB, de Febelfin ou des offices de statistique. Il n'existe pas d'étude détaillée, d'accès public, sur l'évolution des comptes d'épargne des ménages vivant en Belgique, ses principales composantes et sa répartition comme le fait par exemple chaque année la Banque de France dans son rapport sur l'épargne réglementée¹⁹¹.

Des collaborations entre autorités, chercheurs 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 que fait en France le Conseil d'analyse économique¹⁹²

3.3. Des initiatives de micro-épargne

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

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

La difficulté majeure rencontrée au sein de ces groupes est la stabilité car le quotidien de nombreuses personnes est fait de basculements, d'imprévus et de déstabilisations en tout genre. Une épargne, même modeste, est très difficile pour certains. De plus, bien entendu, les difficultés de travailler en groupe sont très compliquées en cette période de bascule systémique majeure. Cette démarche individuelle peut aussi déboucher sur une action plus collective.

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

¹⁹¹ Banque de France, *L'épargne réglementée, rapport annuel 2021*, 07/2022, <https://www.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/cer - rapport sur lepargne reglementee 2021.pdf>

¹⁹² Conseil d'analyse économique, 10/2020, <https://www.cae-eco.fr/staticfiles/pdf/cae-focus049-cb.pdf> ; 01/2021, <https://www.cae-eco.fr/staticfiles/pdf/cae-focus054.pdf>

vue des octrois de crédits. Avec ses groupes locaux actifs dans ce secteur, Financité soutien actuellement la mise en place d'un système d'émission et d'échange d'obligations.

La forte augmentation des prix de l'énergie pousse de nombreuses familles vers des situations de plus en plus précaires. Afin de contribuer à aider les personnes concernées à faire face à ces défis d'ampleur inédite, Financité a défini pour 2023 un plan d'action autour des 3 axes suivants :

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

Conclusions

Le taux moyen d'épargne ne doit pas masquer que de nombreux ménages ont beaucoup de mal épargner (voir profil des personnes qui consultent les services de médiation de dettes) et que d'autres doivent puiser dans leur épargne pour faire face à l'augmentation des prix, voire emprunter pour payer leurs factures.

Alors qu'il y avait déjà très peu d'outils permettant d'analyser les comportements d'épargne des Belges, la BNB a mis fin à l'enquête sur la capacité d'épargne des ménages qu'elle avait initiée pendant la crise sanitaire.

Faute d'outils adaptés, il est impossible de comprendre pourquoi épargner sous forme monétaire est très difficile pour les plus précaires, mais aussi pour la classe moyenne.

4. Les produits d'assurance

L'essentiel

- Les ménages belges dépensent en moyenne 2 046 € par an en produits d'assurance, soit 5,36% de leurs revenus (données 2020).
- Pour les ménages appartenant au premier quartile de revenu, les dépenses en assurance comptent pour 8,08% de leurs revenus.
- La Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie Invalidité comptait 126 321 membres au 31/12/2021. La majorité n'a soit pas de revenus, soit un revenu inférieur aux plafonds légaux.
- Des dettes de soins de santé sont fréquentes dans les dossiers des services de médiation de dettes : 54,5 % des dossiers wallons, pour un montant moyen de 1 520 €, et 33,4% en Flandre (données 2019).
- L'assurance incendie est souscrite par la quasi-totalité des ménages appartenant au 4^{ème} quartile de revenu (99,2%), mais seulement par 90,9% des ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu.
- Les primes d'assurance incendie augmentent plus vite en Belgique que dans les pays voisins.
- L'assurance voiture est souscrite par 87,2% des ménages du 4^{ème} quartile de revenu contre 62% des ménages du 1^{er} quartile de revenu.
- le Fonds commun de garantie belge a enregistré 5 194 déclarations de sinistres survenus en Belgique impliquant des véhicules non assurés.
- A la suite des inondations de 2021, 7 400 dossiers ont été introduits auprès du fonds des calamités. Les personnes non assurées pour leur logement étaient souvent en grande précarité. La mauvaise qualité ou le défaut de conseil de la part de certains courtiers en assurance est pointé du doigt par des victimes des inondations pour défaut de couverture de certains risques.

Recommandations

- Rendre l'assurance incendie obligatoire dans tout le royaume.
- Réfléchir à une approche permettant de réduire le nombre de situations « hors assurances » imputables uniquement au coût trop élevé des primes, y compris via un tarif social.
- 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.
- Dans le cadre d'une assurance incendie liée à un crédit hypothécaire, permettre au consommateur de faire jouer la concurrence chaque année, sans impact sur les conditions de son crédit hypothécaire.

4.1. Assurances nécessaires

Accéder à des produits d'assurance n'est pas spontanément perçu comme relevant du domaine de l'inclusion financière. Or tout un chacun peut au cours de sa vie être touché par des chocs qui vont affecter ses biens ou sa capacité future à générer des revenus. Les assurances permettent de prendre en charge une partie des conséquences financières de ces chocs. Il est donc essentiel de pouvoir accéder à des produits d'assurance appropriés qui permettent de protéger sa vie, sa santé et ses biens et ce quelle que soit sa situation personnelle ou familiale. C'est peut-être encore plus vrai pour les publics les plus fragiles comme les personnes à faible revenu ou les personnes malades, pour lesquelles l'absence de protection peut conduire en cas de survenue du risque à une aggravation de leur situation initiale.

Pour évaluer les instruments d'assurance sous l'angle de l'inclusion financière, il est possible de prendre comme référence la liste des assurances considérées comme relevant du panier de biens nécessaires pour mener une vie digne en Belgique¹⁹³.

Parmi les assurances reprises dans le panier, se trouvent :

- les assurances santé : les assurances mutuelles de base et complémentaires ainsi que les assurances hospitalisation ;
- les assurances habitation dites « incendie » ;
- les assurances responsabilité civile (RC) : les assurances familiales et la RC conducteur.

Dans la sphère privée, les particuliers ont l'obligation de souscrire les assurances suivantes :

- l'assurance soins de santé et indemnités ;
- l'assurance automobile « responsabilité civile », obligatoire pour tout usager d'un véhicule à moteur ;
- l'assurance habitation, dite « incendie » qui n'est pas imposée par une législation nationale, mais qui l'est très souvent du fait
 - d'une réglementation régionale :
 - Région wallonne : depuis septembre 2018, tous les locataires doivent souscrire une assurance habitation, même si cette obligation n'est pas mentionnée dans le contrat de bail. Cela vaut pour tous les contrats, qu'ils portent sur une résidence principale ou une résidence secondaire, y compris les contrats en cours. En revanche, cette obligation ne s'applique pas aux propriétaires.
 - Région flamande : depuis janvier 2019, tant les propriétaires que les locataires ont l'obligation d'assurer leur logement contre l'incendie et les dégâts des eaux pour leur résidence principale.
- d'un engagement contractuel :
 - les propriétaires imposent souvent dans les contrats de bail l'obligation d'assurer le logement ;

¹⁹³DEFLANDRE D., STORMS B. VAN DEN BOSCH K. *et al.* Minibudget : Wat hebben gezinnen nodig om menswaardig te leven in België ? *Quel est le revenu nécessaire pour une vie digne en Belgique ?* Politique scientifique fédérale. Bruxelles, Belgique, 2010.

- les prêteurs exigent dans les contrats de crédit hypothécaires que les emprunteurs couvrent le bien offert en garantie.

4.2. Poids des assurances dans le budget des ménages

Selon la dernière enquête sur le budget des ménages réalisée par Statbel¹⁹⁴, les ménages belges ont en moyenne consacré 2 046 € en 2020 à leurs dépenses d'assurance, soit 5,36% de leurs revenus, ce qui est loin d'être négligeable.

Ce poste de dépenses se décompose comme suit :

- 559 € pour le logement (436 € pour l'assurance incendie seule),
- 527 € pour la santé (152 € de cotisations payées à la mutuelle, 327 € pour une assurance accident, hospitalisation et/ou dentaire, 47 € pour la dépendance),
- 681€ pour le transport (619 € en assurance automobile),
- 9 € pour la responsabilité civile familiale,
- 88 € pour l'aide juridique,
- 45 € pour les obsèques/funérailles,
- 138 € en assurance-vie.

Plus le revenu du ménage est élevé, plus le budget consacré aux assurances augmente. Cependant, si l'on prend en compte le poids des assurances dans le budget total des ménages par rapport à leurs revenus, c'est pour les ménages à faible revenu qu'il pèse le plus lourd : 8,08% pour les ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu contre 3,85% pour les ménages appartenant au 4^{ème} quartile de revenu.

	Tous revenus	Revenus < au quartile 25	Revenus entre quartile 25 et quartile 50	Revenus entre quartile 50 et quartile 75	Revenus > au quartile 75
Revenu réel moyen	38 160 €	16 394 €	26 300 €	40 897 €	68 724 €
Total des dépenses annuelles moyennes en assurance	2 046 €	1 325 €	1 830 €	2 383 €	2 644 €
Part des revenus consacrée aux assurances	5,36%	8,08%	6,96%	5,83%	3,85%
Assur habitation :	559 €	366 €	478 €	613 €	778 €
<i>Assurance incendie</i>	436 €	343 €	409 €	469 €	524 €
Assur santé :	527 €	397 €	498 €	598 €	616 €
<i>Cotisation mutuelle</i>	152 €	120 €	141 €	166 €	182 €
<i>Assur.hospi.- assur. dentaire</i>	327 €	244 €	316 €	380 €	370 €
<i>Assurance dépendance</i>	47 €	33 €	41 €	53 €	64 €
Assurance voiture	619 €	388 €	576 €	724 €	789 €
RC familiale	9 €	5 €	5 €	13 €	14 €
Aide juridique	88 €	59 €	65 €	150 €	77 €
Obsèques/funérailles	45 €	40 €	49 €	59 €	31 €

Source : Statbel

¹⁹⁴ Statbel, Enquête sur le budget des ménages (EBM) 2020, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/budget-des-menages/plus>

Les locataires dépensent moins en valeur absolue pour leurs assurances que les propriétaires. Par exemple, un ménage propriétaire de son logement paie 504 € pour son assurance incendie contre 263 € pour un ménage locataire. Les propriétaires assurent leur bâtiment et éventuellement son contenu, voire un extérieur s'il y a lieu, alors que les locataires ne sont pas concernés par le bâtiment et ne couvrent a priori que le contenu de leur logement.

En ce qui concerne l'assurance automobile, un ménage propriétaire paie 609 € contre 438 € pour un ménage locataire. En matière d'assurance santé, les dépenses sont aussi plus élevées pour un ménage propriétaire avec un montant annuel de 579 € contre 392 € pour un ménage locataire.

Le statut de propriétaire ou de locataire a un lien avec le niveau de revenu : on est plus souvent locataire que propriétaire de son logement quand les revenus sont bas.

	Tous revenus	%	Revenus < au quartile 25	%	Revenus entre quartile 25 et quartile 50	%	Revenus entre quartile 50 et quartile 75	%	Revenus > au quartile 75	%
Echantillon total assurances	6101		1137		1468		1768		1728	
Assurance -vie	999	16,4%	71	6,2%	190	12,9%	323	18,3%	415	24,0%
Assur habitation :										
<i>Assurance incendie</i>	5867	96,2%	1033	90,9%	1402	95,5%	1734	98,1%	1714	99,2%
Assur santé :										
<i>Cotisation mutuelle</i>	5835	95,6%	1070	94,1%	1405	95,7%	1692	95,7%	1668	96,5%
<i>Assur. hospi.- assur. dentaire</i>	4358	71,4%	716	63,0%	1035	70,5%	1339	75,7%	1268	73,4%
<i>Assurance dépendance</i>	3066	50,3%	482	42,4%	698	47,5%	901	51,0%	985	57,0%
Assurance voiture	4901	80,3%	705	62,0%	1146	78,1%	1544	87,3%	1506	87,2%
Assurance voyage	1483	24,3%	163	14,3%	308	21,0%	467	26,4%	545	31,5%
Obsèques/funérailles	385	6,3%	87	7,7%	110	7,5%	111	6,3%	77	4,5%

Source : Statbel

De manière générale, plus le niveau de revenus est élevé, plus le taux de souscription est élevé pour tous les types d'assurance. Il n'y a que pour les assurances obsèques et funérailles, produit d'assurance peu souscrit en Belgique, que cela ne se vérifie pas. Selon un acteur du marché, le coût des funérailles en Belgique oscille entre 5 000 € et 7 000 €¹⁹⁵. En cas de rapatriement, le coût peut monter à 15 000 €. Si les ménages à revenu élevé disposent d'un capital qui leur permet de couvrir ces frais sans difficultés, ce n'est pas nécessairement le cas des personnes à revenu moyen ou faible qui préfèrent se tourner vers une assurance obsèques.

L'assurance incendie est souscrite par la quasi-totalité des ménages appartenant au 4^{ème} quartile de revenu (99,2%), mais seulement par 90,9% des ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu. Est-ce que cela signifie que près de 10% des ménages n'ont pas assuré leur logement, ou que peut-être certains d'entre eux ne disposent pas d'un logement à leur nom ? Même si cette assurance n'est pas légalement obligatoire, elle l'est très souvent, soit en raison d'une réglementation régionale, soit en application d'une clause contractuelle.

¹⁹⁵Dela, <https://www.dela.be/fr/organisation-de-funerailles>, page consultée le 23/11/2022

L'assurance voiture est souscrite par 87,2% des ménages du 4^{ème} quartile de revenu contre 62% des ménages du 1^{er} quartile de revenu. On peut supposer que les ménages les moins aisés ne disposent pas forcément d'un véhicule. Mais on ne peut non plus pas écarter le nombre de propriétaires de véhicules roulent sans assurance malgré le caractère obligatoire de l'assurance responsabilité civile automobile. En 2021, le Fonds commune de garantie belge a enregistré 5 194 déclarations de sinistres survenus en Belgique impliquant des véhicules apparemment non assurés¹⁹⁶. Entre 60 000 et 100 000 voitures non assurées circuleraient en Belgique¹⁹⁷.

Certains usagers peuvent rencontrer des difficultés à trouver une assurance satisfaisante. Pourtant, force est de constater qu'en matière d'inclusion sociale, le maintien d'une mobilité adaptée à l'environnement est un élément important d'intégration. Cette mobilité est souvent indispensable pour accéder à un emploi ou le garder, a fortiori en zones rurales ou semi-urbaines, lorsque les transports publics n'offrent que des prestations limitées. Or, la non-accessibilité à une assurance automobile abordable peut impacter cette mobilité. Afin de lutter contre ce risque de non-assurance, toute personne qui est obligée de souscrire une assurance RC automobile a le droit de s'adresser au Bureau de tarification à la condition qu'au moins trois assureurs aient refusé de l'assurer ou ne soient disposés à l'assurer que moyennant une prime ou une franchise élevée. C'est le Fonds Commun de Garantie Automobile (FCGA) qui est chargé du secrétariat et de la gestion journalière du Bureau de Tarification automobile, ainsi que des diverses missions d'information et d'indemnisation. 33 255 demandes ont été faites au Bureau de tarification entre novembre 2021 et novembre 2022.

Bien qu'elle soit peu spontanément perçue comme un service financier par le grand public, **l'assurance obligatoire soins de santé** constitue indéniablement un élément essentiel de la politique de protection sociale des citoyen·ne·s et participe de manière active à leur inclusion sociale. Pour pouvoir bénéficier des prestations de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, il faut être affilié à un organisme assureur, le plus souvent une mutuelle. Selon les données de Statbel, la cotisation de base à la mutuelle est payée par 95,6% de l'ensemble des ménages contre 94,1% des ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu. Pour bénéficier de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, il est aussi possible de s'affilier sans frais à une institution publique, la Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie Invalidité. Cette caisse comptait 126 321 membres au 31/12/2021¹⁹⁸. La majorité n'a soit pas de revenus, soit un revenu inférieur aux plafonds légaux : 36, 06% des membres sont salarié·e·s, 18,27% de résident·e·s CPAS, 16% de pensionné·e·s, 15,95% de chômeur·euse·s et 4,96% indépendant·e·s actifs. Parmi les membres, on trouve 580 personnes sous administration de biens, 882 qui ont un tuteur et 205 en règlement collectif de dettes. Les tranches d'âge les plus représentées parmi l'ensemble des membres sont les 20-29 ans et les 30-39 ans. 50% des membres sont célibataires.

L'assurance obligatoire soins de santé ne garantit pas un remboursement complet des soins de santé. Des dettes de soins de santé sont fréquentes dans les dossiers des services de médiation

¹⁹⁶ Fonds Commun de Garantie Belge, *Rapport annuel 2021*, <https://docs.fcgb-bgwf.be/documents/rapport2021fcgb.pdf>

¹⁹⁷ Test-Achats, *Conduire sans assurance auto : autorisé ou non ?* 29/04/2021, <https://www.test-achats.be/argent/assurances-auto/dossier/conduire-sans-assurance-auto>

¹⁹⁸ CAAMI, rapport annuel 2021, <https://www.caami-hziv.fgov.be/fr/system/files/annual-reports/Rapport%20annuel%202021%20FR%20WEB.pdf>

de dettes. En 2019¹⁹⁹, c'était le cas pour 54,5 % des dossiers wallons, pour un montant moyen de 1 520 €. En Flandre, le taux était de 33,4%.

Pour une meilleure couverture, il faut souscrire une assurance complémentaire. En matière d'assurance hospitalisation, l'offre est large : en effet, tant les compagnies privées que les mutuelles se positionnent sur le marché. L'offre des mutuelles se distingue des offres des compagnies privées sur un point important, car elles ont une obligation d'offre de couverture. La prime d'assurance varie en fonction de la qualité de la couverture. Toutefois, il est généralement considéré qu'à prestation égale les mutuelles proposent un bon rapport qualité-prix.

Selon les données produites par Statbel, les assurances facultatives hospitalisation/dentaire sont souscrites par 71,4% de l'ensemble des ménages contre 63% des ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu et 75,7% des ménages du 3^{ème} quartile de revenu. Selon Assuralia²⁰⁰, 80% des ménages disposaient en 2021 d'une assurance hospitalisation, 20% d'une assurance soins dentaires et 14% d'une assurance soins ambulatoires. Les données disponibles ne permettent pas de déterminer si la souscription à l'assurance hospitalisation relève d'une décision des ménages ou fait partie d'un package salarial souscrit par l'employeur pour ses salariés.

4.3. Quelques leçons tirées des inondations de 2021

Les très fortes inondations de l'été 2021 qui ont touché la Belgique et principalement la Wallonie ont causé de lourdes pertes humaines avec 39 décès et de graves dommages causés aux biens avec près de 100 000 personnes sinistrées²⁰¹.

Ce tragique événement a aussi mis en lumière des cas de non-assurance ou de mal-assurance qui ne permettaient pas aux ménages concernés de faire face aux dommages qui ont affecté leurs habitations et leurs véhicules²⁰².

Selon Assuralia²⁰³, 66 609 sinistres portant sur des habitations et des commerces ont été enregistrés à l'occasion de cette catastrophe. Il avait par ailleurs été estimé qu'environ 4 000 à 5 000 ménages n'étaient pas assurés pour leur logement. Selon le secteur des assurances, le pourcentage de non-assurés oscille entre 5 % et 10 %²⁰⁴.

Plus de 11 000 véhicules ont été soit totalement détruits, soit endommagés. Les assurances sont intervenues pour 6 922 véhicules, ceux assurés en omnium. Mais il y avait à peu près autant de véhicules qui n'étaient couverts qu'en responsabilité civile automobile, ce qui veut dire que leurs propriétaires ne pouvaient prétendre à aucun dédommagement de la part des assurances.

¹⁹⁹ Dehon E. *Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation, année 2021*, <https://observatoire-credit.be/storage/2765/Rapport-Wallon-2021-Version-finale-%281%29.pdf>

²⁰⁰ Assuralia, chiffres basés sur un échantillon (enquête Ipsos), 2021, <https://press.assuralia.be/succes-grandissant-pour-lassurance-soins-ambulatoires#>

²⁰¹ Région wallonne, *Inondations de juillet 2021 : bilan et perspectives*, 04/07/2022, <https://www.wallonie.be/fr/actualites/inondations-de-juillet-2021-bilan-et-perspectives>

²⁰² La Région wallonne est aussi intervenue auprès des assurances afin que toutes les personnes assurées soient complètement indemnisées, et ce afin d'aller au-delà des limites d'intervention des assurances. Les compagnies d'assurances ont avancé les sommes et ont été remboursées ultérieurement par la Région wallonne. Ce point n'est pas traité dans le présent rapporte

²⁰³ Assuralia, <https://press.assuralia.be/11-mois-apres-les-inondations-pres-de-90-des-sinistres-ont-ete-indemnisees#>

²⁰⁴ Informations données le 19/09/2021 lors de la présentation du décret au Parlement wallon sur l'indemnisation des victimes des inondations, http://nautilus.parlement-wallon.be/Archives/2021_2022/CRIC/cric15.pdf

Les inondations de 2021 ont été reconnues en tant que calamité naturelle publique par le Gouvernement wallon. Afin de ne laisser personne de côté, le Gouvernement wallon a décidé d'accorder une indemnisation particulière aux victimes des dommages pour les biens qui n'étaient pas assurés en indiquant que le montant accordé sera moindre que ce qu'ils auraient touché s'ils avaient été assurés afin de ne pas encourager les ménages à ne pas s'assurer ²⁰⁵.

Étaient principalement concernées par cette aide exceptionnelle les personnes suivantes :

- les propriétaires qui n'étaient pas assurés pour le bâtiment (y compris en zone d'aléa d'inondation élevé) ;
- les propriétaires ou locataires qui n'étaient pas assurés pour le contenu du bâtiment ;
- les propriétaires de véhicules automoteurs immatriculés, assurés en responsabilité civile et non couverts en omnium ou mini omnium.

Seuls les dommages directs, matériels et certains, causés sur le territoire de la Région wallonne à des biens corporels, meubles ou immeubles, par une calamité naturelle publique étaient éligibles. Étaient ainsi indemnisables les dommages causés ²⁰⁶:

- aux bâtiments et à leur contenu (un seul bâtiment par propriétaire) mais pas les dommages extérieurs (abris de jardin, remise, terrasses, mobilier de jardin...),
- aux habitations légères et leur contenu,
- aux véhicules automoteurs tels que camionnettes, voitures, motos, mobylettes (un seul véhicule par propriétaire),
- aux vélos électriques, trottinettes électriques et vélos cargos.

Le montant des indemnisations du fonds des calamités était le suivant :

- Pour les biens immeubles d'un particulier :
 - 50% du montant des dommages avec un maximum de 80 000 € + 10 000 € maximum en cas de frais de dépollution ou de décontamination ;
 - Si la personne bénéficie d'un revenu d'intégration sociale : application d'un pourcentage d'intervention dégressif qui va de 100% jusqu'à 10 000€ de dommages jusqu'à 50% jusqu'à 206 000€ de dommages
- Pour les véhicules, l'aide pouvait aller de 1 500 € à 10 000 €. L'aide attribuée correspondait à
 - 50% de la valeur avant sinistre du véhicule
 - 100% de cette même valeur pour une personne bénéficiant d'un RIS.

Finalement ce sont 7 400 dossiers qui ont été introduits par des personnes non-assurées ou mal assurées auprès du fonds des calamités au 18 avril 2022 (date butoir pour rentrer les dossiers d'indemnisation).

La région wallonne n'a pas (encore) communiqué d'informations détaillées sur les dossiers traités par le fonds des calamités. Il serait intéressant d'en faire le bilan, de mieux connaître le profil des personnes non assurées ou mal assurées afin d'en tirer des leçons pour l'avenir.

²⁰⁵ Service Public Wallonie, <https://interieur.wallonie.be/calamites/14-15-16-24-juillet-2021/personne-physique-morale/procedure-indemnisation/144453>

²⁰⁶ Pour plus de détails : <https://interieur.wallonie.be/calamites/14-15-16-24-juillet-2021/personne-physique-morale/dommages-indemnisables>

Par exemple, en ce qui concerne les dégâts occasionnés aux logements :

- Combien de dossiers concernaient uniquement les bâtiments d'habitation, ou bien le contenu des bâtiments ou les deux ?
- Quelle est la proportion de locataires et de propriétaires parmi les demandeurs ?
- Est-ce que tous les demandeurs ont pu fournir la preuve d'une assurance incendie pour l'avenir comme requis pour que le dossier d'indemnisation soit traité ?
- Combien d'entre eux habitent en zone inondable et ne sont peut-être pas ou plus assurables ?
- Quel est le pourcentage des demandeurs en situation de précarité qui perçoivent un revenu d'intégration sociale et qui n'ont pu payer leurs primes d'assurance faute de revenus suffisants ?

Afin de comprendre les raisons d'un défaut d'assurance ou d'une mal-assurance, nous sommes allé·e·s à la rencontre de quelques victimes, d'associations qui les ont aidées à monter les dossiers d'indemnisation et d'élus locaux.

Parmi les témoignages recueillis notamment auprès du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, de nombreux cas concernaient des locataires à faible revenu qui n'étaient pas à jour du paiement de leur assurance incendie, mais qui savaient parfaitement qu'en vivant en Wallonie elle était obligatoire :

« En général, les locataires savent que l'assurance incendie est obligatoire, mais ils ne peuvent pas la payer. Quand l'échéance arrive et qu'il faut choisir entre manger, voire se soigner, et payer l'assurance, le choix est vite fait. On laisse tomber une année, puis deux et puis cinq ans sont passés. Comme il n'est rien arrivé depuis 150 ans.... ».

« Une société de logement social oblige les locataires à montrer les documents d'assurance incendie. Mais les locataires ne les apportent pas et la société de logement social ne revient jamais à la charge. »

« Pour entrer un dossier auprès du Fonds des calamités, il fallait apporter la preuve d'une souscription d'assurance incendie ou une attestation sur l'honneur qu'on allait la prendre. La plupart ont rédigé une attestation sur l'honneur, ce qui risque de se retourner contre eux en cas de nouveau sinistre car ils n'ont toujours pas souscrit d'assurance. »

Dans d'autres cas, les locataires ne disposaient pas d'une information correcte sur l'obligation de s'assurer :

« Dans le cas des primo-arrivants, il arrive souvent que lorsqu'on leur parle d'assurance, ils confondent avec la mutuelle ou la prime syndicale ».

« Certains locataires paient un loyer de 350 €. Une fois par an, leur propriétaire leur demande 20€ de plus pour l'assurance. Ils pensent alors qu'ils sont assurés pour leurs meubles, alors qu'il s'agit en fait de l'assurance du bâtiment ».

« En ce qui concerne les personnes qui sont sous gestion de biens, qui vérifie que les assurances sont bien prises ? »

Nous avons aussi entendu des personnes qui étaient assurées pour leur logement et son contenu mais pas pour les biens extérieurs comme les terrasses, les jardins et leur contenu (clôtures, jeux pour enfants, abri de jardin, tondeuse, salon de jardin...). Elles ont mis en cause la compétence de leurs courtiers qui ne leur avaient pas recommandé de s'assurer pour ces biens. Une dame nous a par exemple fait part de dégâts à son jardin évalués à 20 000 € qu'elle ne pourra pas réparer car elle ne touche qu'une petite pension et doit encore rembourser un crédit hypothécaire, alors qu'elle aurait pu payer une prime annuelle de 60 € pour couvrir ses extérieurs.

Une autre victime met aussi en cause les compétences de son courtier qui n'avait pas mentionné dans son contrat d'assurance habitation la valeur architecturale de certains éléments de décoration de sa maison de maître alors qu'elle lui en avait expressément fait part et qu'elle payait justement une prime plus élevée que pour une maison ordinaire.

On nous a aussi parlé de personnes assurées, mais qui n'ont pas été indemnisées parce que par exemple leur voiture a été endommagée dans la rue alors qu'elles avaient un garage. On peut se demander combien d'assurés en ont connaissance de cette nuance au moment où elles souscrivent leur contrat d'assurance ?

Il n'est bien sûr pas possible de tirer des généralités sur les raisons pour lesquelles des personnes sont mal assurées ou pas assurées à partir des témoignages que nous avons collectés. Cependant quelques pistes méritent d'être explorées :

4.3.1. Coût élevé de l'assurance incendie

Lorsque le Gouvernement wallon a décidé d'indemniser les personnes non assurées en considération de la gravité de la catastrophe et ce afin de ne laisser personne de côté, quelques voix critiques se sont élevées²⁰⁷. Certains ont pu voir dans cette décision un encouragement à ne pas s'assurer. Même si on ne peut écarter le cas de personnes négligentes ou de mauvaise foi, nombre des personnes non-assurées n'avaient sans doute pas les moyens de payer leur assurance incendie. Une partie très importante des personnes touchées par les inondations sont des personnes à très faible revenu. Les inondations ont en effet frappé les quartiers les plus modestes des villes et communes traversées par les eaux où étaient construites des maisons ouvrières.

Le fonds des calamités ne prévoit d'ailleurs pas de limitation d'indemnisation pour les personnes « qui ne sont pas en mesure d'assurer leurs biens en raison de leur état de fortune et qui ont droit au revenu d'intégration sociale ou à une aide équivalente. »²⁰⁸

L'accès à l'indemnisation du fonds des calamités a cependant été conditionné à la fourniture de la preuve d'une souscription pour l'avenir d'une assurance incendie couvrant le contenu du logement pour les locataires ou d'une assurance couvrant le bâtiment endommagé pour les propriétaires, ou bien de la fourniture d'un document attestant qu'il était impossible d'assurer

²⁰⁷ De Callatay E., *Indemniser tous les non-assurés des inondations est discriminatoire et peu souhaitable*, La Libre, Contribution externe, 22/09/2021, <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2021/09/16/indemniser-tous-les-non-assures-des-inondations-est-discriminatoire-et-peu-souhaitable-2FVNXRNIH5EB3AV57WREFV2SPY/>

²⁰⁸ Service régional des calamités, Formulaire de demande d'aide à la réparation, https://interieur.wallonie.be/sites/default/files/2021-10/formulaireDemandeAideR%C3%A9paration_pm_pp_calamite_0.pdf

le bien. Dans les faits, la fourniture d'une attestation sur l'honneur a été jugée suffisante pour que le dossier d'indemnisation soit traité.

Selon les données de Statbel, les ménages appartenant au premier quartile de revenus ont en moyenne payer 343 € de prime pour une assurance incendie en 2020, ce qui en comparaison de la faiblesse de leurs revenus constitue une dépense non négligeable. Pour les personnes bénéficiaires du RIS, l'allocation mensuelle était en 2020 de 940,11 € pour une personne seule et de 1270,51 € pour une personne avec une famille à charge.

Une récente étude de l'Observatoire des prix²⁰⁹ a révélé que : " (...) que le taux d'inflation d'une assurance habitation a systématiquement été supérieur au taux d'inflation basé sur l'indice santé au cours des dernières années. Par ailleurs, le prix de cette assurance a plus augmenté en Belgique que dans les autres pays européens. (...) le prix de l'assurance habitation a progressé en moyenne de 66,7 % entre 2007 et 2021, soit un taux de croissance annuel moyen de 3,7 %, alors qu'au cours de la période l'indice santé n'a augmenté que de 28,1 %, soit un taux de croissance annuel moyen de 1,8 %.. " Outre l'accroissement des prix de l'assurance habitation plus forte que celle de l'indice santé, il apparaît que le coût de l'assurance habitation a davantage progressé en Belgique ces dernières années que dans les autres États membres d'Europe occidentale. »

Selon l'Observatoire des prix : « *l'assurance habitation est un produit rentable. Entre 2012 et 2019, la rentabilité a fluctué entre 4,4 % (2014) et 27,5 % (2018) ou 13,1 % en moyenne sur les huit dernières années et 19,5 % en moyenne sur les trois dernières années. Par rapport à l'ensemble de la branche d'assurance non-vie, l'assurance habitation a présenté de meilleurs résultats en moyenne au cours des huit et des trois dernières années.* »

La question de la difficulté d'accès à cette assurance en raison de son coût doit être posée, a fortiori quand elle ne cesse d'augmenter. En 2023, une augmentation de 10,8 % des assurances incendie est prévue²¹⁰. Est-ce qu'il n'y a pas un risque d'augmentation du nombre des personnes qui vont renoncer à s'assurer faute de ressources suffisantes ?

Par ailleurs, que va-t-il se passer pour les victimes des inondations ? Est-ce qu'il n'y a pas un risque d'augmentation des primes pour les personnes qui ont été inondées, ou un refus de couverture du risque d'inondation par les assurances ?

4.3.2. Un défaut d'information

Si certaines personnes que nous avons entendues ont salué le rôle très positif de leur courtier tant au moment de la souscription de leurs contrats d'assurance que lors de la visite de l'expert venu évaluer les dégâts occasionnés par les inondations, d'autres lui reprochent manifestement un défaut de conseil et de suivi.

²⁰⁹Observatoire des prix, *Pourquoi les prix des assurances habitation ont-ils autant augmenté ?* 28/09/2022, <https://economie.fgov.be/fr/publications/pourquoi-les-prix-des>

²¹⁰ Le Soir, 30/11/2022, <https://www.lesoir.be/480150/article/2022-11-30/les-primes-dassurance-incendie-augmenteront-de-108-en-2023>

Comme rappelé par l’Ombudsman des assurances²¹¹, le devoir de conseil des intermédiaires en assurance est fondamental : « La souscription du contrat d’assurance est le moment clé du devoir d’information de l’intermédiaire. Lors de la discussion avec le·la consommateur·rice, il·elle doit analyser correctement les besoins et exigences de celui-ci et l’aider dans ses démarches. L’Ombudsman continue à recevoir régulièrement des demandes dans lesquelles le consommateur estime que son conseiller n’a pas rempli correctement son devoir. En 2021, elles représentent 10 % des réclamations vis-à-vis des intermédiaires. (...). A l’examen de dossiers portant sur les inondations de juillet 2021, l’Ombudsman a constaté des erreurs survenues lors de la souscription à propos de la valeur à assurer en assurance incendie ou de l’étendue de la couverture »

Par ailleurs, des associations comme le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté ont constaté que certaines personnes n’étaient pas correctement informées de leurs obligations en matière d’assurance. Il est important qu’ils prennent en compte qu’il ne s’agit pas seulement de protéger le bâtiment et son contenu. Elle couvre aussi la responsabilité civile de l’assuré si son habitation ou son contenu devaient causer des dommages à des tiers. Un locataire peut être tenu responsable d’un dommage à l’égard de son bailleur. A l’échéance du bail, le bien doit être restitué dans l’état où il a été reçu. Par ailleurs, sa responsabilité peut aussi être engagée vis-à-vis de tiers, par exemple un dégât des eaux occasionné par un débordement d’un lave-linge qui occasionne aussi des dommages dans un logement voisin. Faute d’assurance, c’est à l’occupant de payer lui-même les dommages au bien qu’il loue, ou qu’il a occasionné à des tiers.

Beaucoup de sinistré·e·s touché·e·s par les inondations ont ainsi réalisé qu’ils·elles n’étaient pas assuré·e·s pour le contenu de leur habitation. Ils·elles ne l’ont pas choisi délibérément et pensaient de bonne foi être assurés pour leurs meubles et appareils électroménagers. Mais ils·elles ont été mal informé·e·s et parfois même sciemment induits en erreur.

Conclusions

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, voire d’un manque d’information appropriée.

²¹¹Ombudsman des assurances, rapport d’activité 2021, <https://www.ombudsman-insurance-annualreport.be/2021-ombudsman-assurances-rapportannuel/#introduction>

Annexes

Annexe 1 - Accessibilité bancaire

Nombre total d'agences (Belgique) :

2000	12 751
2007	8 451
2008	8 259
2009	7 977
2010	7 744
2011	7 573
2012	7 460
2013	7 138
2014	6 810
2015	6 527
2016	6 182
2017	5 896
2018	5 126
2019	4 692
2020	4 232
2021	3 809

Nombre d'agences BNP Paribas Fortis :

	Agences
2011	983
2012	938
2013	908
2014	816
2015	789
2016	785
2017	747
2018	678
2019	590
2020	463
2021	386
07/2022	360

Nombre d'agences Belfius :

2011	818
2012	796
2013	772
2014	746
2015	724
2016	696

2017	671
2018	650
2019	630
2020	590
2021	527
07/2022	479

Nombre d'agences Crelan :

2011	957
2012	910
2013	831
2014	778
2015	733
2016	701
2017	671
2018	586
2019	536
2020	502
2021	467
07/2022	459

Nombre d'agences KBC – CBC :

	KBC Belgium	CBC
2011	802	102
2012	820	100
2013	827	100
2014	818	97
2015	783	88
2016	716	87
2017	659	88
2018	585	86
2019	518	85
2020	476	84
2021	408	84
07/2022	340	77

Nombre de clients (en centaines de milliers) / agence :

Fin 2021	Nb de clients	Nb d'agences
CPH	100	28
bpost banque	600	657
beobank	742	213
Crelan	758	467
Axa banque	873	367
Argenta	1 400	415

ING	3 000	406
BNP Paribas Fortis	3 400	386
Belfius	3 700	527
KBC-CBC	3 800	439

Agences / nombre de clients / province :

Province	Nombre d'habitants	Nombre d'agences	ratio h/agence
Anvers	1 886 609	678	2 783
Flandre orientale	1 543 865	683	2 260
Hainaut	1 351 127	321	4 209
Bruxelles	1 222 637	229	5 339
Flandre occidentale	1 209 011	571	2 117
Brabant flamand	1 173 440	402	2 919
Liège	1 110 989	279	3 982
Limbourg	885 951	286	3 098
Namur	499 454	145	3 445
Brabant Wallon	409 782	126	3 252
Luxembourg	291 143	89	3 271

% de particuliers utilisant la banque en ligne (données Eurostat) :

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
51	54	56	58	61	62	64	67	69	71	75	75

% de particuliers utilisant la banque en ligne : évolution chez les 16-54 ans / région (données Fondation Roi Baudouin) :

	2019	2021
RBC	67	77
Flandre	82	83
Wallonie	77	78
Belgique	79	81

% de particuliers utilisant la banque en ligne selon leur âge (données FRB) :

	2019	2021
16-24 ans	68	73
25-54 ans	83	85
55-74 ans	76	78

% de particuliers utilisant la banque en ligne chez les 55-74 ans / région (données FRB) :

	2019	2021
RBC	73	70
Flandre	76	80
Wallonie	76	75

% de particuliers utilisant la banque en ligne selon leur niveau de revenus (données FRB) :

	2019	2021
moins de 1400€	67	67
plus de 3200€	86	89

% de particuliers utilisant la banque en ligne chez les 55-74 ans, selon leur niveau de revenus (données FRB) :

	2019	2021
moins de 1400€	70	63
plus de 3200€	81	89

% de particuliers utilisant la banque en ligne selon le niveau de diplôme (données FRB) :

	2019	2021
secondaire inférieur	58	63
enseignement supérieur	89	91

% de particuliers utilisant la banque en ligne chez les 16-24 ans selon le niveau de diplôme (données FRB) :

	2019	2021
secondaire inférieur	42	54
secondaire supérieur	81	83
enseignement supérieur	90	84

% de particuliers utilisant la banque en ligne selon le mode de connexion (données FRB) :

	2019	2021
par smartphone uniquement	72	64
multi-connectés	86	88

% de particuliers utilisant la banque en ligne selon le niveau de compétences numériques (données FRB) :

	2019	2021
compétences faibles	26	49
compétences de base	82	87
compétences avancées	96	97

Nombre de personnes qui n'utilisent pas la banque en ligne :

Population au 01/01/2022	11584008	
16-74 ans	8593732	
75-100 ans	1065054	
	h	f
75-79 ans	190241	231092

80-84 ans	126600	178214	
85-89 ans	78447	134671	
90-94 ans	30026	69395	
95-99 ans	5428	18379	
100 et plus	423	2138	
<i>Total</i>	431165	633889	<i>1065054</i>
55-59 ans	404033	398861	
60-64 ans	369049	376713	
65-69 ans	312430	332607	
70-74 ans	264008	295217	
<i>Total</i>	1349520	1403398	<i>2752918</i>
15-19 ans	332056	316292	
20-24 ans	341532	330889	
25-29 ans	364550	361046	
30-34 ans	382211	383040	
35-39 ans	371825	373190	
40-44 ans	380395	378280	
45-49 ans	375083	367318	
50-54 ans	396174	386933	
<i>Total</i>	2943826	2896988	<i>5840814</i>

Population de plus de 16 ans qui n'a pas recours à la banque en ligne			
	<i>Eurostat</i>	<i>FRB</i>	<i>Digital Wallonia</i>
16-74 ans	25%	19%	
	2.148.433	1.632.809	
Plus de 70 ans			73%
			777.489
Total	2.947.533	2.410.299	

Nombre d'appareils dits de self-banking :

2000	2010	2019	2020	2021
9 643	15 306	10 649	8 460	6 664

Nombre d'automates avec fonction de virement (évolution du nombre) :

2010	2018	2019	2020	2021
8.316	7.713	6.453	4.652	3954

Nombre de banques ayant ouvert des services bancaires de base :

2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
7	12	16	12	18	17	14	14	13	12	12	10	9	11

Nombre de services bancaires de base :

	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de SBB ouverts	1 855	1 085	1 228	1 095	1 145	1 165	1 457	1 211	1 545	1 248	1 867	9 224	9 442	12 771
Nombre total de SBB existants	9 861	8 472	9 089	8 605	9 528	9 406	8 796	8 596	8 645	8 454	9 293	16 740	23 089	31 967

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

	BE	CZ	DE	EE	IE	ES	FR	HR	IT	LU	NL	AT	FI	PT	Zone €	UE
2016	1 022	446	1 147	586,7	716	1 075	875	1 088	819	922	396	1 397	349	1 453	933	846
2020	594	481	1 055	540	475	1 045	770,7	1 209	814	906	138	1 437	356	1 388	841	770
2021	488,7	497	973,7	522,8	357,9	1 000,6	751	1 206,6	770,2	834,6	47,2	1 443,2	349,2	1 333,7	806,6	743,9

Nombre de distributeurs (BE) :

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
6 679	6 790	6 778	7 114	7 186	7 254	7 280	7 470	7 916	8 149	8 286	8 599

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
8 693	8 707	8 462	8 410	8 307	8 253	7 674	7 165	6 433	5 256

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

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
198	217	239	256	244	250	263	309	348	375	391	405

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
411	420	317	296	289	276	267	257	164	152

Nombre de retraits dans les distributeurs (BE) en millions :

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
198	217	239	256	244	250	263	309	348	375	391	405

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
411	420	317	296	289	276	267	257	164	152

Annexe 2 – Crédit et endettement

Nombre de crédits aux particuliers en cours (en millions) :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	août-22
11,32	11,43	11,46	11,32	11,24	11,29	11,24	11,13	10,83	10,67	10,46	10,37

Nombre de contrats par type de crédit :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Prêt à tempérament	1 642 143	1 663 410	1 697 978	1 721 956	1 790 569	1 912 194
Vente à tempérament	358 632	305 580	252 882	214 810	181 931	174 819
Ouverture de crédit	6 636 527	6 715 572	6 717 806	6 542 169	6 376 235	6 241 985
Crédit hypothécaire	2 689 587	2 753 225	2 797 148	2 846 568	2 900 013	2 970 142

	2017	2018	2019	2020	2021
Prêt à tempérament	1 978 364	2 066 826	2 152 317	2 133 247	2 050 249
Vente à tempérament	184 013	192 710	178 462	174 686	171 359
Ouverture de crédit	6 011 809	5 735 349	5 258 615	5 114 656	4 949 613
Crédit hypothécaire	3 072 131	3 141 450	3 223 969	3 254 684	3 298 166

Montant médian des nouveaux crédits à la consommation :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Prêt à tempérament	11 706	11 322	11 029	11 223	10 596	10 430
Vente à tempérament	880	696	605	700	588	650
Ouverture de crédit	1 240	1 250	1 500	1 500	2 000	2 000
Crédit hypothécaire	52 000	80 500	87 351	85 745	85 750	90 000

	2017	2018	2019	2020	2021
Prêt à tempérament	10 966	10 911	10 691	11 854	12 455
Vente à tempérament	640	665	683	640	765
Ouverture de crédit	1 500	1 500	2 000	2 000	2 000
Crédit hypothécaire	100 000	104 500	100 000	108 170	117 900

Nombre de nouvelles ouvertures de crédit :

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022 (août)
522 277	538 038	409 067	379 870	356 593	294 227	278 418	228 895	161 111	177 990	134 744

Découverts bancaires : % des comptes à vue débiteurs :

2017	2018	2019	2020	2021
7,22%	7,38%	6,69%	5,85%	6,30%

Nombre de nouveaux contrats de crédit hypothécaire :

2011	2012	2013	2014	2015	2016
402 271	321 261	294 785	443 783	621 326	524 893

2017	2018	2019	2020	2021

391 289	371 979	483 014	411 584	433 487
---------	---------	---------	---------	---------

Montant médian des nouveaux crédits hypothécaires en € :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
52 000	80 500	87 351	85 745	85 750	90 000	100 000	104 500	100 000	108 170	117 900

Micro-crédits octroyés par Crédal :

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de crédits accordés	59	88	147	187	265	474	469	613	628
Encours total en €	126 232	258 065	436 400	526 311	846 210	2 088 653	2 422 416	3 089 093	3 176 055

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de crédits accordés	645	536	786	770	915	815	729	636	768
Encours total en €	3 606 936	2 659 946	4 206 777	3 832 943	6 390 957	7 521 372	8 318 528	8 622 707	9 138 424

Taux de défaut par type de crédit (2021) :

	taux de défaillance	total des contrats	contrats défaillants
vente à tempérament	23,49 %	166 000	39 000
Prêt à tempérament	6,67 %	2 038 000	136 000
Ouverture de crédit	4,04 %	4 849 000	196 000
Crédit hypothécaire	1,08 %	2 038 000	22 000

% d'emprunteurs défaillants par rapport à la taille de la population / province (2021) :

	% personnes défaillantes	% population
Anvers	10,6	2,1
Brabant Flamand	5,8	1,8
Brabant Wallon	2,5	2,3
Hainaut	18,3	5
Liège	4,6	2
Luxembourg	2,6	3,3
Namur	5,1	3,7
Flandre orientale	9,3	2,2
Flandre occidentale	6,8	2
Bruxelles Capitale	14,2	2

Taux de contrats défaillants par type de prêteur (2021) :

	Banques	Autres institutions
Vente à tempérament	59,84 %	22 %
Prêt à tempérament	6,25 %	7,26 %

Ouverture de crédit	3,1 %	6,97 %
Crédit hypothécaire	0,44 %	2,8 %

Nombre total de règlements collectifs de dettes :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	oct-22
83 886	89 024	92 362	97 065	97 636	95 569	93 565	89 034	83 374	74 765	67 100	60 806

Nombre de nouveaux règlements collectifs de dettes :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	oct-22
17 544	16 092	17 678	17 552	15 887	15 355	1 4442	12 458	12 399	9 584	9 500	7 273

% de dettes de crédit / autres dettes dans les procédures en règlement collectif :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dettes de crédit	71,4 %	71,3 %	70,4 %	69 %	65,8 %	64,2 %	62,6 %
Autres dettes	28,6 %	28,7 %	29,6 %	31 %	34,2 %	35,8 %	37,4 %

Annexe 3 – Epargne des ménages

Epargne des ménages - indicateur de l'indice de confiance (BNB) :

sept-21	21
oct-21	16
nov-21	15
déc-21	12
janv-22	10
févr-22	17
mars-22	7
avr-22	8
mai-22	4
juin-22	7
juil-22	6
août-22	11
sept-22	-5
oct-22	-11
nov-22	-7

Annexe 4 - assurances

Revenu des ménages par quartile de revenus selon les régions (données 2020) :

		Revenu réel moyen en € par groupe de revenus selon les quartiles			
		Belgique	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale
2020	Revenus inférieurs au quartile 25	16 394	17 486	15 102	14 399
	Revenus entre quartile 25 et quartile 50	26 300	28 160	24 070	22 993
	Revenus entre quartile 50 et quartile 75	40 897	43 857	37 650	35 581
	Revenus supérieurs au quartile 75	68 724	70 037	64 752	73 380
	Ensemble	38 160	39 904	35 444	37 004