



**RAPPORT
Inclusion Financière
2012
SYNTHESE**

AUTEURS

Bernard Bayot, directeur
Annika Cayrol, chargée de recherche
Lise Disneur, coordinatrice recherche
Olivier Jérusalmy, chargé de recherche
Nadia Nintunze, stagiaire
Sophie Simonis, stagiaire

2012



Table des matières

1 Introduction	4
1.1 Définition de l'inclusion financière.....	4
1.2 Objectif.....	5
1.3 Méthodologie.....	6
2 Les instruments de transactions bancaires	7
2.1 État des lieux.....	7
2.2 Indicateurs.....	7
2.3 Conclusions.....	7
3 Les instruments de crédit	8
3.1 Indicateurs.....	8
3.2 Résumé.....	8
3.3 Conclusions.....	9
4 Les instruments d'épargne	11
4.1 État des lieux.....	11
4.2 Indicateurs.....	11
4.3 Conclusions.....	11
5 Les instruments d'assurance	12
5.1 Introduction.....	12
5.2 Assurance soins de santé et hospitalisation.....	13
5.2.1 Indicateurs.....	13
5.2.2 Conclusions.....	13
5.3 Assurance incendie.....	14
5.3.1 Indicateurs.....	14
5.3.2 Conclusions.....	14
5.4 Responsabilité civile - familiale et automobile.....	14
5.4.1 Indicateurs.....	14
5.4.2 Conclusions.....	15
6 Profils de personnes exclues	16
6.1 Objectifs et méthodologie.....	16
6.2 Analyse des questionnaires des personnes en risque d'exclusion.....	16
6.2.1 Financièrement inclus.....	17
6.2.2 Sans compte en banque	17
6.2.3 Avec et sans crédit	18
6.2.3.1 Sans crédit	18
6.2.3.2 Avec crédit... mais pas toujours sans difficulté d'usage	18
6.2.4 Conclusions sur les assurances.....	19
6.2.5 Garantie locative	19
6.3 Récits de vie.....	20
7 Conclusions générales	26
7.1 Inclusion bancaire	26
7.2 Inclusion en matière de crédit.....	27
7.3 Inclusion en matière d'épargne.....	29
7.4 Inclusion en matière d'assurance.....	30

1 Introduction

1.1 Définition de l'inclusion financière

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.¹

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 pas offerts par des prestataires « classiques ».

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 de plus en 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 au client. 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 client (côté demande). L'analyse de chaque structure (côté offre et côté demande) peut, pour chaque pays, mettre en lumière la manière dont l'offre rencontre la demande ainsi que son degré d'adaptation.

... 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 rapport à la référence nationale et par opposition aux prestataires qui réserveraient leurs services à un segment spécifique de la population. Une grande part de l'exclusion financière

¹ Cette définition se base sur celle de l'exclusion financière du rapport publié dans le cadre d'un projet européen dirigé par le Réseau Financement Alternatif, mars 2008, *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière VC/2006/0183*, Commission européenne, Direction générale de l'Emploi, des Affaires sociales et de l'Égalité des chances Unité E2, Bruxelles.

<http://www.fininc.eu/connaissances-et-donnees/papers-reports/final-report-and-executive-summary.fr.43.html>

semble résulter de l'incapacité des prestataires de services commerciaux, que nous qualifierons ci-après de « classiques », de 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

Il est généralement admis que l'exclusion financière ne constitue qu'une facette de 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 est en étroite corrélation avec l'exclusion sociale. Ainsi, l'exclusion financière renforce le risque d'exclusion sociale : si cette dernière mène pratiquement automatiquement à la première, l'exclusion financière fait partie d'un processus qui renforce le risque d'être confronté à l'exclusion sociale. Être objectivement exclu ou avoir le sentiment subjectif d'être exclu peut entraîner ou être renforcé par des difficultés d'accès à ou d'utilisation des services financiers.

L'inclusion financière parfaite pourrait, par conséquent, se décrire comme étant la capacité d'accéder aux 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.

1.2 Objectif

Le présent rapport a pour objectif de compiler les données disponibles (statistiques, enquêtes, rapports annuels, études ponctuelles) permettant de documenter la situation belge en matière d'inclusion financière, telle que nous l'avons définie au paragraphe précédent.

L'approche choisie consiste en une présentation synthétique des données, qui, lorsque cela sera possible, seront présentées sous la forme d'indicateurs.

Dans la mesure du possible, notre objectif est de pouvoir, année après année, tout à la fois mettre à jour ces indicateurs et en développer de nouveaux qui seraient complémentaires ou plus performants, afin de pouvoir donner une image toujours plus précise de l'inclusion financière et des difficultés qu'il serait utile de résoudre.

Dans cet objectif, le présent rapport opère, dans la mesure des données disponibles, la mise à jour des indicateurs développés dans le rapport 2010.

Par ailleurs, dans cette seconde édition du rapport, nous avons choisi de compléter les chiffres et statistiques issus de la mise à jour des indicateurs par des informations d'ordre qualitatif permettant d'illustrer et d'incarner de manière plus concrète les difficultés qui subsistent encore aujourd'hui à cet égard.

À cette fin, nous sommes allés à la rencontre des personnes exclues pour mieux comprendre les défis qu'elles rencontrent par rapport à l'accès et l'usage des services financiers suivants : le compte bancaire, le compte d'épargne, le crédit, les assurances et la garantie locative.

1.3 Méthodologie

La collecte de données quantitatives est organisée afin de documenter l'inclusion financière concernant quatre types de services financiers : les instruments de paiement et de transactions bancaires, les instruments de crédit au particulier, les instruments d'épargne et les instruments d'assurance.

La principale difficulté qui attend le chercheur avec ce type d'approche est l'absence de données documentant précisément le phénomène étudié. Dans ce cas, il est alors parfois possible de documenter non plus l'usage approprié d'un service financier, mais simplement son niveau d'usage. Parfois encore, il sera possible de documenter, de manière plus qualitative cette fois, les usages problématiques, que ce soit par les plaintes déposées auprès de l'ombudsman (le Service de médiation Banques-Crédit-Placements), ou par les témoignages de praticiens (associations de protection du consommateur, médiateurs de dettes).

La collecte de données qualitatives est réalisée au moyen de questionnaires et d'interviews en face-à-face, par écrit et par téléphone, de personnes appartenant à des groupes fragilisés de la population et de personnes-ressources travaillant dans des organismes qui offrent des services à ces personnes.

2 Les instruments de transactions bancaires

2.1 État des lieux

Le contexte belge garantit donc l'accès à un service bancaire de base. La législation mise en place a par ailleurs défini de manière précise les prestations minimales fournies dans ce cadre et en limite le coût maximum annuel. Cela veut-il dire qu'il n'existe plus de problème d'accès ?

2.2 Indicateurs

1. Le nombre moyen de comptes à vue par personne continue d'augmenter depuis 2005.
2. Le nombre de banques ayant enregistré des services bancaires de base diminue (16 en 2009, 12 en 2011).
3. Le nombre total de services bancaires de base varie peu (de l'ordre de 9000 comptes de 2007 à 2009) et est en légère augmentation entre 2010 et 2011 où il se situe à 8605.
4. Le nombre de plaintes relatives au service bancaire de base est négligeable – aucune en 2011.
5. L'indicateur relatif au nombre de personnes exclues datant de 2008 (non mis à jour) indique que moins de 1 % de la population belge ne dispose pas de compte bancaire. »

3 Les instruments de crédit

3.1 Indicateurs

L'objectif général du présent rapport étant d'évaluer l'évolution du niveau d'inclusion financière en Belgique, cette section propose une série d'indicateurs, certes perfectibles, permettant de quantifier certains des aspects de l'inclusion en matière de crédit.

3.2 Résumé

1. Niveau d'usage de crédits par les particuliers : la comptabilisation des facilités de découvert en compte provoque une hausse importante ! En effet, 71 % des

particuliers disposent d'un crédit à la consommation. Ceci s'explique par l'intégration d'une catégorie de crédit, qui jusqu'ici n'était pas répertoriée dans les données de la CCP, à savoir les facilités de découvert en compte.

2. Niveau d'usage problématique de crédits par les personnes majeures : 3,55 % en 2010.
3. Chaque admissibilité d'une requête en RCD illustre une situation de surendettement. Elles atteignent un total de 74 645 fin 2011, soit une croissance de 9,75 % par rapport à 2010.
4. Pourcentage de la population majeure ayant déposé une requête admissible en RCD : 1 % estimé en 2010.
5. Nombre moyen de crédits par emprunteur : 1,83 fin 2011. À la suite de l'intégration dans les données de la CCP des découverts en compte, qui jusqu'ici n'y étaient pas répertoriés, le nombre des ouvertures de crédit a véritablement explosé en 2011. Cet élément explique la majeure partie de l'augmentation observée entre 2010 et 2011, de plus de 10 %.
6. Montant moyen emprunté par type de crédit : la réduction importante, de 12,9 %, s'explique en 2011 par l'intégration des découverts en compte, dont les encours sont relativement faibles.
7. Le montant moyen des arriérés de crédits : la baisse de 15,38 % observée en 2011 est purement technique (on passe de 487 € à 412€)
8. Ventilation des emprunteurs par nombre de contrats souscrits (en nombre et en part) : en 2011, hausse de 40,5 % des situations d'endettement comprenant 3 crédits et plus, à la suite suite de la prise en compte des découverts en compte. En 2011, toujours plus d'endettés plus endettés.
9. Type de crédit et nombre de défauts de paiement : les ouvertures de crédit sont toujours en tête avec 221 281 contrats en défaut fin 2011 !
10. L'utilisation des données de la CCP à des fins documentaires et à titre préventif contre les difficultés d'usage des crédits est encore à ce jour trop limitée. Ceci est dû en partie à la pauvreté des données rendues publiques – les parts de marché par établissement (et le détail des intermédiaires lorsque ceux-ci sont intervenus) assorties des niveaux de défaut – et à l'absence de collecte de certaines données – à titre d'exemple, une mise à jour annuelle des encours des crédits permettrait une documentation beaucoup plus précise des endettements et des situations problématiques.
11. Nombre de plaintes recevables par le Service médiation Banques-Crédit-Placements (SMBCP) relatives au crédit : stable en 2011.
12. En 2011, la responsabilité du prêteur est plus souvent invoquée par les consommateurs... Et l'ombudsman ne leur donne pas toujours tort !

13. Diverses initiatives de microcrédit personnel existent en Europe. En Belgique, sur l'année 2011, 519 microcrédits sociaux accompagnés ont été accordés pour un montant de 2 122 375 € et 94 prêts verts sociaux ont été approuvés pour un total de 966 718 € par l'unique opérateur du marché, Crédal.

4 Les instruments d'épargne

4.1 État des lieux

Appréhendée sous l'angle de l'inclusion financière, la principale difficulté reste la distinction qu'il serait utile de pouvoir faire entre l'absence d'épargne à la suite de lacunes dans l'offre de produits et de services adaptés et celle simplement liée à un manque de moyens.

4.2 Indicateurs

1. Le nombre de comptes d'épargne par habitant a augmenté de 0,19 % par an de 2000 à 2010.
2. L'encours moyen par habitant sur ces comptes d'épargne continue également d'augmenter : 11,6 % par an entre 2000 et 2010.
3. Le programme de micro-épargne montre à une petite échelle que certaines personnes précarisées qui, avant de participer au projet ne se croyaient pas capables d'épargner, ont réussi à le faire. Il semblerait donc y avoir une certaine auto-exclusion concernant l'épargne parmi un public précarisé.

5 Les instruments d'assurance

5.1 Introduction

Le champ des assurances demeure à ce jour encore très peu étudié sous l'angle de l'inclusion financière. Afin de poser une première pierre à cet édifice, nous prendrons comme point de départ les assurances qui ont été considérées comme devant faire partie du panier de biens nécessaires pour une vie digne en Belgique². Cette référence prend en compte des assurances qui ne sont pas toutes rendues obligatoires légalement, car ce second critère de sélection aurait en effet pu constituer une autre porte d'entrée en la matière.

Parmi les assurances reprises dans le panier, se trouvent :

- les assurances santé de base :
 - les assurances mutuelles de base et complémentaires ;
 - les assurances hospitalisation ;

² DEFLANDRE D., STORMS B. VAN DEN BOSCH K. & 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 assurances incendie « propriétaire » et « locataire », même si, au départ, seuls les locataires ont été considérés dans la recherche ;
- les assurances responsabilité civile :
 - les assurances familiales (qui ne sont prévues qu'en présence d'enfant ou d'animaux dans le ménage dans l'étude relative à une vie digne) ;
 - la RC conducteur, qui est, elle, véritablement obligatoire, mais qui, dans un premier temps, n'a pas été intégrée au panier de base, dans la mesure où les ménages considérés ne possédaient pas de véhicules.

Il faut souligner le fait que nous excluons de notre champ d'études les diverses assurances obligatoires liées à l'exercice d'activités professionnelles.

Dans la sphère privée, au sein des assurances mentionnées ci-dessus, en matière d'assurance obligatoire, on trouve donc l'assurance soins de santé et indemnités et l'assurance automobile « responsabilité civile », obligatoire pour tout usager d'un véhicule à moteur. Les assurances incendie ne sont pas obligatoires « légalement », mais elles sont souvent rendues obligatoires contractuellement :

- pour le propriétaire, car, lorsque son bien est hypothéqué, le prêteur rend souvent obligatoire la souscription d'une assurance incendie et, également, une assurance solde restant dû ;
- pour le locataire, qui est souvent obligé, au travers de son contrat de bail, à assurer son logement contre l'incendie.

5.2 Assurance soins de santé et hospitalisation

Indicateurs

1. Le taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire oscille entre 0,6 et 0,8 % (non rafraîchi en 2011)
2. Le niveau des dépenses pour les soins non remboursés poursuit sa croissance en 2008 (635 € contre 586€ en 2007) ce qui est élevé en comparaison avec les pays voisins.
3. Le pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par une assureur privé est passé de 37,9 % en 2001 à 49,7 % en 2007. Le tassement à 49,3 % en 2008 est peut-être uniquement le témoin d'une différence de méthode d'évaluation.
4. Des dettes de soins de santé sont présentes dans 59,4 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2010 pour un montant moyen de 1296 €.

5.3 Assurance incendie

Indicateurs

1. Le taux de non-souscription d'une assurance incendie est de 4 %. (non rafraîchi en 2011)
2. Une difficulté d'usage consiste dans la sous-assurance, mise au jour au moment d'un sinistre, et dans la nécessité de souscrire des couvertures larges ou élargies pour éviter de mauvaises surprises lors de sinistres liés à des phénomènes naturels.

5.4 Responsabilité civile - familiale et automobile

Indicateurs

1. Les RC familiales ne semblent pas soulever de difficulté particulière, mais le manque d'information relative aux situations précaires faisant suite, lors d'un sinistre, à une absence de couverture, est total.
2. En 2011, le nombre de déclarations de sinistres en RC automobile incluant des « non-assurés » évolue à la hausse après une période baissière.
3. Cette évolution à la hausse peut s'expliquer par le contexte économique défavorable, au moins en partie, alors que la baisse des années passées pouvait trouver son explication par l'instauration du Bureau de tarification qui fixe la prime et les conditions d'assurance des conducteurs qui ne trouvent pas ou plus d'assurance RC automobile sur le marché ou n'en trouvent qu'à des prix très élevés.

6 Profils de personnes exclues

6.1 Objectifs et méthodologie

Le constat chiffré du rapport sur l'inclusion financière 2011 est que 1 à 4 % de la population belge est exclue d'un ou plusieurs de ces services financiers : compte bancaire, compte d'épargne, crédit, assurance ou garantie locative. Cependant, les données chiffrées disponibles ne fournissent aucune information concernant le profil des personnes exclues, les conséquences sociales générées par cette exclusion ou les solutions mises en places par ces dernières pour s'en sortir dans une société fortement financiarisée comme la nôtre.

Le Réseau Financement Alternatif a décidé d'aller interroger directement des personnes potentiellement exclues des services financiers.

Les données récoltées n'ont pas vocation à être exhaustives, ni à quantifier d'une quelconque manière le phénomène : elles visent plutôt à incarner le vécu de personnes en situation d'exclusion financière. La portée de la recherche est donc exclusivement qualitative.

6.2 Analyse des questionnaires des personnes en risque d'exclusion

6.2.1 Financièrement inclus

Commençons avec les bonnes nouvelles : sur les 38 personnes interviewées, 5 sont financièrement incluses : elles possèdent un compte bancaire, mettent de l'argent de côté sur un compte d'épargne, ont recours à des crédits appropriés, possèdent les assurances de base et ont une garantie locative (4 sur 5), ou ce dernier point n'est pas applicable à leur situation (1 sur 5 vit encore chez ses parents).

6.2.2 Sans compte en banque

Il apparaît que 10 des 38 répondants ne disposent pas de compte à leur nom au moment de l'enquête.

Parmi les explications fournies, citons : l'absence de revenus, l'absence de preuve d'identité, l'absence de preuve de résidence, le fait d'être incarcéré ou l'attente de l'issue de démarches effectuées afin d'en disposer.

Seule une personne déclare ne pas souhaiter en disposer, préférant le *cash* et la discréption que cela permet (activité non déclarée). Tous les autres considèrent le compte comme étant pratique et utile.

Au demeurant, 9 personnes sur ces 10 ne disposent pas d'épargne et considèrent le manque de moyen comme raison première à cette absence. Dans l'ensemble, elles considèrent l'épargne comme utile pour pouvoir faire face à des imprévus, gagner en confort matériel et certaines soulignent aussi le confort moral que cela représente(rait). Côté crédits, 3 personnes ont emprunté de l'argent à leurs proches. Pour l'un d'entre eux, le remboursement pose problème.

Sans établir de lien de cause à effet particulier, on constate que le statut d'hébergement de ces 10 personnes intègre des éléments de précarité ou d'insécurité financière : ces personnes sont sans statut de locataire ou de propriétaire et sont hébergées chez des proches ou dans la famille ; d'autres ont versé leur garantie locative en *cash*, avec ou sans reçu ; l'un est SDF ; une autre vit dans un foyer temporaire. L'âge de ces personnes va de 21 ans (étudiant chez des parents) à 50 ans (hébergé chez sa mère, sans preuve d'identité).

Si l'on s'intéresse aux assurances souscrites par ces personnes, à l'exception de celles hébergées chez des parents ou en celles en couple, qui disposent dès lors indirectement de certaines couvertures, il se dégage que ces personnes n'en disposent pas ou n'ont pas répondu aux questions relatives à cet aspect.

Dans la plupart de ces situations, sous le strict point de vue de l'inclusion financière, nous constatons que le non-accès à un compte bancaire joue un rôle aggravant dans les difficultés de vie quotidienne et dans les capacités d'intégration de ces personnes dans la société dans laquelle elles vivent. Une information ciblée pour contrer les à priori relatifs aux conditions d'accès au compte bancaire serait utile auprès de ces publics.

6.2.3 Avec et sans crédit

6.2.3.1 Sans crédit

Il est apparu que 17 des 38 répondants n'utilisaient pas de crédit, que ce soit auprès d'un organisme financier ou auprès de proches. Seuls 2 répondants ont sollicité un crédit sans succès ; les autres n'ont pas déclaré avoir souhaité en obtenir. Et 8 déclarent ne pas vouloir de crédit par choix. Enfin, 4 répondants disent « rêver » d'un crédit hypothécaire, et sans doute derrière cela se cache l'aspiration à la propriété de leur logement.

Rien ne permet de déceler dans les situations étudiées une exclusion du crédit injustifiée.

6.2.3.2 Avec crédit... mais pas toujours sans difficulté d'usage

On notera que 20 des 38 répondants ont au moins un crédit en cours, dont 9 notamment auprès d'un proche.

Dix d'entre eux disposent indifféremment soit d'une ouverture de crédit, soit d'une carte de grand magasin.

Si 7 personnes disposent de plus d'un crédit dans notre échantillon, on en trouve 5 qui déclarent avoir un microcrédit professionnel (l'une de nos sources privilégiées pour cet échantillon étant une coopérative de microcrédit, d'où cette forte présence), mais la question n'étant pas précisément posée on peut supposer qu'il y en ait plus.

Quand on questionne sur la manière dont les remboursements se passent, 7 expriment des difficultés plus ou moins sérieuses. En effet, deux répondants sont en règlement collectif de dettes. Pour les autres, c'est avant tout la taille du crédit ou le non-accès à un crédit approprié qui est mis en avant par les répondants, ce qui provoque, dans certains cas, des retards dans les remboursements. Sur la base des situations observées, les microcrédits professionnels semblent, pour la plupart, ne pas générer de difficultés de remboursement.

On soulignera ici les éléments suivants, qui n'infirment pas les informations collectées notamment auprès de la CCP, à savoir : - la grande popularité des ouvertures de crédit et produits assimilés, avec une présence significative de ceux-ci dans des ménages à faible revenu, - le montant trop élevé des crédits qui sont source de difficultés - ainsi que l'absence de choix pour un crédit adéquat.

6.2.4 Conclusions sur les assurances

Sur la base de ces quelques constats, on se rend compte que les assurances sont considérées, en période de restriction budgétaire, comme des services de luxe dont on se passe, faute de moyens tout d'abord, mais aussi parce que, pour un certain nombre de répondants, l'horizon temporel est de très court terme. L'assurance maladie est heureusement très présente. Les cas non couverts à déplorer concernent des personnes en situation irrégulière. Pour le reste, il est clair que les répondants sont, dans l'ensemble, conscients de l'intérêt qu'il y a à souscrire ce type de protection.

6.2.5 Garantie locative

Vingt-deux des 38 répondants sont locataires : 21 déclarent avoir constitué une garantie locative et 1 personne n'a pas eu besoin d'en constituer. Quinze personnes n'en ont pas (hébergées chez d'autres ou SDF) et 1 personne n'a pas complété cette partie du questionnaire.

Parmi ces 21 garanties, 7 ont été déposées en banque sur un compte bloqué, 6 ont été versées en *cash* contre un reçu et 4 sans reçu (ou la personne ne se rappelle plus).

Deux garanties ont donné lieu à une aide du CPAS. Pour une personne, la garantie locative se trouve sur un compte bloqué auprès d'une banque, mais avec une avance faite par la banque, que la personne rembourse petit à petit chaque mois. Enfin, pour une personne, on ne connaît pas les modalités de constitution de garantie.

La garantie locative, au vu des réponses collectées, est un domaine qui laisse place à la débrouille. Un, deux ou trois mois, versé(s) ou non en compte, en *cash*, avec ou sans reçu, on part sans payer les derniers loyers pour être sûr de récupérer son dû... Le public interrogé montre une certaine créativité pour résoudre cette difficulté. On constate à cet égard qu'une personne en RCD a souscrit une ouverture de crédit pour constituer une garantie locative en liquide, stratagème qui a, faut-il le dire, accru son endettement. Le non-recours à un compte bloqué expose donc ces personnes à un risque financier accru (par exemple celui de ne pas récupérer leur garantie).

6.3 Récits de vie

Les entretiens nous ayant permis de récolter beaucoup de données qualitatives, il nous a semblé intéressant et pertinent de rendre compte ici des récits de vie de personnes partiellement ou totalement exclues du système financier.

Madame T. est d'origine tunisienne, mais a passé son enfance en Italie, où elle a été scolarisée jusqu'à l'âge de 14 ans. Aujourd'hui, à 35 ans, elle attend d'être régularisée en Belgique depuis cinq ans. Sans-papier, donc sans boulot officiel, elle a dû confier son enfant à une pouponnière et elle vit chez une connaissance. Elle n'a jamais eu de compte en banque en Belgique et effectue ses dépenses (en général de la nourriture ou des produits d'hygiène personnelle) en liquide. Elle ne paie pas de loyer, mais le troque contre des services ménagers. Elle ne peut pas mettre d'argent de côté, puisqu'elle n'en a pas. Elle rêve d'être régularisée pour trouver du travail et, alors, peut-être même se permettre d'épargner. Question crédit, elle ne possède aucune carte, mais dit se faire parfois offrir des repas dans des restaurants, ce qu'elle nomme « on me fait crédit ». Elle aimerait bien disposer d'une carte de crédit pour s'acheter du shampoing, du déodorant, du sérum... (!) Elle ne possède aucune assurance et, bien entendu, n'a pas dû constituer de garantie locative.

Monsieur M. est marocain. Il séjourne sur le territoire belge avec sa femme et son enfant de 18 mois depuis juillet 2012. « Illégal », précise-t-il à voix basse. Il effectue toutes sortes de travaux de bâtiment que son réseau élargi de famille et ses amis lui renseignent : « J'ai des cousins qui vivent ici depuis 20 ans ». Il a voulu ouvrir un compte en banque en Belgique, mais on lui demande un « modèle 2 »³ auquel il n'a pas droit. L'ouverture lui a donc été refusée. Il paie son loyer au moyen d'un virement, qui lui coûte 85 centimes à la Banque de la Poste ; une cousine règle ses factures d'électricité par virement bancaire et il la rembourse ensuite en liquide. Il serait prêt à ouvrir un compte d'épargne dès que ses charges seraient inférieures à ses dépenses, ce qui n'a jamais été le cas depuis son arrivée en Belgique. Monsieur M. est réticent au crédit : « J'ai des amis qui sont trop endettés ». Il n'emprunte donc qu'à ses proches et s'assure de toujours pouvoir les rembourser. Il ne pourrait penser à bénéficier d'un crédit que si celui-ci était sans taux d'intérêt. Vu son statut, il n'est couvert par aucune des assurances mentionnées dans le questionnaire. En revanche, il confie avoir une assurance permettant de « rapatrier son cadavre au Maroc ». S'il lui arrivait malheur, il veut éviter à sa famille ces frais (qui, selon ses sources, s'élèveraient à 10 000 € alors que l'assurance lui coûte 20€ par an). Il a négocié un mois de garantie locative avec son propriétaire turc. Cette garantie a été versée sans preuve de paiement, s'agissant, selon lui, d'un bail oral basé sur la confiance.

³ Un modèle 2 est un document délivré par la commune qui atteste qu'une personne a bien déménagé dans ladite commune. Cette attestation est parfois utilisée comme preuve de résidence par certaines institutions.

Monsieur P. vient de Pologne, où il a tout vendu, sauf son vieux pickup, pour payer les frais de son divorce. Juriste de formation, ayant quitté l'université à 28 ans, il effectue en Belgique des travaux manuels. Il devrait bientôt disposer d'un compte courant à la Banque de la Poste, ouvert avec l'aide d'un CPAS. Jusqu'à récemment, son collègue virait son loyer (350 € par mois, électricité incluse), montant qu'il lui remboursait ensuite en liquide. À présent, il se trouve sans logement, car le propriétaire a expulsé tous les locataires pour cause de rénovation. N'ayant pas beaucoup de travail, donc pas beaucoup d'argent, il n'épargne pas en ce moment. Mais quand il aura trouvé un travail, officiel de préférence, il voudrait mettre de l'argent de côté sur un compte d'épargne : « C'est plus facile comme cela ». Il n'a jamais eu de crédit et ne pourrait envisager ce service financier qu'une fois qu'il aura trouvé un travail déclaré. Il pourrait alors faire réparer sa voiture ou même, qui sait, en racheter une d'occasion, car la sienne est en très mauvais état. Il effectue actuellement des démarches administratives pour obtenir une assurance maladie et pense que son ancien logement devait être couvert par une assurance incendie. Propriétaire d'une voiture, il possède une assurance responsabilité civile automobile polonaise, qui expire en décembre 2012, probablement après la survie de son véhicule. Il a payé un mois de garantie locative qu'il a bien récupérée en ne payant pas le dernier mois de loyer avant d'être mis dehors de son logement.

Madame A. est venue en Belgique à dix-huit ans pour se marier. Avant cela, elle vivait, avec sa famille, au Maroc, où elle a été scolarisée jusqu'à l'âge de 7 ans. À 25 ans, elle quitte son mari avec ses trois enfants pour vivre dans une maison d'accueil. Elle n'a jamais eu de compte bancaire à son nom, mais elle souhaite en ouvrir un dès que son mari lui aura rendu ses papiers d'identité. Elle n'a jamais épargné, n'a jamais eu de crédit, n'a pas d'assurance, excepté l'assurance maladie, et n'a jamais eu à constituer de garantie locative. Madame A. n'a jamais eu de travail, déclaré ou non. À l'évocation de tous ces services financiers, elle déclare simplement : « D'abord mon père, au Maroc, puis mon mari, ici, se sont occupés des questions d'argent ». Elle prend un pas à la fois et se concentre pour l'instant sur les cours d'alphabétisation qu'elle suit quand ses enfants sont à l'école.

Madame F., Belge de 32 ans, vit actuellement avec son mari et ses 3 enfants dans une maison d'accueil pour familles nombreuses sans-abri. Précédemment, le couple avait su constituer une épargne. Malheureusement, à la suite de la perte simultanée de leurs emplois, madame F. et son mari n'ont eu d'autre choix que de puiser dans cette réserve d'argent pour faire face aux frais quotidiens. Actuellement en médiation de dettes, le couple n'a plus les moyens d'épargner. Une situation qui inquiète madame F., qui déclare : « Avec 3 enfants, l'épargne représente une sécurité importante, tandis que sans ça nous n'avons rien pour nous retourner en cas d'accident de la vie ». Madame F. et son mari n'ont jamais souscrit aucun crédit. Ils partent du principe que s'ils n'ont pas d'argent pour s'acheter quelque chose, ils préfèrent y renoncer plutôt que de s'endetter pour pouvoir l'obtenir. Le seul crédit auquel madame F. a souhaité recourir est un crédit hypothécaire, mais sa demande a été refusée par la banque par manque de garantie. C'est grâce à l'avance du CPAS que le couple avait payé la garantie locative de leur précédent logement – dans lequel la famille est toujours officiellement domiciliée. En outre, madame F. dispose d'un compte à vue auprès d'une banque classique, ce qui lui permet d'effectuer divers paiements par virements bancaires. Madame F. possède l'assurance *Home and Family*, qui comprend l'assurance incendie, l'assurance familiale, l'assurance accidents vie privée et différentes formules d'assistance juridique. Elle ne dispose pas de l'assurance hospitalisation complémentaire, car elle déclare mal connaître ce système. Enfin, madame F., actuellement en arrêt de travail pour cause de maladie dans laquelle la détérioration rapide de la situation financière du ménage a sans doute joué un rôle important, témoigne : « Ce n'est qu'en la vivant qu'on peut réellement se rendre compte de la difficulté d'une telle situation. Nous nous sommes retrouvés sans rien du jour au lendemain. C'est grâce à mes trois enfants et pour eux que je tiens le coup et que je trouve encore la force de me lever tous les jours... »

À 30 ans, monsieur D. a déjà été confronté à de nombreux accidents de la vie et à des situations très difficiles. Au sortir des humanités secondaires, il a étudié pendant deux ans la philosophie à l'université, mais a interrompu son cursus, car celui-ci ne correspondait pas à ses aspirations. Il a ensuite décidé de poursuivre des études d'instituteur à l'École normale. Malheureusement, par suite de son exclusion de la maison familiale par ses parents et du fait de l'impossibilité de concilier vie professionnelle et vie étudiante, il a dû mettre un terme à ses études. Il a alors travaillé en tant qu'ouvrier dans l'industrie du plastique, ce qui lui permettait de vivre décemment. À l'époque, il avait souscrit une ouverture de crédit pour pouvoir payer sa garantie locative en espèces et se constituer une petite réserve financière. Malheureusement, l'entreprise a fait faillite. Là a commencé la spirale de l'endettement, car monsieur D. s'est retrouvé sans revenus pendant plusieurs mois (n'ayant touché les indemnités de licenciement que bien plus tard), incapable de faire face aux dépenses courantes, il a été obligé de résilier son contrat de bail de manière anticipée. Le propriétaire a du coup gardé la garantie au titre de dédommagement. Monsieur D. se débrouille alors du mieux qu'il peut en enchaînant les emplois dans différents domaines : horeca, secrétariat, bâtiment... Par manque de chance, il est confronté à une deuxième faillite alors qu'il travaille dans une société de consultance. Il en découle les mêmes problèmes qu'auparavant. Vient s'ajouter à cela un accident de la route avec des frais élevés liés à un défaut d'assurance (il déclare qu'il n'était pas en tort, mais a néanmoins été condamné à payer 10 000 euros en raison du défaut d'assurance). Dans l'incapacité de rembourser l'ouverture de crédit souscrite auparavant, il se retrouve fiché à la Banque nationale de Belgique. Au vu de sa situation financière très difficile, il est, à certains moments, obligé d'emprunter de petites sommes d'argent à son entourage pour acheter à manger. Submergé par de nombreuses dettes et par l'impossibilité de payer l'eau et l'électricité, monsieur D. témoigne qu'il s'est renfermé sur lui-même et est tombé en dépression, ce qui a mené à des frais médicaux supplémentaires. Actuellement, monsieur D. possède une adresse de référence au CPAS pour toucher les allocations de chômage. Il vient tout juste d'introduire une demande en règlement collectif de dettes (ses dettes s'élèvent à près de 25 000 euros). Il indique avoir cherché un logement en indiquant aux propriétaires qu'il pouvait bénéficier de l'avance de la garantie locative par le CPAS, mais précise que « cela lui a fermé beaucoup de portes ». Il loge où il peut (entourage, famille...) en échange de petits loyers. Par ailleurs, il affirme posséder une tente comme dernier refuge pour les moments les plus difficiles. Il souhaiterait commencer à épargner pour un logement. Auparavant, il n'a pu épargner que de petites sommes par manque de moyens financiers. Comme assurances, monsieur D. ne possède qu'une mutuelle de base, exclu de toute autre couverture de risques. Enfin, si officiellement monsieur D. est actuellement demandeur d'emploi, il assure que, pour lui rester, au chômage est moralement impossible, d'où sa volonté de trouver régulièrement des petits boulots.

Monsieur C., 51 ans, est pensionné de la force aérienne pour raisons médicales et est actuellement inscrit comme demandeur d'emploi au FOREm. Il bénéficie à ce titre d'une pension de militaire et d'une pension invalidité trimestrielle. Il est père de trois enfants dont la plus jeune poursuit des études à l'université. Depuis début 2010, il se trouve en règlement collectif de dettes, le montant total de celles-ci avoisinant les 40 000 euros. Différents événements ont conduit monsieur C. dans une situation financière difficile depuis 2008. À l'époque, monsieur C. supporte seul les frais du ménage, car sa femme ne travaille pas. Il contracte plusieurs ouvertures de crédits et un prêt à tempérament pour financer principalement l'achat d'une voiture et honorer d'autres crédits qu'il n'était pas en mesure de rembourser. Ensuite, il divorce et, à la suite de cette situation, est amené à payer des pensions alimentaires pour ses trois enfants et à subvenir aux frais scolaires importants (minervals, kots, moitié des frais extraordinaire). Enfin, s'ajoute à cela une diminution significative de ses revenus mensuels à la suite de son arrêt de travail et des frais médicaux importants découlant de problèmes de santé (il souligne que son budget est grecé de 40 à 50 euros par mois pour payer des médicaments antidépresseurs, ce à quoi s'ajoute également le coût des visites chez le psychiatre). Actuellement, monsieur C. possède un compte à vue qui lui a été imposé à la suite de la procédure de règlement collectif de dettes. Cependant, son utilisation se limite au retrait d'argent et ne permet pas le paiement par Bancontact. Il considère comme un inconvénient le fait de devoir tout le temps se balader avec du *cash* et de ne pas pouvoir payer par carte dans les magasins. Une partie de ses revenus est automatiquement épargnée en prévision du financement de factures à payer et d'imprévus. Depuis qu'il vit seul, il ne possède plus d'assurance incendie, ni d'assurance responsabilité civile familiale, mais a gardé ses assurances maladie et hospitalisation complémentaire. Grâce à son statut d'ancien militaire, il bénéficie d'un logement avec un loyer attractif, pour lequel une garantie locative a été versée en une fois sur un compte bloqué auprès d'une banque. Il déclare qu'une fois qu'il sera sorti de son plan de règlement collectif de dettes « il ne jouera plus à prendre des crédits pour se faire plaisir ».

7 Conclusions générales

7.1 Inclusion bancaire

- *Sous-usage du service bancaire de base par le public cible*
- *Critères relatifs à la preuve de résidence trop flous, refus d'ouverture pas toujours légitimes*
- *Sous-usage des possibilités de transaction par des personnes bancarisées*

Concernant le service bancaire de base, une information ciblée et adaptée aux publics cibles permettrait sans doute d'en améliorer l'usage. En effet, dans le cadre de notre mini-enquête, bien que sans portée quantitative, presque aucune des personnes répondant aux conditions d'accès n'avait sollicité ce service.

Le niveau d'accès à un compte bancaire étant très élevé en Belgique, les indicateurs disponibles pour étudier le phénomène de non-accès sont actuellement inadéquats, car trop imprécis. Dès lors, il n'est pas possible de vérifier si, sur ce point, la situation a évolué de manière positive en 2011 comparé à 2010. Un *reporting* précis du secteur bancaire serait des plus utiles.

En revanche, l'enquête qualitative menée cette année a permis de mettre en lumière, à côté d'un nombre limité de personnes sans compte en banque, un nombre plus important de personnes qui, bien qu'elles disposent d'un compte en banque, sous-utilisent les facilités de transactions offertes. Pas de virement, peu de revenus versés... Cette sous-utilisation constatée soulève de nombreuses questions laissées sans réponses, mais des problèmes de compréhension des procédures semblent prévaloir dans un certain nombre de cas (problème linguistique ou technologique).

Sur ces deux points, les banques ont encore des marges de progrès : offre d'une interface en plusieurs langues, présence d'un personnel multilingue dans les agences et simplification généralisée des procédures existantes.

Trois recommandations prioritaires :

- *une campagne ciblée et adaptée pour faire connaître le service bancaire de base aux publics concernés ;*
- *une clarification réglementaire des éléments à prendre en considération pour apporter la preuve de résidence ;*
- *le développement d'une cartographie précise de l'inclusion bancaire par un reporting précis et une mise en commun nationale via la Banque carrefour.*

7.2 Inclusion en matière de crédit

- *De plus en plus de personnes (+24,53 % du nombre d'emprunteurs) avec plus de crédits (1,83 crédit par emprunteurs fin 2011, 1,66 en 2010).*
- *Défauts de paiement et situations de surendettement en hausse en 2011.*
- *Pas assez de crédits personnels adaptés aux ménages à revenus modestes (quelque centaines par an à ce jour).*
- *Trop d'intermédiaires de crédit ignorant leur devoir d'information et de conseil.*
- *Sous-usage des données de la Centrale des crédits aux particuliers à des fins de prévention.*

L'exclusion au crédit procède, en 2011 comme en 2010, d'une double problématique :

- d'une part, un accès considéré, dans certaines conditions, comme inadapté : tant le type de crédit proposé que le montant octroyé et les modalités d'usage posent des difficultés d'usage. En ligne de mire depuis plusieurs années, les ouvertures de crédits sont les plus souvent citées pour illustrer ce type d'exclusion lié à des problèmes d'usage, problèmes d'autant plus présents que le public concerné dispose de revenus modestes.
- D'autre part, un manque d'accès qui peut toucher également les ménages disposant de faibles revenus, mais pas uniquement. Ici, le problème n'est pas d'accéder à des crédits inadaptés, mais celui de n'accéder à aucun crédit. Si nous ne considérons pas le crédit comme étant un droit absolu, nous considérons toutefois que lorsqu'une capacité financière suffisante et une compréhension adéquate des obligations du crédit sont réunies, une offre de crédit appropriée devrait être disponible. L'absence de crédits de faible montant, octroyés sur la base d'éléments budgétaires tangibles, bien que modestes, est toujours, à l'exception notable de l'offre de Crédal en Belgique francophone, criante.

En lien avec ces difficultés, on souligne le caractère trop confidentiel des offres de crédit à caractère social ainsi que l'absence d'initiatives bancaires dignes de ce nom.

Les données publiques de la Centrale des crédits aux particuliers restent insuffisantes et ne permettent toujours pas de tirer le moindre enseignement des risques liés au cumul de crédit par les emprunteurs belges. À cela s'ajoute une gestion des données et enregistrements qui, cette année en particulier, dynamite les analyses de tendances qui pouvaient être faites en termes de taux de défaut, de taux et niveaux d'endettement... Que d'occasions ratées de rendre cette centrale efficace dans la lutte contre le surendettement !

En attendant, le nombre de Belges disposant d'un crédit augmente, le nombre moyen de crédits par emprunteur augmente, le nombre de défauts augmente, et le nombre de demandes de règlement collectif augmente également en 2011...

Trois recommandations prioritaires :

- *Rendre obligatoire une analyse budgétaire du ménage dans la phase précontractuelle qui engage respectivement l'emprunteur et le prêteur ou son intermédiaire dans une pratique de crédit responsable, pour TOUS les crédits à la consommation ;*
- *Mettre en place une collaboration institutionnelle entre les gestionnaires de la Centrale des crédits aux particuliers et des représentants de la société civile afin d'en améliorer une exploitation à des fins de prévention du surendettement ;*
- *Évaluer l'impact de la loi en matière de zérotag (pour les ouvertures de crédit) afin de vérifier qu'elle atteint son objectif de réduire les situations d'endettement « à perpétuité ».*

7.3 Inclusion en matière d'épargne

- *Incitants à l'épargne ciblant les ménages à faibles revenus... pas d'approche à grande échelle en vue.*
- *Absence d'épargne : signe de fragilité, cause de fragilité, conséquence de fragilité...*
- *Des indicateurs toujours trop imprécis...*

Pour cette matière non plus, on ne dispose pas d'indicateurs très précis sur la distribution des comptes d'épargne et des montants épargnés... Dès lors, entre 2011 et 2010, on ne peut tirer de constat particulier quant à d'éventuels changements de la situation. Des possibilités techniques existent de cartographier l'épargne en recourant à la Banque carrefour, mais ce traitement n'a pas été mis en œuvre à ce jour.

Au niveau qualitatif toutefois, des expériences menées à petite échelle semblent confirmer l'efficacité de certains dispositifs d'incitant à l'épargne par des ménages modestes, quand bien même ces dispositifs⁴ sont limités dans le temps. Ces résultats émaillent un autre constat de l'enquête qualitative, à savoir une absence chronique d'épargne lorsque les revenus sont faibles.

Deux recommandations prioritaires :

- *À l'instar des comptes courants, une cartographie annuelle des comptes d'épargne et des montants épargnés serait un premier développement extrêmement utile ;*
- *On préconise aussi un soutien public à l'expérimentation d'incitants innovants à l'épargne assorti d'une étude d'impact, de manière à identifier des pistes à développer à plus grande échelle.*

⁴ Pour en savoir plus : <http://www.fininc.eu/on-going-eu-projects/social-innovation-on-micro-savings-2011-2013.en.147.html>

7.4 Inclusion en matière d'assurance

- *Une couverture appropriée des dépenses de soins de santé pour un prix abordable pour tous : un défi en perspective.*
- *RC automobile : le nombre de non assurés repart à la hausse en 2011.*
- *Faut-il réformer, repenser le fonctionnement du bureau de tarification pour en améliorer les performances ?*

Le coût reste un élément qui peut se révéler dissuasif, et ceci est d'autant plus vrai que la situation des ménages est précaire : les interviews réalisés cette année vont dans ce sens. Pour les personnes interrogées, les assurances non obligatoires tiennent quasiment du luxe, même si par ailleurs certaines d'entre elles sont jugées très utiles. En matière de couverture maladie, celle-ci est bien répandue mais pas absolue. Les personnes au statut, passé ou présent, d'indépendants peuvent ne pas être couvertes, car elles sont endettées auprès de l'INAMI. En outre, les assurances complémentaires et hospitalisation sont de plus en plus utiles pour couvrir des dépenses de santé en forte croissance. Bien qu'en augmentation, ces assurances ne sont pas souscrites par tous, tant s'en faut, et c'est sans doute une des raisons pour laquelle on retrouve de nombreuses dettes de soins de santé dans les dossiers de surendettement.

En matière de RC auto, et malgré la mise en place du bureau de tarification, le nombre de situations sans couverture a augmenté en 2011. La question de l'efficacité économique du dispositif reste posée, une alternative sous forme d'un tarif social radicalement plus avantageux pourrait se révéler *in fine* plus rentable...

En matière d'assurance incendie, c'est souvent l'insuffisance de la couverture qui pose des difficultés d'usage aux assurés, car elle ne correspond pas à la valeur actualisée du bien assuré.

Deux recommandations prioritaires

- *Une stratégie durable de réduction des dépenses de soins de santé non couvertes, en particulier pour les ménages à revenus modestes ;*
- *Une stratégie durable de réduction du nombre de conducteurs non assurés, incluant une étude d'impact du dispositif mis en œuvre par le Bureau de tarification.*

**Retrouvez toutes
nos études sur
www.financite.be**