

SYNTHÈSE DU RAPPORT SUR **L'INCLUSION** **FINANCIÈRE EN** **BELGIQUE 2022**



Autrice
Anne Fily



Financité

INTRODUCTION

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

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

Outre le fait que l'utilisation de services financiers fait partie de la vie normale, la manière d'y accéder et de les utiliser pose des exigences toujours plus strictes d'un point de vue géographique, technique, culturel, éducationnel, en matière de garantie ou à cause de critères liés à l'analyse du risque. Les produits et services financiers sont considérés comme adaptés lorsque leur offre, leur structure et leurs coûts ne posent pas de difficultés d'accès et/ou d'utilisation. Ces difficultés sont provoquées par les caractéristiques des produits et par la manière dont ils sont vendus, ainsi que par la situation et la capacité financière du/de la client-e.

Dans la très grande majorité des cas, l'exclusion est étroitement liée à la discrimination.

Les personnes concernées présentent des caractéristiques, des situations de vie ou des incapacités particulières qui ne leur permettent pas de jouir des mêmes droits et opportunités de participer à la société que les autres. La vulnérabilité peut se manifester de différentes manières et affecter les personnes tout au long de leur vie ou à des moments particuliers.

Les obstacles à l'inclusion sont de différentes natures :

- Ne pas pouvoir satisfaire à certaines exigences légales, par exemple prouver son identité, fournir un justificatif de domicile ;

- Des produits et des services financiers trop chers et/ou inadaptés ;

- Un manque de compétences ou des limites physiques : illettrisme, langue, fracture numérique, handicap.

Parmi les personnes les plus susceptibles d'être touchées par l'exclusion financière, on trouve les sans-abris, les migrants, les réfugiés, les personnes surendettées, les personnes sans emploi, les travailleurs pauvres, les travailleurs indépendants, les familles monoparentales, les personnes isolées, les personnes handicapées, les personnes âgées, les personnes touchées par la fracture numérique. Certaines personnes cumulent les obstacles.

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

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

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

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

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

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

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

L'exclusion financière entretient un lien étroit avec l'exclusion sociale, phénomène plus large affectant certains groupes qui n'ont pas accès à des services de qualité essentiels, comme l'emploi, le logement, l'éducation ou les soins de santé. L'exclusion financière a clairement été identifiée par l'Europe comme un facteur de

vulnérabilité. En décembre 2010, la Commission européenne l'a réaffirmé dans sa plate-forme européenne contre la pauvreté et l'exclusion : « l'exclusion financière, qui naît de la difficulté d'accéder aux services bancaires de base, ainsi que le surendettement peuvent constituer un obstacle à l'insertion professionnelle et conduire à une marginalisation et à une pauvreté durable ».

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

MÉTHODOLOGIE

Afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique, nous avons collecté des données quantitatives portant sur le compte courant auquel sont associés des moyens de paiement, les instruments de crédit aux particuliers, les instruments d'épargne et les produits d'assurance. Ces données proviennent de différentes sources : institutions publiques, organismes de recherche, secteur financier, ONG. Nous n'utilisons pas les résultats des sondages d'opinion commandités par le secteur financier en raison d'un risque de biais dans les questions posées.

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

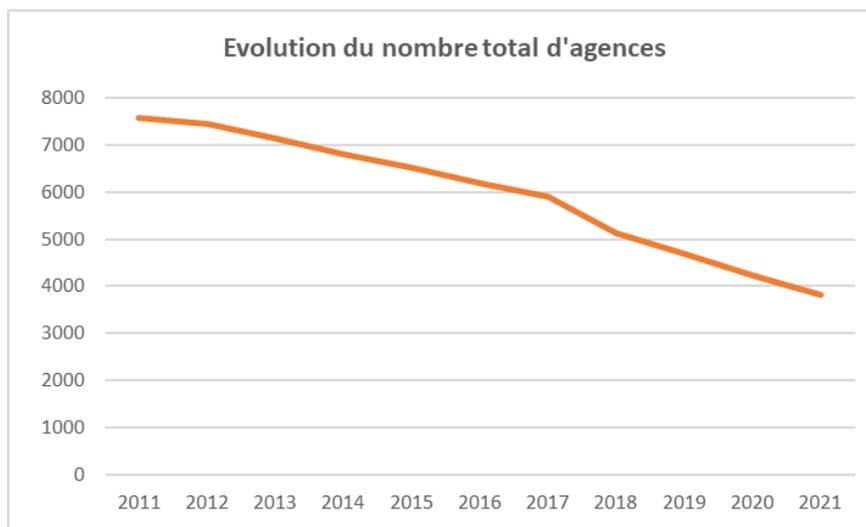
Ainsi, lorsqu'on dispose de données relatives à l'usage d'un service, on peut très bien mesurer son niveau d'usage en termes quantitatifs, mais on ne peut pas toujours pour autant en déduire des informations qualitatives sur le caractère approprié ou non de ce service aux besoins de ses usager·ère·s.

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

ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

L'essentiel

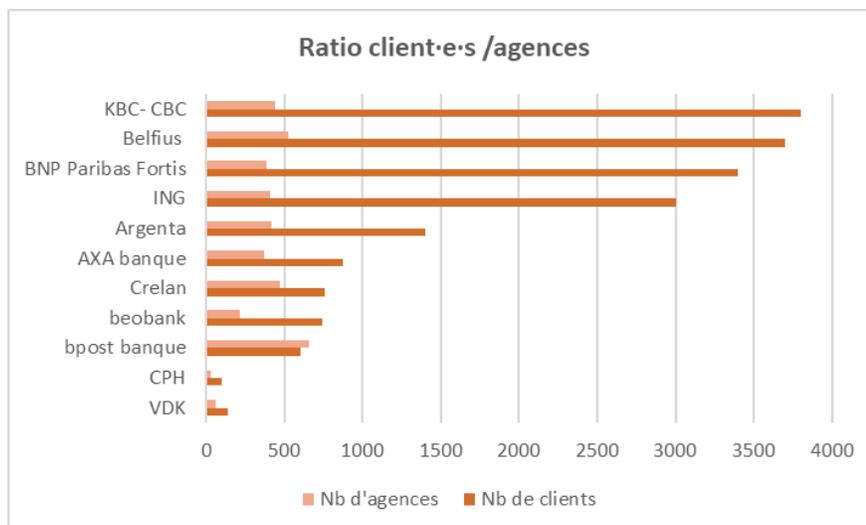
Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse de manière accélérée sur tout le territoire. La Belgique aura perdu 50 % de ses agences en 10 ans, au rythme moyen de plus d'une fermeture d'agence par jour ces dernières années. La baisse est particulièrement forte dans les grandes banques.



Source : Febelfin, Vademecum 2022 et précédents

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.



Source : rapports d'activité 2021 - Nb de client·e·s en milliers

2,4 - 2,9 millions

Nombre de personnes qui n'ont pas recours à la banque numérique en Belgique

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

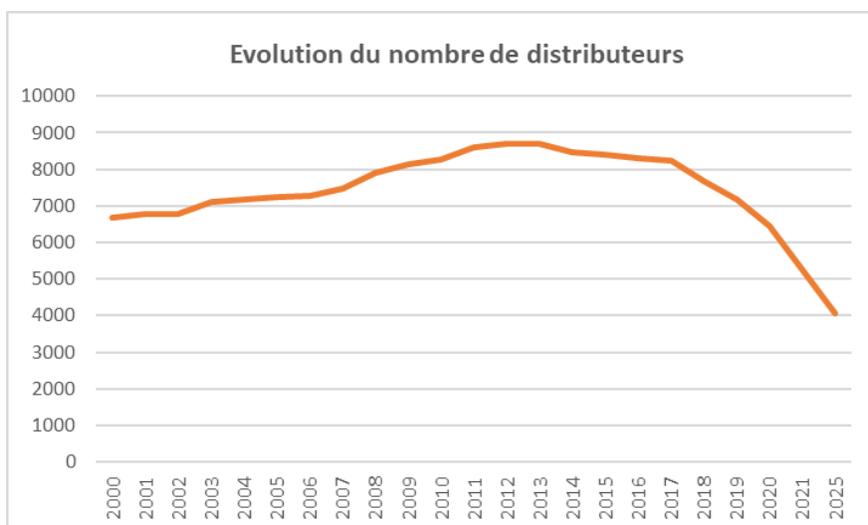
potentiellement concerné-e-s.

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.

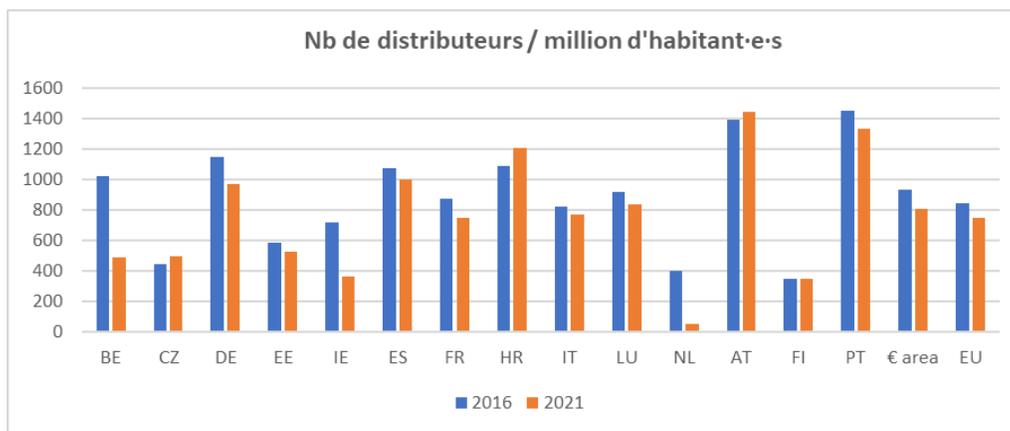
Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de self-banking est en diminution constante : - 21,23% entre 2021 et 2020. Plus de la moitié des appareils a disparu durant la dernière décennie. Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de 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).



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

La Belgique est avec les Pays-Bas le pays de la zone euro qui a connu la plus forte baisse du nombre de distributeurs de billets par million d'habitants avec 488,7 distributeurs de billets par million d'habitants contre 806,6 appareils en moyenne dans l'ensemble de la zone euro.



Source : Banque centrale européenne, Statistical Data Warehouse

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

En ce qui concerne plus particulièrement 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 ;
- 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 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

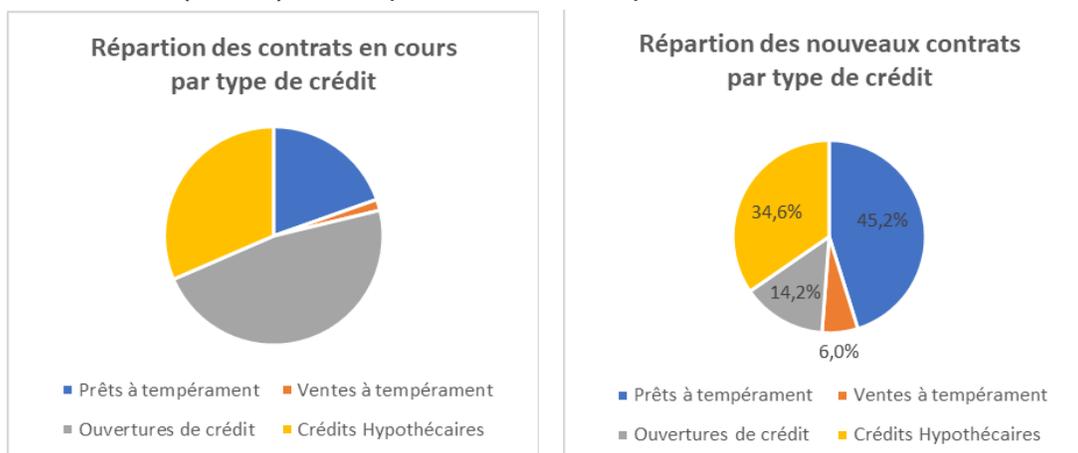
de base. 2. Les instruments de crédit

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%



Source : Centrale des crédits aux particuliers, rapport 2021

contre 53%). A Bruxelles, 45,1% des habitant-e-s 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.

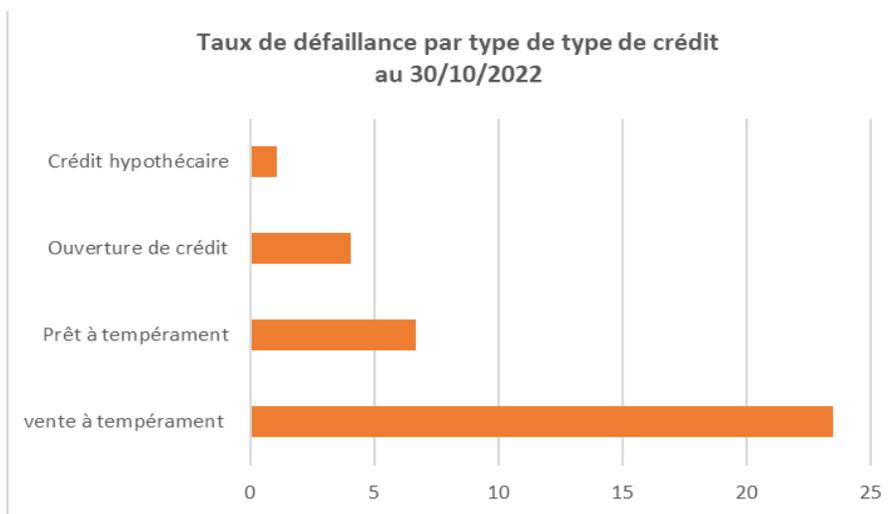
Les crédits sociaux ont permis en 2021 à des ménages à faible revenu ou connaissant une situation financière instable

- 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.



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

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.

D'avantage développer les crédits destinés aux ménages à faibles revenus (crédit hypothécaire social et micro-crédit personnel).

Encourager la mise en place et la duplication de petits cercles citoyens qui gèrent des caisses de solidarité communautaires sur un mode de fonctionnement mutualiste (Communautés Auto-financées).

Surendettement

Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits aux particuliers devraient être plus précises notamment :

- distinguer les ouvertures de crédits actives de celles qui ne le sont pas afin de pouvoir calculer le véritable taux de défaut ;
- fournir des statistiques individuelles, par institution, du nombre de crédits octroyés par type de crédit et du nombre de crédits en défaut par type de crédit.

Revoir de manière générale le dispositif actuel de traitement du surendettement afin qu'il ne traite que de dossiers pour lesquels un plan de paiement est possible, que ce soit en médiation de dettes amiable ou judiciaire. La médiation n'a pas vocation à traiter la question de la pauvreté.

Mettre en place une procédure d'annulation des dettes. On pourrait s'inspirer de la procédure dite de rétablissement personnel mise en place en France qui permet l'effacement des dettes d'une personne surendettée dont la situation financière est tellement dégradée qu'aucune mesure de traitement 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.

LES INSTRUMENTS D'ÉPARGNE

L'essentiel

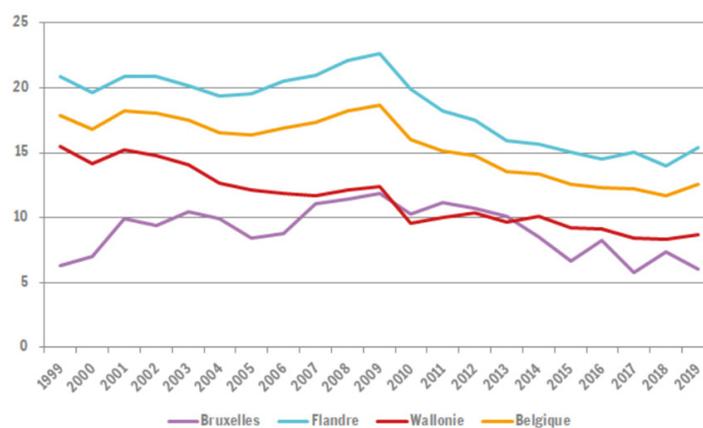
Épargne de précaution :

- 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.
- 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.

Taux d'épargne brut des ménages (en %)



Source : IWEPS

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.
 - Éviter tout discours moralisateur à l'égard des ménages qui n'arrivent pas à épargner quand le problème provient de revenus insuffisants pour faire face à des dépenses contraintes incompressibles et de plus en plus coûteuses ne laissant aucune marge de manœuvre.
- Développer davantage de produits d'épargne adaptés à des publics et des besoins différents.

Les produits d'assurance

L'essentiel

Le ménage belge dépense 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 4ème quartile de revenu (99,2%), mais seulement par 90,9% des ménages appartenant au 1er 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 4ème quartile de revenu contre 62% des ménages du 1er 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.

CONCLUSION

En matière d'accessibilité

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 2022, 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.

En matière de crédits

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.

En matière d'épargne

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.

En matière d'assurance

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.

