



RAPPORT Inclusion Financière 2012

2012

AUTEURS

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

Table des matières

1 Introduction	6
1.1 Définition de l'inclusion financière.....	6
1.2 Objectif.....	7
1.3 Méthodologie.....	8
2 Les instruments de transactions bancaires	9
2.1 Contexte législatif et politique.....	9
2.1.1 En Europe.....	9
2.1.2 En Belgique.....	13
2.1.2.1 La loi du 24 mars 2003.....	13
2.1.2.2 La loi du 27 décembre 2005.....	14
2.1.2.3 La loi du 1er avril 2007.....	15
2.1.2.4 La compensation.....	16
2.1.2.5 Les étrangers.....	17
2.1.2.6 Les comptes sociaux Belfius.....	22
2.2 État des lieux.....	25
2.3 Indicateurs.....	25
2.3.1 Nombre d'agences par province et nombre moyen de résidents par agence selon la province.....	26
2.3.2 Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique.....	28
2.3.3 Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts.....	29
2.3.4 Nombre de plaintes recevables relatives à l'obtention d'un compte à vue ou d'un service bancaire de base.....	31
2.3.5 Nombre d'exclus bancaires [x].....	33
2.4 Résumé.....	34
2.5 Conclusions.....	34
3 Les instruments de crédit	35
3.1 Contexte législatif et politique du crédit à la consommation.....	35
3.1.1 En Europe.....	35
3.1.2 En Belgique.....	37
3.2 État des lieux.....	41
3.2.1 Caractère essentiel du crédit.....	41
3.2.2 L'octroi de crédit par des intermédiaires de crédits	43
3.3 Indicateurs.....	45
3.3.1 Évolution du nombre de contrats de crédit et du nombre d'emprunteurs.....	46
3.3.2 Taux d'usage et taux de défaut des crédits à la consommation de la population majeure en Belgique (2004-2010).....	49
3.3.2.1 Niveau d'usage de crédits par les particuliers	49
3.3.2.2 Niveau d'usage problématique de crédits par les personnes majeures.....	50
3.3.3 Situations avérées de surendettement avec contrat de crédit.....	50
3.3.3.1 Chaque admissibilité d'une requête en RCD illustre une situation de surendettement. Mais toute situation de surendettement ne donne pas lieu à une requête en admissibilité.	50
3.3.3.2 Pourcentage de la population majeure ayant déposé une requête admissible en RCD	53
3.3.4 Nombre moyen de crédits par emprunteur.....	53
3.3.5 Montant moyen emprunté.....	54
3.3.6 Montant moyen des arriérés de crédits.....	55

3.3.7 Ventilation des emprunteurs par nombre de contrats souscrits (en nombre et en part)	56
3.3.8 Type de crédit et taux de défaut	58
3.3.8.1 Prêt hypothécaire	59
3.3.8.2 Ouverture de crédit	59
3.3.8.3 Prêt à tempérament/vente à tempérament	61
3.3.9 Nombre de plaintes recevables par le Service médiation Banques-Crédits-Placements (SMBCP) relatives au crédit	62
3.3.10 Raisons de non-usage de crédits à la consommation [x].....	63
3.4 Focus sur le microcrédit à la consommation.....	63
3.4.1 Définitions et acteurs belges.....	63
3.4.2 Microcrédit social accompagné.....	65
3.4.3 Prêt vert social.....	66
3.4.4 Autres initiatives en Europe.....	67
3.5 Résumé.....	67
3.6 Conclusions.....	68
4 Les instruments d'épargne.....	70
4.1 Contexte législatif et politique	70
4.1.1 En Europe.....	70
4.1.2 En Belgique.....	71
4.2 État des lieux.....	72
4.3 Indicateurs.....	73
4.3.1 Accessibilité.....	73
4.3.2 Difficultés d'usage.....	74
4.4 Programme pilote de micro-épargne en Belgique.....	75
4.4.1 Description du projet.....	75
4.4.2 Résultats	77
4.4.2.1 Résultats chiffrés.....	77
4.4.2.2 Résultats qualitatifs.....	77
4.5 Résumé	78
4.6 Conclusions.....	79
5 Les instruments d'assurance.....	80
5.1 Introduction.....	80
5.2 Assurance soins de santé et hospitalisation.....	81
5.2.1 Contexte législatif et politique.....	81
5.2.1.1 En Belgique.....	81
5.2.2 État des lieux.....	82
5.2.2.1 L'assurance obligatoire.....	82
5.2.2.2 L'assurance complémentaire.....	83
5.2.2.3 L'assurance hospitalisation.....	83
5.2.3 Indicateurs.....	84
5.2.3.1 Taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire.....	84
5.2.3.2 Niveau des dépenses pour les soins non remboursés [x].....	84
5.2.3.3 Pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par une assureur privé.....	84
5.2.3.4 Plaintes relatives à l'assurance hospitalisation.....	85
5.2.3.5 Dettes de soins de santé et surendettement.....	85
5.2.4 Résumé.....	85

5.2.5 Conclusions.....	86
5.3 Assurance incendie.....	86
5.3.1 Contexte législatif et politique en Belgique.....	86
5.3.2 État des lieux.....	87
5.3.3 Indicateurs.....	87
5.3.3.1 Taux de souscription d'une assurance incendie [x].....	87
5.3.3.2 Difficultés d'usage.....	87
5.3.4 Résumé.....	88
5.3.5 Conclusions.....	88
5.4 Responsabilité civile - familiale et automobile.....	88
5.4.1 Contexte législatif et politique en Belgique.....	88
5.4.2 État des lieux.....	89
5.4.2.1 RC familiale.....	89
5.4.2.2 RC automobile.....	89
5.4.3 Indicateurs.....	90
5.4.3.1 RC familiale.....	90
5.4.3.2 Phénomène de non-assurance en RC automobile.....	91
5.4.3.3 Interventions du Bureau de tarification.....	91
5.4.3.4 Le droit à l'assurance RC.....	92
5.5 Résumé.....	93
5.6 Conclusions.....	93
6 Profils de personnes exclues.....	95
6.1 Objectifs et méthodologie.....	95
6.2 Organisations partenaires.....	95
6.3 Analyse des entretiens avec les personnes-ressources	97
6.3.1 microStart.....	97
6.3.2 Après.....	98
6.4 Analyse des questionnaires des personnes en risque d'exclusion.....	100
6.4.1 Financièrement inclus.....	100
6.4.2 Sans compte en banque	100
6.4.3 Avec et sans crédit	101
6.4.3.1 Sans crédit	101
6.4.3.2 Avec crédit... mais pas toujours sans difficulté d'usage	101
6.4.4 Assurances	102
6.4.4.1 Assurance maladie.....	102
6.4.4.2 Assurance hospitalisation.....	102
6.4.4.3 Assurance incendie et RC familiale.....	102
6.4.4.4 Assurance RC automobile	103
6.4.4.5 Conclusions sur les assurances.....	103
6.4.5 Garantie locative	103
6.5 Récits de vie.....	104
7 Conclusions générales.....	110
7.1 Inclusion bancaire	110
7.2 Inclusion en matière de crédit.....	111
7.3 Inclusion en matière d'épargne.....	113
7.4 Inclusion en matière d'assurance.....	114
8 Annexes.....	115

8.1 Annexe 1.....	115
8.2 Annexe 2.....	119

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

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>

segment spécifique de la population. Une grande part de l'exclusion financière 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 Contexte législatif et politique

L'accès à des instruments de transactions bancaires tels que le compte courant ou le compte à vue est considéré comme un besoin universel dans la plupart des sociétés développées et informatisées, ou est en passe de le devenir dans toutes les régions de l'Union européenne.

Le défaut d'accès ou d'utilisation de ces services financiers entraîne effectivement la détérioration de l'inclusion sociale parce que :

- il s'agit des services financiers les plus populaires/généralisés, leur absence est stigmatisante ;
- c'est la clé de l'accès à d'autres services financiers (crédit/épargne), leur absence déstabilise l'accès au marché et favorise le développement de prestations inéquitables, augmentant par conséquent le risque de paupérisation ;
- ils deviennent de plus en plus inaccessibles et de plus en plus chers pour les personnes qui ne payent qu'en espèces, leur absence augmente les risques de vol et de paupérisation ;
- ils nécessitent des procédures longues et ennuyeuses, leur absence renforce l'exclusion.

Les types de transactions susceptibles d'être liées à un compte bancaire de transaction sont :

- la perception (électronique) de paiements réguliers de fonds comme le salaire, la pension ou l'assistance sociale ;
- la conversion de chèques ou de bons à valoir en espèces ;
- le stockage d'argent en toute sécurité jusqu'à son retrait ;
- le paiement de biens et services autres qu'en espèces ;
- le paiement de factures par voie électronique ;
- les transferts de fonds.²

2.1.1 En Europe

Près de trente millions d'Européens adultes n'ont pas accès à ce service bancaire minimum, ce qui rend leur vie quotidienne plus compliquée et plus chère. Sans compte bancaire, régler une facture, obtenir un emploi, percevoir son salaire ou des aides, envoyer de l'argent, acheter des produits et des services est un vrai calvaire.

² Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière, *op. cit.*, pp. 11-12.

Près de sept millions d'entre eux se sont vu refuser l'ouverture d'un tel compte : pour absence de preuve de revenu, de pièce d'identité, pour non-traçabilité des encours ou encore à cause d'une évaluation des risques négative. Il s'agit de personnes à faible revenu, d'étudiants ou de retraités qui résident temporairement dans un autre État membre que le leur et où les banques leur interdisent l'ouverture d'un compte.

Seuls cinq États membres - Belgique, Danemark, Finlande, France et Suède - ont pris des dispositions législatives pour favoriser la mise en place de tels comptes. L'Allemagne a préféré instaurer un code de conduite moins contraignant pour les banques mais, au vu des résultats, elle envisage la voie législative.

En avril 2011, l'accès aux services bancaires de base a été identifié dans l'Acte pour le marché unique comme une condition essentielle pour participer à la vie économique et sociale en Europe. La Commission annonçait dès lors son intention de proposer une initiative concernant l'accès à un compte de paiement de base, à un coût raisonnable, pour tout citoyen, quel que soit son lieu de résidence dans l'UE³.

Cependant, Michel Barnier, commissaire européen chargé du Marché intérieur et des Services, a annoncé le 22 juin 2011 que l'initiative législative en faveur d'un accès aux services bancaires de base était suspendue jusqu'à nouvel ordre. Le collège des commissaires a décidé d'opter pour une simple recommandation. La Commission européenne promet de revoir sa position si les États membres ne parviennent pas à appliquer la recommandation dans un an. Les associations de consommateurs et la société civile ont déploré le recul sur cette initiative clé qui marque un ralentissement dans la volonté politique européenne d'améliorer l'inclusion financière, et donc l'inclusion sociale.

La Commission européenne avait alors finalement adopté une recommandation, le 18 juillet 2011, invitant aux États membres à garantir que les consommateurs qui résident légalement dans l'UE aient accès à un type de compte basique à des fins personnelles, à un « coût raisonnable ». Devrait être incluse la possibilité de recevoir, de déposer, de virer et de retirer des fonds et d'exécuter des prélèvements et des virements, d'avoir une carte de paiement mais pas la facilité de découvert. Selon cette recommandation, chaque État membre demeure libre de déterminer le ou les prestataires qui devraient offrir ce produit sur son territoire et ce qu'est un « coût raisonnable », sur la base de critères tels que le revenu national, les frais moyens d'un compte de paiement.

Développements depuis le rapport 2011

³ *Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions.*

Le 4 juillet 2012, considérant que tous les États membres n'ont pas pris les mesures adéquates requises par la recommandation de la Commission 2011/442/UE du 18 juillet 2011 sur l'accès à un compte de paiement de base, le Parlement européen a adopté une résolution contenant des recommandations à la Commission sur l'accès aux services bancaires de base⁴.

Le rapport d'initiative du Parlement, adopté à une très large majorité, demande à la Commission de présenter une proposition de directive d'ici janvier 2013, sur la base d'une évaluation détaillée de la situation dans les États membres.

Les députés estiment que la future directive devrait permettre à tous les consommateurs résidant légalement dans l'UE d'accéder à un compte bancaire pour effectuer des transactions de paiement essentielles, comme recevoir un salaire ou des allocations, payer des factures ou des impôts et acheter des biens et des services, tant à distance que physiquement. Les critères tels que le niveau ou la régularité des revenus, la situation professionnelle, le niveau d'endettement, etc. ne devraient pas être pris en compte dans la décision relative à l'ouverture d'un compte de paiement de base et tout refus devrait être motivé par écrit par le prestataire de service.

Le rapport, rédigé par Jürgen Klute⁵ (GUE-NGL, Allemagne), recommande que l'accès à de tels comptes soit « gratuit ou moyennant un coût raisonnable ». Chaque État membre devrait fixer un plafond pour le montant annuel des frais afférents à l'ouverture et à l'utilisation d'un compte, et tout frais supplémentaire devrait être transparent. S'ils estiment que cela se justifie, les États membres devraient être en mesure de permettre aux prestataires de services de paiement d'autoriser de petits découverts afin qu'ils servent de tampons pour couvrir, le cas échéant, des soldes négatifs temporaires, ajoutent les députés.

Enfin, le Parlement suggère que les États membres soient tenus de fixer des principes relatifs à l'imposition de sanctions en cas de non-respect du cadre régissant les comptes de paiement de base.

À la veille du vote en session plénière du Parlement de la résolution sur l'accès aux services bancaires de base, le commissaire Michel Barnier (Direction générale Marché intérieur et Services), a annoncé que la Commission européenne s'engageait à présenter en novembre 2012 des règles contraignantes afin de garantir l'accès à un compte bancaire de base aux personnes qui en sont dépourvues ou qui en sont exclues en raison de leur situation sociale, financière ou géographique.

⁴ Résolution du Parlement européen du 4 juillet 2012 contenant des recommandations à la Commission sur l'accès aux services bancaires de base.

⁵ Rapport du 8 juin 2012 contenant des recommandations à la Commission sur l'accès aux services bancaires de base (2012/2055(INI)).

« Nous avons, dans un premier temps, joué le jeu du dialogue et du contrat avec les États membres. Mais la recommandation de la Commission a abouti à des effets contrastés : seuls quelques États membres – comme la Belgique et l'Italie – ont mis en pratique nos propositions et d'autres – une dizaine au total – n'ont rien fait du tout. Voilà pourquoi le rapport d'initiative du Parlement vient au bon moment », a déclaré le commissaire, affirmant qu'il s'inspirerait des suggestions du Parlement européen dans sa proposition législative.

Le commissaire Barnier s'est également montré ouvert aux suggestions des députés. Il a indiqué qu'il préférerait un « principe tarifaire raisonnable » à un « plafonnement rigide autour d'un montant précis et uniforme » en ce qui concerne les frais. Et il s'est montré indécis sur l'inclusion ou non d'une disposition sur les découverts. Mais il a assuré que sa proposition contiendrait des standards de qualité sur le contenu des services bancaires de base, des dispositions sur l'information aux consommateurs et sur les mécanismes de recours.

La proposition législative sur l'accès à un compte bancaire de base sera présentée en même temps que deux autres initiatives relatives à la transparence et la comparaison des frais bancaires et à la mobilité d'une banque à l'autre.

La proposition de directive n'a pas encore été déposée à l'heure où nous clôturons la rédaction du présent rapport. Gageons que l'examen du texte sera très instructif, notamment quant à son impact sur la réglementation en vigueur chez nous en la matière.

2.1.2 En Belgique

2.1.2.1 La loi du 24 mars 2003

Une étude réalisée en 2001 et 2002 a démontré qu'il existait à l'époque en Belgique un problème d'exclusion bancaire⁶ qui touchait une population évaluée à plusieurs dizaines de milliers de personnes avec un seuil minimum de 40 000 personnes.⁷

À la suite de ce constat, la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base (SBB) a été adoptée à l'unanimité.⁸ Elle garantit à tout citoyen ayant sa résidence principale en Belgique le droit à l'ouverture d'un SBB dans la banque de son choix dès lors qu'il ne possède pas d'autre compte à vue ou de compte SBB et respecte quelques autres conditions.⁹ Pour la somme forfaitaire maximale de 13,19 € par an¹⁰, toutes les banques offrant des comptes à vue doivent donc également offrir un SBB, avec ou sans mise à disposition d'une carte de crédit, comprenant au minimum les services suivants : l'ouverture et la clôture d'un compte à vue, la mise à disposition (électronique ou non) des extraits de compte, la possibilité d'effectuer des dépôts et des retraits au guichet (en nombre assez limité) ou par voie électronique lorsqu'une carte de débit est mise à disposition.

Pour que ce droit puisse s'appliquer, certaines conditions légales sont requises, à savoir :

1. la preuve de l'identité ;
2. la non-possession d'un compte de base ou d'un compte à vue au moment de la demande ;
3. la non-possession de certains produits liés qui en interdirait l'accès (le Roi détermine par arrêté ces produits).

6 « Exclusion bancaire » est le terme utilisé pour désigner le processus par lequel une personne rencontre des difficultés d'accès et/ou d'usage dans ses pratiques bancaires et qu'elle ne peut plus mener une vie normale dans notre société.

7 Bernard Bayot, *Élaboration d'un service bancaire universel - 1^{ère} partie : l'accès ou le maintien d'un compte bancaire*, Réseau Financement Alternatif, Namur, 2002.

8 Moniteur belge, 15 mai 2003, 2^e éd., page 26.402 ; voir aussi l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, Moniteur belge, 15 septembre 2003, 1^{ère} édition, p. 45 858.

9 La loi prévoyait alors que, pour pouvoir bénéficier d'un SBB, le demandeur ne devait pas posséder
- de compte titres, de fonds de placements, de produit d'assurances, de SICAV et de SICAF ;
- de crédit en cours auprès d'un établissement de crédit ;
- d'autres comptes (tel le compte épargne) dont le solde créditeur cumulé moyen annuel dépasse 2500 euros (les garanties locatives n'étant pas prises en considération pour la détermination du montant maximum).
Ces conditions ont été modifiées en 2007 (voir note de bas de page n°13).

10 Montant indexé pour 2008.

Par ailleurs, l'établissement de crédit peut refuser une demande ou résilier le service bancaire de base en cas d'escroquerie, d'abus de confiance, de banqueroute frauduleuse, de faux en écriture, de blanchiment de capitaux dans le chef du consommateur.

2.1.2.2 La loi du 27 décembre 2005

Une autre difficulté relevée dans l'étude de 2002 était relative aux saisies et cessions. En vue d'assurer aux particuliers un minimum vital de rentrées financières, les articles 1409 et suivants du Code judiciaire définissent en effet une série de revenus qui sont protégés des saisies et cessions à concurrence d'un certain montant. Sont ainsi protégés les revenus perçus en exécution d'un contrat de travail, les revenus de remplacement, certaines pensions alimentaires et les prestations sociales telles que les allocations familiales ou les allocations au profit des personnes handicapées.

Malheureusement, cette protection disparaissait en cas de versement des sommes protégées sur un compte bancaire.¹¹ Un débiteur pouvait dès lors être saisi de la totalité de sa rémunération en cas de saisie-arrêt pratiquée par son créancier entre les mains de sa banque. Cette insuffisance de protection avait pour conséquence que les personnes qui craignaient une saisie sur leur compte bancaire retiraient l'argent au plus vite dès que celui-ci était versé sur leur compte pour éviter qu'il ne soit saisi, ou, pire encore, ces personnes n'utilisaient plus le compte en banque dont elles disposaient. Selon les services sociaux et les CPAS interrogés dans le cadre de l'étude d'évaluation de la loi de 2003, ce problème d'exclusion bancaire volontaire par crainte des saisies concernait plus de 6700 personnes fin 2005.¹²

Ce problème d'exclusion a été réglé par le biais de la loi du 27 décembre 2005 « portant des dispositions diverses », qui a abrogé la loi du 14 juin 2004. Il a été inséré directement dans le Code judiciaire un article 1411bis qui prévoit que : « les restrictions et exclusions prévues aux articles 1409, 1409bis et 1410 sont également d'application si les montants visés par ces articles sont crédités sur un compte à vue ouvert auprès d'un établissement de crédit visé à l'article 1^{er} de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit »¹³. Ces nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2007¹⁴.

11 Par l'effet d'un mécanisme juridique appelé « la novation », les sommes versées en compte deviennent de simples créances d'un titulaire de compte à l'égard de sa banque, sans protection particulière.

12 Lise Disneur, Françoise Radermacher et Bernard Bayot, *Évaluation de la loi du 24 mars 2003 instaurant le service bancaire de base*, Réseau Financement Alternatif, Namur, 2006.

13 M.B. 30-12-2005.

14 Voir arrêté royal du 4 juillet 2006 portant exécution de l'article 1411bis, § 2 et § 3, du Code judiciaire et fixant la date d'entrée en vigueur des articles 4 à 8 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses,

2.1.2.3 La loi du 1^{er} avril 2007

L'évaluation de la loi réalisée deux ans après son entrée en vigueur a permis de mettre en évidence que le nombre d'exclus bancaires avait été divisé par quatre entre fin 2001 et fin 2005, passant de 40 000 à 10 000 et que le nombre de CPAS et de services sociaux ayant eu à connaître des situations d'exclusion bancaire avait largement diminué par rapport à 2001.¹⁵ Cette étude a également mis en lumière le double rôle joué par la loi sur le service bancaire de base : curatif, d'une part, par l'ouverture des comptes SBB à proprement parler et préventif, d'autre part, lorsque les banques acceptent plus facilement l'ouverture d'un compte « classique » ou élaborent des produits spécifiques à destination de certains publics précarisés¹⁶.

Une série de difficultés d'application de la loi sur le SBB étaient toutefois apparues et certaines catégories de personnes s'étaient révélées comme étant en difficulté pour maintenir, ouvrir ou utiliser un compte (personnes surendettées, étrangères ou en difficulté face à l'automatisation des banques).

Afin de résoudre certaines de ces difficultés, une loi modifiant la loi de 2003 et son arrêté d'exécution a été adoptée le 1^{er} avril 2007, modalisant les mesures suivantes :

- l'élargissement des conditions d'octroi du service bancaire de base¹⁷ ;
- la précision dans la loi selon laquelle la décision d'admissibilité d'une procédure en règlement collectif de dettes ne peut justifier un refus ou une clôture de compte SBB ;
- le maintien dans la loi de la disposition relative à la création d'un fonds de compensation¹⁸ – dont l'objectif est de permettre une compensation financière entre les banques qui fournissent des services bancaires de base et les banques qui rechignent à délivrer de tels services – et la précision que cette création ne peut avoir lieu qu'après une évaluation réalisée au plus tôt en 2008.

M.B. 14-07-2006.

15 Lise Disneur, Françoise Radermacher et Bernard Bayot, *op.cit.*

16 Tels que les comptes sociaux proposés par Dexia à destination des personnes émargeant au CPAS, désormais offerts par Belfius.

17 Le bénéficiaire d'un service bancaire peut désormais avoir aussi bien un crédit à la consommation qu'un compte d'épargne, pourvu que le montant cumulé de ces deux produits soit inférieur à 6000 euros.

18 Les cotisations des banques pour financer ce fonds sont fixées selon un ratio calculé en fonction du nombre de services bancaires de base délivrés par les banques d'une part, et de leur taille sur le marché d'autre part. Le fonds a vocation à assurer la viabilité du service bancaire de base en répartissant son coût entre tous les opérateurs concernés.

L'obligation pour les établissements de crédit de livrer tous les 6 mois un rapport sur le nombre de comptes ouverts, les refus et les motivations de ces refus au Service de médiation Banques-Crédit-Placements.¹⁹

2.1.2.4 La compensation

Si le problème des saisies a été réglé à compter du 1^{er} janvier 2007, une ombre subsistait néanmoins au tableau, car un type de créancier pouvait encore contourner ces nouvelles règles de protection des revenus insaisissables : l'établissement de crédit auprès duquel est ouvert le compte en banque sur lequel les revenus sont versés.

En effet, ce dernier prévoyait couramment, dans ses conditions générales, que le client renonce à invoquer la protection de ses revenus insaisissables versés sur le compte à l'égard de la banque, et que ceux-ci puissent dès lors être compensés²⁰ avec toute somme qu'il devrait à cette dernière (sommes dues pour un emprunt en cours...).²¹

Les établissements bancaires faisant largement usage de ce type de clauses, la crainte de compensation entre les revenus protégés par le Code judiciaire versés sur le compte et les sommes dues à l'établissement de crédit demeurait justifiée et continuait à engendrer un phénomène d'exclusion bancaire volontaire.

En juillet 2007 toutefois, Test-Achats a obtenu gain de cause devant la Cour d'appel de Liège, dans un litige qui opposait l'organisation des consommateurs à la banque Dexia. L'affaire concernait le règlement général des opérations de Dexia, dont la formulation de certaines clauses était estimée contraire aux bonnes pratiques commerciales. Parmi les clauses abusives, celle qui prévoit l'unicité des comptes et qui autorisait la banque à compenser une perte sur un compte bancaire au moyen d'un autre compte du client, créiteur celui-là. L'arrêt de la Cour d'appel estime que Dexia prévoyait cette unicité de façon trop générale, sans déterminer à quels comptes elle s'appliquait. Or, on ne peut pas compenser un compte pour prêt hypothécaire avec un compte d'épargne par exemple.

19 Loi du 1^{er} avril 2007 modifiant la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, M.B. 24-04-2007 et Arrêté royal du 1^{er} avril 2007 modifiant l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, M.B. 24-04-2007.

20 La compensation est le mécanisme légal par lequel deux dettes réciproques existant entre les mêmes personnes s'éteignent à concurrence du montant le plus faible. Exemple : A doit 15 euros à B et B doit 10 euros à A, par le mécanisme de la compensation, une seule dette subsiste et A doit désormais 5 euros à B.

21 L'article 1289 du Code civil prohibe la compensation légale pour les sommes déclarées insaisissables, mais il est possible de renoncer contractuellement au bénéfice de cette protection.

En 2008, le Collège de médiation Banques-Crédit-Placements a établi le principe selon lequel une compensation opérée par une banque entre la créance envers un client et un montant protégé par la loi pendant la période de protection n'était pas légale. Le Collège a assimilé la compensation à une saisie et l'a donc rendue impossible pendant la période prévue de 30 jours.

En 2010, le Collège a été saisi d'un cas où une banque a cru pouvoir contourner le problème sur la base de ses conditions générales qui prévoient qu'elle peut bloquer un compte pour raison légitime. Ainsi, quand un client endetté vis-à-vis de la banque recevait un montant protégé par la loi sur son compte, la banque bloquait le compte sur la base de ses conditions générales, considérant l'endettement comme un motif légitime de blocage, et le débloquait à nouveau plus de 30 jours plus tard, à l'issue de la période d'insaisissabilité, afin d'opérer la compensation avec le montant qui n'était *de facto* plus protégé. Le Collège a considéré qu'il s'agissait d'un contournement pur et simple de la législation et que cette pratique n'était pas permise.

2.1.2.5 Les étrangers

En 2005, l'évaluation de la loi sur le service bancaire de base avait permis de mettre en évidence des problèmes d'accès liés aux difficultés que peuvent rencontrer des étrangers lorsqu'ils s'installent en Belgique, quant à la fourniture de la preuve de leur identité. À l'époque environ 10 % des personnes non bancarisées rencontraient ce type de problème.

Selon les C.P.A.S., services sociaux et médiateurs de dettes, interrogés dans le cadre de cette enquête réalisée en 2005, 53 % des refus d'ouverture de compte SBB étaient motivés par l'absence de documents d'identité probants et 10,6 % par l'impossibilité pour les demandeurs de prouver que leur résidence principale était établie en Belgique.

Preuve de l'identité des personnes souhaitant ouvrir un compte bancaire

Nous soulignions, à l'époque, que l'application par les banques des dispositions relatives à la vérification de l'identité des clients dictées par la loi relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme plaçait presque toujours les personnes en situation irrégulière dans une impasse quand elles tentaient, éventuellement via le CPAS, d'ouvrir un compte bancaire pour y faire verser leurs revenus de subsistance.

Mais quels sont donc les documents d'identification nécessaires pour avoir accès à un service bancaire, de base ou non ?

La réponse à cette question se trouve dans la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme. Celle-ci a été modifiée le 18 janvier 2010²² en vue de transposer la troisième directive européenne relative en la matière et sa directive de mise en œuvre²³.

La loi impose aux établissements de crédit et aux succursales en Belgique d'établissements de crédit de droit étranger une obligation légale d'identifier leurs clients et de vérifier leur identité au moyen d'un document probant dont il est pris copie lorsqu'ils nouent des relations d'affaires qui feront d'eux des clients habituels.

Aucun régime spécial n'ayant été prévu par le législateur à l'égard du service bancaire de base, celui-ci tombe sous l'application de la loi au même titre que tout compte à vue classique.

Or, en exécution de la loi, les modalités de cette obligation d'identification incomptant aux établissements de crédit ont été fixées par la Commission bancaire, financière et des assurances par voie de règlement.

Ledit règlement²⁴ précise que, lors de l'identification face-à-face des clients qui sont des personnes physiques, la vérification de leur identité doit être opérée au moyen de leur carte d'identité.

S'il s'agit de personnes physiques qui résident à l'étranger²⁵, la vérification peut également être opérée au moyen de leur passeport.

Par contre, lorsqu'il s'agit de personnes de nationalité étrangère établies en Belgique qui, en raison de leur statut légal sur le territoire belge, ne disposent pas d'une carte d'identité délivrée par les autorités belges, le règlement prévoit que la vérification de leur identité peut être opérée au moyen de leur certificat d'inscription au registre des

22 Loi modifiant la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, M.B. 26 janvier 2010.

23 Directive du 4 décembre 2001 2001/97/CE modifiant la directive 91/308/CEE du Conseil du 10 juin 1991 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux, JOCE L344 du 28 décembre 2001, pp. 76 à 81 et Directive 2006/70/CE de la Commission du 1^{er} août 2006 portant mesures de mise en œuvre de la directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil pour ce qui concerne la définition des « personnes politiquement exposées » et les conditions techniques de l'application d'obligations simplifiées de vigilance à l'égard de la clientèle ainsi que l'exemption au motif d'une activité financière exercée à titre occasionnel ou à une échelle très limitée, JOCE L214 du 4 août 2006, pp. 29 à 34.

24 Règlement de la CBFA du 28 février 2010 approuvé par arrêté royal du 16 mars 2010 - Moniteur Belge du 24 mars 2010.

25 Ne pouvant dès lors bénéficier du service bancaire de base, qui s'adresse par définition aux personnes ayant leur principal établissement en Belgique.

étrangers en cours de validité, ou, lorsqu'ils n'en disposent pas en raison de leur statut, au moyen du document en cours de validité émis par les autorités publiques belges.

Il convient de noter que l'ancienne version de cet article, en vigueur jusqu'en mars 2010, prévoyait en outre que le document en cours de validité émis par les autorités publiques belges devait attester de la légalité de leur séjour en Belgique, ce qui n'est plus le cas actuellement.

La portée exacte de cette disposition du règlement est détaillée par la Commission bancaire, financière et des assurances au moyen d'une nouvelle circulaire datant du 6 juillet 2010²⁶ qui précise que l'identité des personnes de nationalité étrangère peut être valablement vérifiée au moyen du document qui leur est délivré par les autorités belges en fonction de leur statut sur le territoire belge (carte d'identité, certificat d'inscription au registre des étrangers, ainsi que les différentes annexes à l'AR du 8 octobre 1981).

Lesdites annexes, qui peuvent servir de base à l'ouverture d'un compte bancaire, formalisent une série de décisions officielles relatives au séjour sur le territoire belge émises par les autorités publiques belges, tant positives (carte de séjour, laissez-passer, demande d'autorisation d'établissement ou d'acquisition du statut de résident de longue durée...) que négatives (décision de refus de séjour avec ordre de quitter le territoire, refus de prise en considération d'une déclaration de réfugié, décision d'irrecevabilité d'une demande de séjour...)²⁷.

La circulaire précise que cette disposition vise notamment à ne pas exclure les personnes en situation précaire sur le territoire belge de l'accès aux services financiers.

Cette évolution relativement récente des dispositions réglementaires en la matière a vocation à accroître l'inclusion financière des personnes étrangères ayant entrepris des démarches relatives à leur séjour en Belgique, en leur permettant d'attester leur identité en vue d'ouvrir un compte bancaire en Belgique même si les décisions officielles relatives à leur séjour sont négatives. Il ne nous est malheureusement pas possible de savoir dans quelle mesure ces dispositions sont ou ne sont pas connues du public concerné et appliquées par les banques *in situ*.

26 Circulaire CBFA_2010_09 du 6 avril 2010 sur les devoirs de vigilance à l'égard de la clientèle, la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, et la prévention du financement de la prolifération des armes de destruction massive.

27 Pour plus d'informations et des exemples d'annexes, consultez le site de l'Office des Étrangers <http://www.dofi.fgov.be/fr/1024/frame.htm>

En revanche, il demeure impossible pour une personne en situation totalement irrégulière n'ayant entrepris aucune démarche auprès des autorités belges quant à son séjour d'ouvrir un compte bancaire en Belgique.

Preuve de la résidence principale en Belgique

Une fois réglée la question des documents permettant de prouver l'identité du demandeur subsiste la question liée à la condition de résidence principale en Belgique imposée par la loi sur le service bancaire de base.

En effet, les banques restent libres de refuser d'offrir un compte classique à un étranger prouvant son identité au moyen du document qui lui a été délivré par les autorités belges en fonction de son statut sur le territoire belge.

La loi leur impose par contre d'offrir un service bancaire de base à ce dernier s'il s'agit d'un consommateur dont la résidence principale se situe en Belgique.²⁸

Or, tant la loi que l'arrêté royal d'application²⁹ sont muets quant à la manière dont la preuve de la résidence principale peut être apportée.

En France, le droit au compte instauré par la loi³⁰ est conditionné au fait que le demandeur ait son domicile en France mais une quittance de loyer, une facture émise par France Télécom ou EDF ou encore une attestation de logement sur l'honneur signée par l'hébergeant accompagnée d'une copie de sa carte d'identité constituent un justificatif de domicile suffisant. Les personnes en situation de précarité n'étant pas en mesure de fournir un tel justificatif de domicile peuvent quant à elles demander leur domiciliation auprès d'un centre communal d'action sociale, d'une permanence sociale d'accueil ou d'une association agréée à cette fin par la préfecture.

Dans notre évaluation de la loi sur le service bancaire de base, nous recommandons que la loi belge soit modifiée en vue de veiller à ce que la condition de résidence principale en Belgique puisse être prouvée par toutes voies de droit (factures de fourniture d'électricité, bail, attestation d'un C.P.A.S....) à l'instar de ce qui se fait chez nos voisins.

28 Art. 3. § 1^{er} de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base.

29 Arrêté royal du 7 septembre 2003 portant sur certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base modifiée par l'arrêté royal du 1^{er} avril 2007 (MB 15.09.2003)

30 Article L. 312-1 du code monétaire et financier.

Cette recommandation n'a toutefois pas été suivie et la preuve de la résidence principale du consommateur en Belgique demeure encore aujourd'hui laissée à la libre appréciation de l'établissement de crédit.

Nous ne disposons à ce jour d'aucune information sur la manière dont les établissements de crédit vérifient que cette condition est bien remplie, et les entretiens que nous avons menés dans le cadre de la partie qualitative de notre étude (voir *infra*) nous laissent penser que l'administration de la preuve de la résidence en Belgique constitue un obstacle à l'ouverture d'un compte par des personnes en situation précaire quant à leur logement.

Recours possibles

À la suite d'un refus d'ouverture motivé à tort par l'absence de documents prouvant l'identité ou la résidence principale en Belgique, le demandeur n'aura d'autre choix que d'introduire d'abord une plainte auprès de l'établissement de crédit en question. Si aucune solution n'a été trouvée dans un délai raisonnable, la personne peut alors avoir recours au Service de médiation Banques-Crédit-Placements qui examinera la plainte de manière prioritaire et formulera, en cas de litige, un avis contraignant à l'égard de l'établissement de crédit.

En 2009, à la suite d'une plainte introduite par une assistante sociale en charge du dossier de demandeurs d'asile³¹, le Collège de médiation du Service Banques-Crédits Placements avait soumis la question des documents d'identité requis pour l'ouverture d'un SBB par une personne étrangère à la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA).

La CBFA avait alors confirmé que la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent n'énumérait pas de critères auxquels doivent satisfaire les documents d'identification pour pouvoir être pris en considération. La CBFA signalait que son règlement³² n'exigeait pas qu'un document délivré par une autorité belge soit accompagné d'un passeport étranger. Le Collège de médiation en avait conclu que la banque ne pouvait pas refuser d'accorder un service bancaire de base à

31 Elle signalait qu'une banque avait refusé d'ouvrir pour son client un service bancaire de base sous prétexte qu'il ne disposait pas des documents d'identification nécessaires. La personne en question était en mesure de produire une attestation d'immatriculation (aussi appelée « carte orange »). Par ailleurs, elle possédait également un contrat de bail à son nom. Selon la requérante, cela suffisait en vertu de la législation relative au service bancaire de base et le demandeur ne devait pas produire de documents d'identité de son pays d'origine.

32 Règlement de la Commission bancaire, financière et des assurances du 27 juillet 2004 relatif à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, approuvé par arrêté royal du 8 octobre 2004, *Moniteur Belge* du 22 novembre 2004. Voir aussi Circulaire CBFA_2010_09 du 6 avril 2010.

une personne qui était seulement en mesure de produire une attestation d'immatriculation³³.

2.1.2.6 Les comptes sociaux Belfius

Depuis 2000, le « compte d'aide sociale » est un produit offert par la Belfius Banque (anciennement Dexia Banque Belgique) aux Centres publics d'action sociale des communes belges (CPAS) en vue de les soutenir dans leur mission première.

Ce service financier, qui a été conçu par la banque afin d'aider les organes publics locaux à offrir un accès aux services bancaires aux personnes défavorisées, constitue un élément incontournable lorsqu'il s'agit de décrire le contexte belge favorisant l'inclusion financière dans le domaine des transactions bancaires.

Il s'agit d'un compte à vue spécialement destiné au paiement du revenu d'intégration sociale ou de toute autre forme d'aide octroyée par les CPAS à des personnes privées (assistance psychologique, judiciaire, médicale ou en matière de règlement de dettes...).

Ce compte, bien qu'ouvert au nom du bénéficiaire de l'aide et géré exclusivement par ce dernier, ne peut être accordé qu'à la demande du CPAS. Une carte de débit est d'office liée à ce compte. Elle permet au bénéficiaire non seulement de retirer son argent à tout moment aux distributeurs de billets, mais également d'effectuer facilement ses paiements (au même titre que n'importe quel autre citoyen). Pour permettre au bénéficiaire d'obtenir la totalité de son solde lors d'un retrait d'espèces à un automate *Self-Service Banking* lorsque celui-ci est inférieur à 10 euros, une avance de 9,99 euros maximum lui est accordée sans frais. Pour le bénéficiaire, le compte est entièrement gratuit : ni frais d'ouverture, ni frais de carte, ni frais de comptabilisation des opérations. Un forfait annuel par compte est pris en charge par le CPAS. Ce forfait (compte, carte et opérations courantes) est de 12 euros/an/compte mais la quasi-totalité des CPAS bénéficient d'une réduction qui leur permet de bénéficier d'une tarification réduite à 1,86 euro/an/compte.

Le compte propose les opérations gratuites suivantes : ouverture, gestion et fermeture du compte, transferts d'argent et paiements (par voie électronique), ordres permanents et domiciliation (par voie électronique), retraits d'argent avec une carte de paiement qui donne accès au *Self-Service Banking* (SSB) et qui permet d'effectuer

33 « Les attestations d'immatriculation – modèle A et modèle B – ne sont pas des titres de séjour mais des documents de séjour qui attestent de l'admission temporaire au séjour sur le territoire du Royaume en vue d'une demande d'asile ou d'une demande de titre de séjour. Par conséquent, les attestations d'immatriculation ne permettent pas de voyager librement pendant 3 mois dans le territoire de l'Espace Schengen. » http://www.elections.fgov.be/fileadmin/user_upload/CI/carte_electronique_pour_etranger/fr/3_instructions/partie_3_ig_carte_etr.pdf

des paiements Bancontact/MisterCash/Maestro, extraits de compte à retirer au SSB, possibilité de *Belfius Direct Phone* à la demande du CPAS. En outre, une avance de 9,99 euros est accordée sur chaque compte, uniquement pour les opérations de retraits de liquidités aux SSB afin de permettre au titulaire de retirer via ces appareils la totalité de l'argent auquel il a droit. Aucun intérêt débiteur n'est comptabilisé. Si en fin de mois le compte présente un solde débiteur, ce solde sera compensé par le nouveau versement.

Il convient de noter que dès que le titulaire du compte ne dépend plus d'un CPAS, le compte est soit clôturé, soit converti en compte ordinaire Belfius (compte aux conditions normales), au choix du titulaire.

En 2011, quelque 41 239 personnes ont bénéficié de ce compte d'aide sociale. Il s'agit donc d'un outil qui joue un rôle indéniable d'inclusion financière en Belgique en permettant à des personnes en situation précaire de devenir gratuitement titulaires d'un compte et d'une carte bancaire.

À ce jour, 551 CPAS sur les 589 existant en Belgique ont recours au compte d'aide social Belfius.

Au vu de ce qui précède, nous considérons que le produit « compte d'aide sociale » offert par la banque à ses clients institutionnels constitue une « bonne pratique » émanant du secteur financier. Nous considérons que ce produit participe pleinement au processus d'inclusion bancaire en Belgique car, bien que destiné à un public ciblé, il est offert par une banque « classique » sans générer de stigmatisation liée à la situation particulière des bénéficiaires. Il permet aux usagers de bénéficier gratuitement de fonctionnalités identiques à – si pas plus importantes que – celles comprises dans le *pack SBB*. Du fait de sa transformation possible en compte ordinaire une fois que le titulaire du compte ne dépend plus d'un CPAS, il permet aussi de constituer un tremplin vers l'usage d'un compte classique. Ce produit est donc un outil bien construit, complet, gratuit et largement utilisé qui joue un rôle complémentaire au service bancaire de base en vue de favoriser l'inclusion bancaire.

Il convient de noter que le compte d'aide sociale s'inscrit dans une gamme de produits sociaux proposée par Belfius aux CPAS, destinés à appuyer les institutions à vocation sociale dans leur souci de favoriser l'accès aux services bancaires de base pour les personnes en difficulté.

En 2011, quelque 138 000 comptes ont été ouverts par Belfius pour des personnes assistées par le CPAS : des comptes « d'aide sociale » mais également des comptes de gestion du budget, comptes liés à une procédure de médiation de dettes ouverts pour

le médiateur de dettes et le surendetté, ou encore un compte pour la constitution d'une garantie locative.

Tableau 1 - Comptes ouverts par Belfius pour des personnes assistées par le CPAS

Produits	Total 2010	Total 2011	Total 2012
Compte aide sociale	40.378	41.239	40.297
Système I ³⁴	29.751	28.310	27.595
Gestion budgétaire ³⁵	57.948	61.630	64.152
Médiation de dettes ³⁶	3.925	4.372	4.757
Compte pour la reconstitution d'une garantie locative ³⁷	2.964	3.268	3.398
Total	134.966	138.819	140.199

Source : Maryse Wilmet, Belfius Banque, décembre 2012

Enfin, il convient de noter que, dans sa démarche d'offre de produits sociaux aux CPAS, Belfius offre également depuis 2007 un service de carte prépayée.

Cette carte est une solution automatisée destinée à permettre aux CPAS d'octroyer de manière simple et sécurisée des allocations non récurrentes, par exemple une aide urgente, ou des aides financières à des personnes non bancarisées.

Grâce à cette carte, l'allocataire peut se rendre au guichet automatique de son choix et y retirer le montant prédefini de la carte après introduction de son code secret. Une fois le montant délivré, la carte est avalée par l'appareil et ne peut plus être utilisée.

34 Système de gestion approprié mis au point par Belfius pour les personnes hébergées en maison de repos ou autres institutions et acceptant de donner procuration à celles-ci pour réaliser les opérations financières dans le cadre de leur hébergement.

35 Pour les personnes en difficulté financière et qui sollicitent une aide spécifique auprès du CPAS, qui lui permet d'agir au nom des personnes aidées et de réaliser pour elles leurs opérations financières. Toutes ces opérations sont effectuées via des comptes à vue ou des carnets de dépôts individuels exclusivement gérés par des mandataires désignés au sein du CPAS. Un compte retrait est systématiquement associé au compte gestion budgétaire. Grâce à la carte bancaire qui y est liée, le bénéficiaire peut retirer les montants nécessaires à ses dépenses quotidiennes.

36 Afin de permettre aux organismes désignés par le juge des saisies d'assurer la fonction de médiateur de dettes, Belfius a développé le compte médiation de dettes qui fonctionne selon les mêmes principes que le compte de gestion budgétaire.

37 Pour permettre aux CPAS de récupérer les garanties locatives qu'ils avancent pour aider des personnes à faible revenu et pour donner la possibilité à celles-ci de constituer progressivement une garantie locative, Belfius propose un système de reconstitution. Ce compte est ouvert par le CPAS au nom du locataire et est géré par le CPAS. Au terme de la reconstitution, il est converti en compte bloqué en garantie locative et le CPAS, alors libéré de ses engagements envers le propriétaire, peut récupérer le montant avancé.

42.567 cartes ont été émises en 2011 mais un nombre supérieur de cartes (50.729) ont été utilisées en 2011 car peuvent aussi être utilisées des cartes émises avant 2011. En revanche, on ne sait pas combien de bénéficiaires différents ont reçu ces cartes car ceux-ci sont anonymes : les cartes sont établies au nom du CPAS et remises aux personnes aidées sous la responsabilité de ceux-ci dans le cadre de leur mission.

2.2 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 ?

L'ergonomie, la mise à disposition du compte bancaire est sans doute perfectible pour certains usagers : lorsque le consommateur n'a pas de connaissances suffisantes d'une des langues nationales, ou qu'il rencontre un problème d'illettrisme. La proximité géographique d'une agence ou l'accessibilité d'une agence (aménagement de rampe d'accès, horaire...) peut également poser des problèmes à certains usagers dont la mobilité est réduite. Ces inconvénients sont partiellement compensés par les applications *on-line* et la gestion à distance qu'elles permettent, pour autant que le consommateur y accède (risque lié en cas de fracture numérique).

En tout état de cause, le contexte belge semble favorable à un haut niveau de bancarisation de la population.

2.3 Indicateurs

Les indicateurs repris ci-dessous sont indirects et ne documentent pas directement le phénomène d'accessibilité. Toutefois, la présence matérielle d'agences sur le territoire nous semble un élément garantissant une accessibilité large, puisque, contrairement à une interface internet, elle permet une certaine capacité d'adaptation, de souplesse relationnelle. L'existence de zones géographiques qui seraient non desservies (zone rurale, zone économiquement défavorisée — rurale ou citadine) impacte en tout cas directement cette dernière, et il semble indispensable d'éviter que de telles zones se mettent en place en Belgique. Pour ce faire, il serait utile de disposer d'une cartographie des agences et distributeurs, nous plaidons d'ailleurs en faveur de la mise en œuvre d'un tel outil. Ce dernier, en effet, pourrait être développé par le secteur de manière assez simple.

Les informations disponibles ne sont pas aussi détaillées, la répartition des agences bancaires est fournie au niveau des provinces³⁸.

2.3.1 Nombre d'agences par province et nombre moyen de résidents³⁹ par agence selon la province

Tableau 2 - Nombre d'agences par province et nombre moyen de résidents

Région/Province	(a) Nombre d'agences 2009	(b) Nombre d'agences 2010	(c) Variation du nombre d'agences 2010 -2009 (a) - (b)	(d) Nombre de résidents 2009	(e) Nombre de résidents 2010
La Région de Bruxelles-Capitale	527	507	-20	1 089 538	1 119 088
La Région flamande					
- Anvers	1350	1303	-47	1 744 862	1 764 773
- Brabant flamand	827	772	-55	1 076 924	1 086 446
- Flandre occidentale	1313	1259	-54	1 159 366	1 164 967
- Flandre orientale	1437	1375	-62	1 432 326	1 445 831
- Limbourg	602	608	+6	838 505	8 446 21
La Région wallonne					
- Brabant wallon	199	202	+3	379 515	382 866
- Hainaut	711	685	-26	1 309 880	1 317 284
- Liège	551	548	-3	1 067 685	1 077 203
- Luxembourg	193	170	-23	269 023	2 713 52
- Namur	267	261	-6	472 281	476 835
TOTAL	7997	7690	-307	10.839.905	10.951.266

Sources : Febelfin et Statbel, calculs RFA, données fin 2009 et fin 2010

38 Febelfin, *Vade-mecum 2009*, p. 37, point 3.3.2 Répartition géographique d'agences. Febelfin, *Vade-mecum 2010*, p. 35, point 3.3.2 Répartition géographique d'agences.

39 <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/population/structure/residence/superdense/>

Tableau 3 - Nombre moyen de résidents par agence en 2009 et 2010

Région/Province	(f) Nombre moyen de résidents par agence 2009 (d)/(a)	(g) Nombre moyen de résidents par agence 2010 (e)/(b)	(h) Variation relative du nombre moyen de résidents par agence 2009-2010 ((g)-(f)) / ((f)* 100)
La Région de Bruxelles-Capitale	2067,43	2207,27	+6,76%
La Région flamande			
- Anvers	1292,49	1354,39	+4,79%
- Brabant flamand	1302,21	1407,31	+8,07%
- Flandre occidentale	882,99	925,31	+ 4,79%
- Flandre orientale	996,75	1051,51	+5,49%
- Limbourg	1392,87	1389,18	- 0,26%
La Région wallonne			
- Brabant wallon	1907,11	1895,38	-0,6%
- Hainaut	1842,31	1923,04	+4,3%
- Liège	1937,72	1965,70	+1,44%
- Luxembourg	1393,90	1596,19	+14,51%
- Namur	1768,84	1826,95	+3,29%
TOTAL	1355,47	1424,09	+5,06%

Sources : *Febelfin et Statbel, calculs RFA, données fin 2009 et fin 2010*

À la lecture des tableaux ci-dessus, on constate que 307 agences bancaires ont été fermées entre fin 2009 et fin 2010, alors que le nombre total de résidents en Belgique a augmenté de 111 361 unités.

Le nombre moyen de résidents par agence pour la Belgique dans son ensemble augmente de 68,62 unités, ce qui représente une augmentation de 5,06 % par rapport au nombre moyen de résidents par agence pour la Belgique en 2009.

On note une très forte hausse du nombre moyen de résidents par agence au Luxembourg (+14 %). Ce constat est interpellant, sachant que la province n'est pas très densément peuplée. On pourrait dès lors craindre que les résidents soient exposés à un risque accru de difficulté d'accès à une agence, même si cette hypothèse n'est pas possible à démontrer faute de disponibilité de données agrégées par commune.

On constate par ailleurs que le nombre d'agences bancaires a toutefois augmenté dans deux provinces, le Limbourg et le Brabant Wallon, y faisant chuter le nombre moyen de résidents par agence.

Concernant les autres provinces, en se basant sur 2009 comme année de référence, la comparaison avec les chiffres 2010 ne montre pas de mouvements importants dans le nombre moyen de résidents par agence de nature à justifier une vigilance accrue quant à la suffisance de la présence bancaire au sein d'une province plutôt qu'une autre.

En général, il convient de souligner que l'absence de cartographie précise ne permet pas de tenir compte des disparités pouvant exister au sein des provinces.

2.3.2 Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique⁴⁰

Tableau 4 - Nombre de comptes à vue et nombre moyen de compte à vue

Année	Nombre de comptes à vue (a)	Population ⁴¹ (b)	(a)/(b)
2005	13 197 000	10 445 854	1,263
2008	15 119 000	10 666 866	1,417
2009	15 833 000	10 753 080	1,472
2010	16 601 000	10.839.905	1,531
2011	16 633 000	10.951.266	1,519

Sources : Febelfin et Statbel, calculs RFA

40 <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/population/structure/agesexe/popbel/>

41 Nous avons pris la décision de prendre en compte la population totale, dans la mesure où il n'existe pas de limite d'âge à l'ouverture d'un compte en banque, pour autant que le mineur d'âge soit légalement représenté.

Depuis 2005, le nombre de comptes à vue augmente plus vite que la population, hormis entre 2010 et 2011.

Ces données n'apportent pas en soi d'information quant à la répartition entre ceux qui n'en disposent pas et ceux qui disposent de plusieurs comptes. Le fait que le taux va croissant n'envoie toutefois pas directement une information qui pourrait se révéler alarmante lorsque l'on se place dans une optique d'accessibilité des services bancaires.

2.3.3 Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts

Il convient de noter ici que seules les banques offrant un compte à vue aux particuliers sont tenues de proposer un SBB.

A contrario, les banques réservées aux clients *corporate* et institutionnels ainsi que les banques d'investissement, offrant uniquement des comptes et produits d'épargne et d'investissement ne sont donc pas tenues d'offrir le SBB.

Depuis la modification de la loi sur le service bancaire de base intervenue en 2007, les banques qui offrent des services aux particuliers sont tenues de communiquer chaque année au Service de médiation des informations sur le nombre de comptes ouverts, le nombre de refus et de résiliations ainsi que leur motivation. Les statistiques ont été récoltées pour la première fois en janvier 2008 et se rapportent à l'année 2007.

Tableau 5 - Service bancaire de base – Statistiques

	2007	2008	2009	2010***	2011
Nombre de banques ayant enregistré des services bancaires de base	7	12	16	Non disponible	12
Nombre de services bancaires de base ouverts	1855	1085	1228	Non disponible	1095
Nombre total de services bancaires de base existants	9861	8472	9089	8491****	8605
Nombre d'ouvertures de services bancaires de base refusées (*)	290	164	82	Non disponible	8

Nombre de fermetures de services bancaires de base (**)	2186	1276	801	Non disponible	981
---	------	------	-----	----------------	-----

Sources : *Service de médiation Banques-Crédit-Placements*

(*) La plupart des refus d'ouverture sont motivés par le fait que le requérant est déjà titulaire d'un compte à vue.

(**) Le principal motif de résiliation est le fait que le titulaire l'a demandé lui-même.

(***) Les données collectées en 2010 auprès des banques se sont révélées non consistantes. 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.

(****) Nous avons défini le nombre total de services bancaires existant fin 2010 en procédant comme suit : nombre total de services bancaires existant fin 2011 + nombre de fermetures de services bancaires de base en 2012 - nombre de services bancaires de base ouverts en 2011.

L'examen des rapports antérieurs à 2007 du Service de médiation nous apprend qu'entre le 1^{er} septembre 2003 (date de l'entrée en vigueur de la loi) et fin 2005, 803 refus d'ouverture de SBB ont été communiqués par les banques. Par ailleurs, 285 avis de refus d'octroi ont été signalés au Service de médiation en 2006.

En préambule, il convient de noter que le manque de données relatives à 2010 et la compilation des données par le Service de médiation Banques-Crédit-Placements rendent difficile l'interprétation des chiffres fournis.

Les données disponibles font apparaître que :

- 1 Le nombre de banques ayant enregistré des SBB est passé de 16 à 12 unités entre 2009 et 2011. Le manque de données relatives aux clôtures, ouvertures et nombre de SBB en 2010 ne nous permet malheureusement pas de savoir si cet arrêt d'enregistrement de SBB par les quatre institutions s'accompagne ou non d'un fort taux de fermeture et d'ouverture de comptes SBB. Nous ne pouvons dès lors pas émettre d'hypothèse quant au déplacement éventuel de l'offre de SBB entre les institutions qui se partagent l'offre de compte courant aux particuliers ou quant à la part relative des SBB que se partageaient les institutions qui n'ont plus enregistré de SBB ultérieurement.
- 2 Le nombre total de services bancaires de base existants augmente légèrement en 2011, (114 SBB en plus), avec un passage de 8491 à 8605 unités.

3 Le nombre de demandes de services bancaires de base refusées est particulièrement faible en 2011 par rapport aux années précédentes (seulement 8 contre 82 en 2009). Cela traduirait-il une meilleure information du public quant au produit ?

4 Quant aux motifs de refus d'ouverture d'un SBB, le rapport 2011 précise que la plupart de ceux-ci sont motivés par le fait que le requérant est déjà titulaire d'un compte à vue. Malheureusement, depuis 2009, le rapport du Service de médiation ne fournit plus le détail de la répartition des différents motifs de refus invoqués, ce qui ne permet pas l'analyse de l'évolution de cette information. Aucune donnée n'est par ailleurs disponible concernant le nombre de refus motivés par le fait que la personne n'a pas prouvé sa résidence principale en Belgique. Nous ignorons même à ce stade si de tels refus donnent lieu à une quelconque communication au Service de médiation. En effet, si on applique la loi sur le SBB *stricto sensu*, la communication du motif de refus d'ouverture s'impose lorsqu'on est en présence d'un « consommateur » à qui la banque est tenue d'offrir un SBB, ce qui n'est pas le cas d'une personne qui ne peut prouver sa résidence principale en Belgique.

5 Le dispositif demeure réellement utile : avec une moyenne sur 5 ans (2007-2011) de 8904 titulaires, le SBB continue de répondre à un véritable besoin. Ceci est d'autant plus vrai que le SBB a eu comme autre effet positif de réduire le nombre de refus d'ouverture d'un compte « classique » par les banques et de voir apparaître d'autres formules de compte bancaire à des conditions favorables, parfois même plus favorables que le SBB. La qualité de l'offre de service bancaire semble donc bien s'être accrue grâce à cette mesure.

2.3.4 Nombre de plaintes recevables relatives à l'obtention d'un compte à vue ou d'un service bancaire de base

Tableau 6 - Nombre de plaintes recevables déposées 2003-2011

Année	Nombre de plaintes recevables déposées
2011	0
2010	2
2009	1
2007-2008	0

2006	2
2005	4
2004	8
2003	2

Source : Rapports annuels du Service Médiation-Banque-Crédit-Placements

Les chiffres de l'année 2011 confirment la quasi-inexistence des plaintes recevables déposées. Si l'on met en parallèle le nombre total de plaintes et le nombre total de refus d'ouverture depuis la création du SBB, on arrive à 19 plaintes déposées pour 1632 refus.

Ces chiffres peuvent être interprétés comme un signe que la législation relative au droit à un service bancaire de base est bien appliquée par les établissements de crédit.

Toutefois, commentant le faible nombre de plaintes toutes missions confondues dans son rapport annuel 2011, le Service de médiation lui-même indique que « l'on pourrait déduire de ces chiffres que de nombreux clients ne sont pas familiarisés, d'une part, avec la procédure de traitement des plaintes au sein de leur institution financière et, d'autre part, avec le fait que le Service de médiation n'intervient qu'en deuxième ligne (la plainte doit en effet d'abord être traitée par l'institution) ».

En ce qui concerne le SBB, on peut réellement s'interroger sur la procédure de plainte existante et son adéquation au public visé et aux objectifs prévus par la loi.

Tout d'abord, dans le cas d'un refus d'ouverture de SBB, il n'existe aucune relation contractuelle préexistante entre l'institution financière et le demandeur⁴². La personne éconduite ne peut par définition être familiarisée à la procédure de plainte au sein de cette institution. Ce manque d'expérience concernant les procédures au sein de la banque et, parfois, concernant les institutions financières en général, couplée dans certains cas avec le sentiment de doute quant à la possibilité pour l'institution qui a rejeté la demande de revoir son jugement, peut constituer un frein important, de nature à décourager une personne de porter plainte. La possibilité de se plaindre directement auprès du Service de médiation allégerait et faciliterait donc, selon nous, indéniablement le processus.

42 Le fait que le service de médiation intervienne en seconde ligne se justifie certainement lorsqu'on est en présence d'un litige né d'une relation contractuelle existante entre un client et sa banque. Dans ce cas, il est logique que le client respecte tout d'abord la procédure de traitement des plaintes au sein de son institution financière avant de s'adresser à un tiers.

Deuxièmement, il est prévu que le plaignant introduise une demande écrite et étayée de tous les documents utiles au Service de médiation. En regard au profil des personnes en situation d'exclusion bancaire, nous considérons ce formalisme comme pouvant constituer un frein complémentaire à l'introduction d'une plainte.

Ne conviendrait-il pas, à tout le moins, d'assurer la mise en place d'un numéro vert en vue de permettre aux plaignants de réclamer leur droit au SBB verbalement auprès du Service de médiation Banques-Crédit-Placements ?

2.3.5 Nombre d'exclus bancaires [x]

Cet indicateur n'a pu être mis à jour faute de récurrence des données collectées. Les données les plus récentes nous servant d'indicateur à cet égard ont été collectées en 2008 à l'occasion du module spécifique de l'enquête *Survey on Income and Living Conditions*⁴³ qui portait sur le surendettement et l'exclusion financière.

Selon ce sondage, 0,89 % des répondants appartiennent à un ménage dont aucun membre ne dispose d'un compte à vue.⁴⁴ Une extrapolation à l'échelle belge des répondants SILC 2008 nous amenait à évaluer à 40 669⁴⁵ le nombre de ménages ne disposant pas de compte bancaire, ou encore 94 935 personnes.

Il convient de noter que ce nombre ne reflète que la seule absence de possession d'un compte bancaire sans tenir compte des difficultés d'usage, comme celles que peuvent rencontrer, par exemple, les personnes âgées, analphabètes ou handicapées face à l'automatisation des banques.

2.4 Résumé

43 SILC est l'acronyme de *Survey on Income and Living Conditions*, soit « enquête sur le revenu et les conditions de vie ». L'instrument EU-SILC est la source de référence européenne en matière de statistiques comparées sur la répartition des revenus et l'inclusion sociale au niveau européen. Il fournit deux types de données annuelles pour les pays de l'Union européenne, l'Islande et la Norvège : des données transversales concernant un moment donné ou une période donnée, avec des variables relatives au revenu, à la pauvreté, à l'exclusion sociale et à d'autres conditions de vie ; des données longitudinales concernant des évolutions dans le temps au niveau individuel, observées régulièrement sur une période de quatre ans. L'EU-SILC se fonde sur l'idée d'un cadre commun et non plus d'une enquête commune. Le cadre commun définit les listes harmonisées de variables cibles primaires (annuelles) et secondaires (tous les quatre ans ou moins) à transmettre à Eurostat ; des lignes directrices et des procédures communes ; des concepts communs (p. ex. : ménage et revenu) ; et des classifications visant à assurer la plus grande comparabilité de l'information produite. »

44 Pour une analyse sur ce sujet voir, Olivier Jérusalmy, *Inclusion bancaire en Belgique : les apports de l'enquête européenne*, Réseau Financement Alternatif, Namur, février 2010.

45 Si l'on prend 0,89 % des 4 569 519 ménages fin 2008, on obtient 40 669 ménages.

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. »

2.5 Conclusions

1. Les données disponibles sur lesquelles se basent nos indicateurs sont soit trop peu détaillées, soit non récurrentes, ce qui rend difficile une analyse précise de l'ampleur du phénomène d'exclusion bancaire.
2. Bien que les dernières données disponibles à cet égard datent de 2008, il semble subsister en Belgique une poche d'exclusion bancaire. En atteste notamment le nombre de cartes prépayées offertes par Belfius à des personnes qui, par définition, ne possèdent aucun compte en banque.
3. Cette exclusion est d'autant plus stigmatisante que les exclus sont proportionnellement peu nombreux, d'une part, et que la bancarisation moyenne du reste de la société continue de progresser, d'autre part.

3 Les instruments de crédit

3.1 Contexte législatif et politique du crédit à la consommation

3.1.1 En Europe

La matière est gouvernée par la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil⁴⁶. Cette directive qui entend uniformiser et rendre plus transparent le crédit à la consommation en Europe est beaucoup moins protectrice que la législation belge.

Nous avons repris ci-dessous les grands axes de protection du consommateur en matière de crédit à la consommation contenus dans la directive, en les comparant avec les dispositions contenues dans notre législation.

- **Une meilleure information**

Toutes les publicités pour des offres de crédits à la consommation doivent comporter des informations standardisées dont :

- le taux effectif global annuel,
- les frais compris dans le coût total du crédit,
- en cas de crédit affecté, le coût réel du bien et le montant de tout acompte,
- le coût de l'assurance, si celle-ci est obligatoire.

À l'inverse de la loi belge, la directive ne comporte aucune mesure, ni contre les publicités qui incitent au surendettement, par des slogans trompeurs et simplistes, en présentant le crédit comme un acte courant, simple, rapide et facilitant la vie, ni contre les publicités qui incitent abusivement au regroupement de crédits.

46 *Journal officiel de l'Union européenne*, 22 mai 2008, L 133/66.

- **Un document standard**

Avant de s'engager sur un crédit à la consommation, l'emprunteur doit se voir remettre par le prêteur un document regroupant notamment les informations signalées ci-dessus.

Ce document comporte de plus l'évolution du taux effectif global en fonction des différentes hypothèses envisagées par l'emprunteur (selon la durée et le montant du crédit), un échéancier de ses remboursements, l'obligation éventuelle de prendre une assurance, les frais de tenue de compte, ceux appliqués en cas d'incident de paiement ainsi que les modalités du remboursement anticipé.

Mais la directive laisse donc au consommateur, et à lui seul, la responsabilité de choisir l'offre la mieux adaptée, à partir des informations fournies par le prêteur, et ce, sans qu'un véritable devoir de conseil au sens où on l'entend en droit belge, ne repose sur le prêteur. De plus, contrairement à la loi belge, la directive exonère les fournisseurs de biens et de services, agissant en qualité d'intermédiaires de crédit, de toute obligation d'information.

- **Vérification de la solvabilité**

Avant la signature d'un contrat de crédit, les organismes prêteurs ont l'obligation de vérifier la solvabilité de l'emprunteur. En premier lieu, à partir des informations que celui-ci lui fournit, mais le prêteur peut, s'il le juge nécessaire, consulter le fichier national des incidents de paiement ou une base de données européenne accessible à tous les États membres.

Cela dit, la consultation de bases de données n'est pas obligatoire, au contraire de ce que prévoit la loi belge qui contraint à consulter la Centrale des crédits aux particuliers.

- **Un délai de rétractation de 14 jours**

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours ouvrables après avoir signé l'offre de prêt pour se rétracter sans avoir de motif à invoquer.

Les États peuvent néanmoins permettre de réduire ce délai pour les crédits affectés à condition que ce soit le consommateur qui fasse la demande de réduire le délai.

Ce délai est de 7 jours en Belgique.

- **Remboursement anticipé**

La directive impose que l'indemnité de remboursement ne puisse dépasser 1 % du montant du crédit. Ce plafond est abaissé à 0,5 % si le remboursement est effectué dans les 12 mois qui précédent la fin du crédit.

Ici encore, la loi belge est plus protectrice. En effet, si la directive stipule que le prêteur a droit à une indemnité, la loi belge, quant à elle, stipule que le prêteur ne peut obtenir une indemnité qu'à partir du moment où elle est prévue dans une clause du contrat.

3.1.2 En Belgique

Les pratiques en matière de crédit à la consommation ont donné lieu à une réglementation poussée. Cette dernière a pour objectif de garantir un environnement dans lequel les pratiques sont responsables tant dans le chef du consommateur que dans celui du prêteur, ou de son représentant, lorsqu'il s'agit d'un intermédiaire : loi du 12 juin 1991⁴⁷ relative au crédit à la consommation, modifiée par les lois du 10 décembre 2009, du 13 juin 2010, du 29 décembre 2010 et par l'arrêté royal du 3 mars 2011.

Afin d'accroître la prévention du surendettement déjà présente dans les préoccupations de la loi relative au crédit, le texte suivant a été élaboré pour permettre la mise en œuvre d'un fichier positif (le fichier négatif existait déjà) des crédits gérés par la Banque nationale : loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers (modifiée par la loi du 13 juin 2010 modifiant la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2010 - texte administratif coordonné).

En plus de ces deux lois ciblant spécifiquement le crédit à la consommation, citons la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (MB 12/04/2010) qui remplace, depuis le 12 mai 2010, la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

À la différence du droit à un compte bancaire de base, la régulation mise en œuvre en matière de crédit n'a pas pour objectif d'accorder un « droit à accéder au crédit ». Ce droit n'aurait en effet de sens que dans la mesure où le crédit proposé sur le marché

47 SPF Économie. Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation. Texte administratif coordonné.

Disponible sur :

http://economie.fgov.be/fr/modules/publications/general/19910612_1_cred_consom_modif_texte_coordonne.js
p

répondrait de manière appropriée aux besoins du consommateur, ce dernier ayant dans ces conditions les capacités de mener à bien le remboursement du crédit.

Par contre, la législation belge offre des particularités essentielles qui, comme indiqué ci-dessus, vont au-delà des prescriptions européennes et, bien souvent, des autres législations nationales de l'Union.

- **Centrale des crédits aux particuliers**

L'élément central lors de l'octroi d'un crédit, c'est la détermination de la solvabilité et de la capacité de remboursement du consommateur. Le prêteur ne peut, en effet, accorder un crédit à un consommateur s'il estime que ce dernier ne pourra pas rembourser les sommes prêtées. Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit doit donc se renseigner sur la situation financière du consommateur, ses revenus, ses charges, etc.

Mais il doit en outre vérifier quelle est la situation du consommateur, dans ses dossiers internes et auprès de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique. Cette dernière enregistre tous les contrats de crédit à la consommation et les crédits hypothécaires octroyés en Belgique, ainsi que les défaillances de paiement.

- **L'obligation de conseil**

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit ont l'obligation de proposer au consommateur le produit financier le mieux adapté au but recherché et à la situation financière de celui-ci. À défaut, ils engagent leur responsabilité. Des sanctions peuvent leur être appliquées.

- **Le coût du crédit (TAEG)**

Dans un souci de protection du consommateur et de transparence du marché, la loi a défini une méthode unique de calcul du prix applicable à tous les crédits à la consommation : le TAEG.

Le TAEG exprime, sur base annuelle, le coût total du crédit à la consommation, c'est-à-dire tout ce que le consommateur devra rembourser. Il comprend les intérêts, les frais administratifs, les commissions et l'éventuelle assurance solde restant dû. La

loi fixe des taux (TAEG) maxima que les prêteurs ne peuvent pas dépasser et au-delà desquels il leur est interdit de prêter. Ces taux sont périodiquement révisés en fonction de l'évolution du marché de l'argent.

Une indication plus parlante et moins complexe que le TAEG est celle du « coût total du crédit » ; le coût total doit être indiqué dans les contrats de crédit à la consommation ; il représente la différence entre le montant total à rembourser (capital + intérêts et frais) et la somme prêtée.

Différentes propositions de loi sont actuellement débattues pour améliorer le cadre législatif :

1. Proposition de loi du 29 septembre 2010 déposée par M. André Frédéric et consorts modifiant la loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers afin de mesurer l'endettement réel des consommateurs.⁴⁸

Cette proposition vise à mesurer la charge réelle des dettes des consommateurs, ce qui nécessite d'élargir les données recueillies par la Centrale des crédits aux particuliers. La proposition prévoit donc que, au moins une fois par an, en plus des informations disponibles à l'heure actuelle, les encours réels des crédits soient enregistrés.

2. Proposition de loi du 13 octobre 2010 déposée par M. Ahmed Laaouej et consorts modifiant le Code civil et le Code judiciaire, en vue de protéger la personne physique qui se porte caution solidaire.⁴⁹

Cette proposition tend à responsabiliser le prêteur en l'obligeant à s'assurer de la solvabilité de l'emprunteur.

3. Proposition de loi du 25 novembre 2010 déposée par MM. Wouter Beke et Peter Van Rompuy modifiant la législation sur le crédit hypothécaire en ce qui concerne la publicité.⁵⁰

Cette proposition de loi vise à aligner les règles applicables à la publicité relative au crédit hypothécaire sur les règles concernant la publicité relative au crédit à la consommation.

48 DOC 53 0222/001.

49 DOC 5-321/1.

50 DOC. 5-537/1

4. Proposition de loi du 18 janvier 2011 déposée par M^{me} Liesbeth Van der Auwera et consorts modifiant, en ce qui concerne la publicité, la loi du 4 août 1992 relative au crédit hypothécaire.⁵¹

Cette proposition de loi vise à aligner les règles applicables à la publicité relative au crédit hypothécaire sur les règles concernant la publicité relative au crédit à la consommation.

5. Proposition de loi du 11 mai 2011 déposée par M^{me} Olga Zrihen et M. Ahmed Laaouej visant à améliorer la protection des consommateurs dans le secteur du crédit à la consommation et à préciser la définition des intermédiaires financiers.⁵²

La proposition de loi vise à préciser le cadre juridique existant, limiter les distorsions de concurrence dont sont victimes les professionnels du crédit et renforcer la protection des consommateurs, d'une part, en soumettant les grandes surfaces et les commerces aux garanties prévues par la loi du 12 juin 1991, lorsque l'ouverture de crédit est liée à l'acquisition de biens particuliers et, d'autre part, en les intégrant au régime des intermédiaires financiers visé par la loi du 22 mars 2006, lorsque l'ouverture de crédit n'est pas liée à l'acquisition de biens particuliers.

6. Proposition de loi du 14 octobre 2011 déposée par M. Josy Arens et M^{me} Annick Van den Ende visant à réglementer davantage les ouvertures de crédit.⁵³

Cette proposition de loi vise à instaurer des règles plus strictes en ce qui concerne la publicité relative aux crédits à la consommation et à la souscription de ces crédits sur les lieux d'achat, en vue de lutter contre le surendettement.

7. Proposition de loi du 14 octobre 2011 déposée par M^{mes} Cécile Thibaut et Mieke Vogels visant à délimiter les lieux de souscription d'un crédit à la consommation.⁵⁴

Cette proposition de loi vise à s'assurer que tout crédit à la consommation est contracté dans un environnement apportant un maximum de garanties pour que la décision soit prise en connaissance de cause et en toute sérénité.

51 DOC 53 1038/001.

52 DOC 5-1021/1.

53 DOC 53 1810/001.

54 DOC 5-1272/1.

3.2 État des lieux

3.2.1 Caractère essentiel du crédit

- S'il ne peut exister de droit au crédit inconditionnel, il n'en reste pas moins que les ménages à revenus modestes ont des besoins essentiels de crédit que les impératifs de cohésion sociale justifient de satisfaire adéquatement. Même s'il n'est pas en soi un moyen de lutter contre la précarité, le crédit à la consommation permet d'étaler les dépenses dans le temps et d'acquérir ainsi des biens et des services essentiels permettant l'accès à la dignité et au bien-être : garantie locative, formation et études, équipement ménager, mobilier, réparation et entretien du logement, énergie, voiture, soins de santé, téléphonie, équipement informatique, fêtes et événements (mariage, funérailles).
L'accès au crédit est d'autant plus essentiel que le patrimoine s'avère insuffisant pour faire face aux aléas de l'existence ou pour prendre une initiative économique. Mais, par ailleurs, si le crédit n'est pas accordé à bon escient et qu'il entraîne l'emprunteur dans la spirale du surendettement, les conséquences de celui-ci seront d'autant plus dramatiques que son patrimoine et ses revenus sont faibles. Dès lors, si l'accès au crédit est essentiel, l'octroi d'un crédit qui soit approprié à la situation sociale du demandeur l'est tout autant.
- Dans la mesure où le crédit est un service financier permettant de dégager des bénéfices, il découle d'une logique économique élémentaire que le marché cherchera lui-même à répondre aux besoins de financement des consommateurs en leur proposant des produits. Encore faut-il qu'ils répondent adéquatement à leurs besoins.
- Cette logique « de marché » est en effet contrecarrée par divers éléments qui, *in fine*, ne permettent pas de garantir que les besoins « légitimes » en crédit soient tous adéquatement rencontrés.
 - La maturité du marché : cette dernière représente le niveau plus ou moins développé de l'offre du marché au regard des besoins. Tant qu'il existe des marges de progrès significatives en termes de croissance du marché, les prêteurs servent les publics considérés comme peu risqués et développent les crédits les plus rentables et, donc, peuvent se désintéresser des ménages à revenus modestes et de leurs besoins spécifiques. Dans ce mouvement de maturation du marché, il se peut donc que des parties de la clientèle, moins profitables, ne trouvent pas sur le marché de produits adaptés à leurs besoins. Elles sont alors, soit privées d'un service financier (elles chercheront alors d'autres solutions – prêt dans l'entourage,

endettement non bancaire, privation...), soit contraintes d'user d'un autre, mais qui n'est pas adapté à leurs besoins, ce qui peut alors entraîner des difficultés d'usage (gestion perturbée, charges financières élevées, surendettement...). Lorsque certains segments de la population sont arrivés à saturation, la croissance des parts de marchés des entreprises peut se tourner vers l'identification de « niches » de clientèles non encore servies pour lesquelles il faut développer des produits/des pratiques marketing/d'analyse de risques adaptées afin de les servir adéquatement. Ces marchés sont donc potentiellement « moins rentables » que d'autres, mais suffisamment tout de même pour qu'une offre « finisse » par se développer.

- Un frein significatif au développement d'une offre spécifique adaptée aux ménages en risque d'exclusion financière repose sur les techniques d'analyse risque telles que le *credit-scoring*. « En effet, le *credit-scoring* a fortement réformé l'analyse risque crédit des prêteurs. En rendant possible un traitement massif des demandes, il a rendu le crédit accessible à une plus large frange de la population. Sa nature statistique en fait un outil prédictif fiable, pour autant que les profils des clients ciblés soient similaires à ceux des clients ayant composé l'échantillon d'origine. Mais, même établi sur une base large, l'échantillon n'est toutefois pas construit pour garantir la représentativité de la population dans son ensemble. Cette limite méthodologique impacte donc profondément et pour longtemps l'accessibilité du crédit aux profils « hors normes ». Dans quelle mesure l'industrie prendra-t-elle cette question en main ? Comment envisage-t-elle d'y apporter une solution ? Il est en effet indispensable que les scores, d'une manière ou d'une autre, apprennent à reconnaître ces publics et à distinguer parmi ceux-ci les différents niveaux de risque... Car sans cela, ces publics resteront exclus pour de mauvaises raisons, simplement parce qu'ils n'ont pas intégré l'échantillon d'origine. »⁵⁵
- Enfin, la protection des montants minima de saisie ou de cession, qu'ils soient ou non versés sur un compte en banque, constitue également un frein à l'offre de crédit aux ménages disposant de revenus inférieurs à ces minima. En effet, dans ce cadre, le prêteur n'a pas la possibilité, en cas de défaillance de son client, de mettre en œuvre de titres exécutoires⁵⁶, ce qui peut compliquer le recouvrement de la créance.

⁵⁵ Olivier Jérusalmy, 2007, « *Credit scoring* : une approche objective dans l'octroi de crédit ? », Réseau Financement Alternatif, Bruxelles - <http://www.financite.be/s-in-former/bibliotheque,fr,11,3,2,8,353.html>

⁵⁶ Un titre exécutoire est un acte juridique constatant une créance et permettant au créancier d'en poursuivre l'exécution forcée sur les biens de son débiteur dans les conditions propres à chaque mesure d'exécution (par exemple par exploit d'huissier de justice).

3.2.2 L'octroi de crédit par des intermédiaires de crédits⁵⁷

À côté des prêteurs, les intermédiaires de crédit (courtiers, agents, vendeurs par correspondance, grands magasins) sont de plus en plus présents dans l'octroi des crédits en Belgique. Ces derniers proposent aux consommateurs des crédits pour le compte d'un prêteur, et c'est par eux en particulier qu'un nombre significatif d'ouvertures de crédit se retrouvent dans les mains des consommateurs.

Ce qui pose problème, c'est la manière dont les intermédiaires sont à même, ou non, de garantir les obligations légales d'information et de conseil inhérentes à une pratique de crédit responsable.

Obligation légale d'analyser la solvabilité du consommateur avant l'octroi d'un crédit :

Les intermédiaires sont soumis à la même obligation que les prêteurs (art. 10 de la loi sur le crédit à la consommation) de vérifier la solvabilité du consommateur et de recueillir les informations qui vont leur permettre d'apprécier l'opportunité d'accorder ou non un crédit. Dans la pratique, on constate trop souvent que la seule mesure prise est la consultation de la Centrale des crédits aux particuliers (obligatoire), alors que cette dernière ne peut à elle seule fournir l'information requise pour mettre en œuvre une offre responsable.

Obligation de fournir au consommateur des informations sur le crédit et de pouvoir les expliquer :

Cette obligation ne s'applique qu'aux seuls intermédiaires de crédit à titre principal. Toutefois, « Selon les termes de la loi (art. 11ter al. 2) et l'analyse des documents parlementaires⁵⁸, les garagistes, les vendeurs, les grands magasins, les magasins de meubles et autres sont considérés comme des intermédiaires de crédit à titre principal dès lors que le crédit qu'ils proposent ne sert pas exclusivement à financer la vente de biens et services de l'intermédiaire, ou que « le financement de l'achat est proposé de manière systématique et fait partie de la stratégie commerciale et de la communication publicitaire de l'intermédiaire^{59/60}. »

57 Ce paragraphe reprend une part importante des informations publiées dans les Recommandations 2012 de la « Plateforme Journée sans crédit » à laquelle le Réseau Financement Alternatif participe.

58 Si un vendeur de biens ou de services propose une carte de paiement, une carte accréditive ou une carte multifonctionnelle lors d'une ouverture de crédit ou propose un financement pour voiture alors qu'il ne vend lui-même aucune voiture, cela dépasse la simple médiation en tant qu'activité accessoire (exposé des motifs, Doc. Parl., Chambre, Session 52, 2468/001, p. 35).

L'article 11 de la loi spécifie que le devoir d'information sera accompli notamment en remettant au consommateur un formulaire standardisé (appelé *SECCI*) comprenant une série d'informations prévues par la loi.

Mais la loi prévoit aussi qu'il faut pouvoir fournir au consommateur des explications adéquates grâce auxquelles celui-ci sera en mesure de déterminer si le contrat de crédit proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière.

Si nécessaire, l'intermédiaire devra expliquer les informations contenues dans le *SECCI* (le TAEG, le taux débiteur, le délai de rétractation...), mais aussi les caractéristiques essentielles des produits proposés et les effets particuliers qu'ils peuvent avoir sur le consommateur, y compris les conséquences d'un défaut de paiement du consommateur.

L'article 5.6 de la Directive européenne relative au crédit à la consommation 2008/48/CE prévoit spécifiquement que « les États membres peuvent adapter les modalités d'octroi et l'étendue de cette assistance ».

Le Considérant 27 de la Directive européenne stipule qu'« En dépit de l'information précontractuelle qui doit être fournie, le consommateur peut encore avoir besoin d'une aide supplémentaire pour déterminer quel est le contrat de crédit, parmi l'éventail des produits proposés, qui correspond le mieux à ses besoins et à sa situation financière. Par conséquent, les États membres devraient veiller à ce que les prêteurs apportent une telle assistance à propos des produits de crédit qu'ils proposent au consommateur. Si nécessaire, l'information précontractuelle adéquate, ainsi que les caractéristiques essentielles des produits proposés devraient faire l'objet d'une explication personnalisée au consommateur de manière à ce que celui-ci puisse comprendre l'impact que ces produits peuvent avoir sur sa situation économique. Le cas échéant, ce devoir de prêter assistance au consommateur devrait également s'appliquer aux intermédiaires de crédit. Les États membres devraient pouvoir déterminer quand et dans quelle mesure de telles explications devraient être fournies

59 Comme le relèvent Michiel DE MUYNCK et Reinhard STEENNOT, ne peuvent être considérés comme intermédiaires de crédit à titre accessoire que les fournisseurs de biens et services pour lesquels l'activité d'intermédiaire n'a qu'une faible influence (*geringe invloed*) sur l'activité commerciale (*De nieuwe wet consumentenkrediet en kredietopeningen : een afdoende bescherming voor de consument ?*, R.D.C. 2011/3, p. 191 et sp. 205). Si le financement de l'achat est proposé de manière systématique et fait partie de la stratégie commerciale et de la communication publicitaire de l'intermédiaire, il ne saurait plus être question d'une activité accessoire. Ce que l'intermédiaire offre sur le marché, c'est un produit (ou service) à crédit ou une offre conjointe produit (service) + crédit. Le crédit devient donc une partie de l'activité principale de l'entreprise.

60 Voyez également le Code annoté réalisé par Frédéric de Patoul sur le site du SPF Économie <http://economie.demoroom.be/article-11ter-dispense-de-linformation-precontractuelle-pour-certains-intermediaires.html>

au consommateur compte tenu du contexte particulier dans lequel le crédit est offert, de la nécessité d'aider le consommateur et de la nature de chaque produit de crédit. »⁶¹

Force est de constater qu'à ce jour, lorsque l'offre de crédit se fait encore aux caisses de grands magasins, dans la rue ou un autre lieu public, sans protection de la confidentialité, par exemple, il ne peut être question de pratiques responsables.

Il semble également que, dans de trop nombreuses circonstances encore, le personnel employé par ces intermédiaires, et qui en tant que tel « vend » du crédit, ne dispose pas des compétences minimales pour pouvoir mettre en œuvre de manière appropriée l'obligation d'information.

Pour toutes ces raisons, les recommandations faites par la plateforme vont dans le sens :

- d'une professionnalisation de l'intermédiaire de crédit afin qu'il puisse mettre en œuvre ses obligations d'information et de conseil ;
- de l'interdiction du démarchage dans les espaces publics ;
- de la garantie de la confidentialité et de la mise à disposition du consommateur d'un espace dédié à l'offre de crédit, qui soit distinct des espaces de vente de biens et services.

3.3 Indicateurs

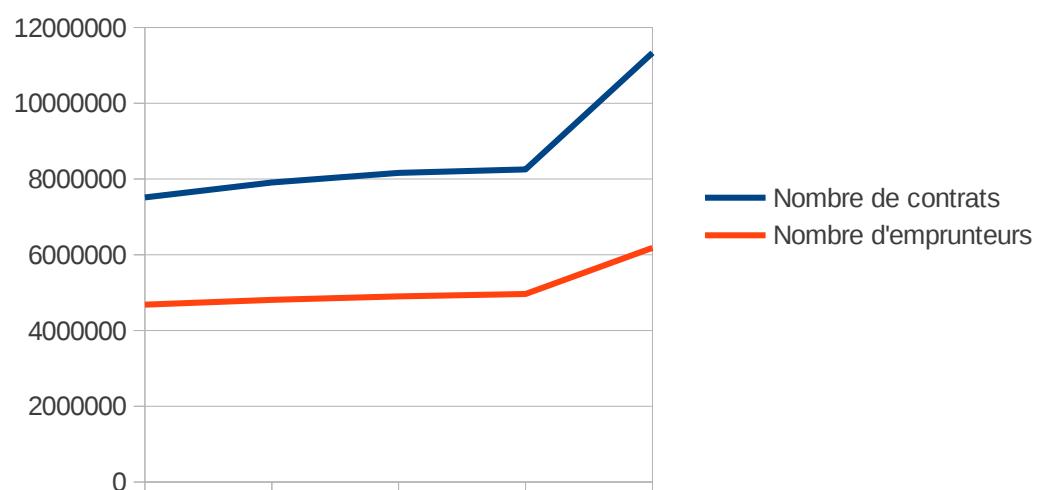
L'objectif général du présent rapport étant d'évaluer l'évolution du niveau d'inclusion financière en Belgique, cette section propose une série d'indicateurs, certes perfectibles, permettant de quantifier certains des aspects de l'inclusion en matière de crédit.

61 Recommandations 2012 de la plateforme Journée sans Crédit, p. 14

3.3.1 Évolution du nombre de contrats de crédit et du nombre d'emprunteurs

Tableau 7 - Évolution du nombre de contrats et d'emprunteurs

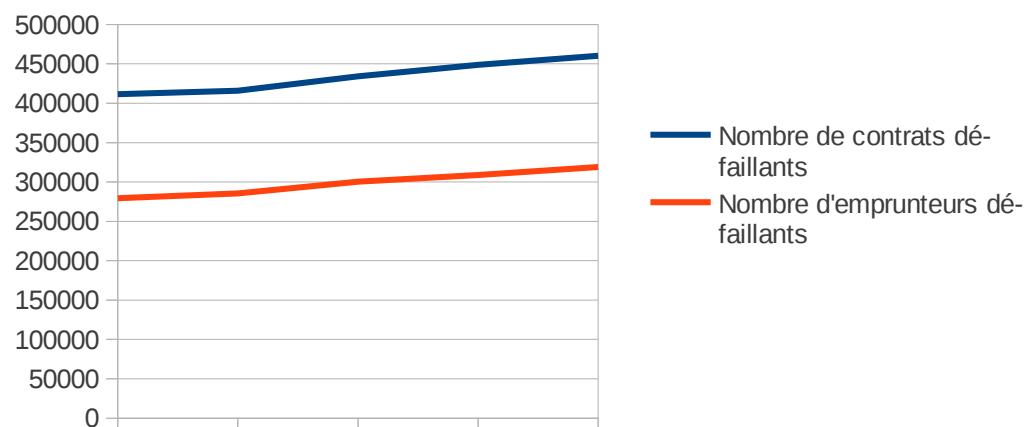
Evolution du nombre de contrats et d'emprunteurs de 2007 à 2011



Source : BNB, *Bulletin statistique, Centrale des crédits aux particuliers, Calculs : Réseau Financement Alternatif, 2007-2011*

Tableau 8 - Évolution du nombre de contrats et d'emprunteurs défaillants

Évolution du nombre de contrats et d'emprunteurs défaillants de 2007 à 2011



Source : BNB, *Bulletin statistique, Centrale des crédits aux particuliers, Calculs : Réseau Financement Alternatif, 2007-2011*

Tableau 9 - Évolution du nombre de contrats de crédit et du nombre d'emprunteurs

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de contrats	6.678.948	6.830.213	7.179.204	7.512.130	7.903.687	8.157.065	8.253.320	11.326.958
Évolution annuelle en nb Évolution en %		+ 151.265 (2,30 %)	+348.991 (5,10 %)	+332.926 (4,60 %)	+391.560 (5,20 %)	+253.378 (3,20 %)	+96.255 (1,18 %)	+3.073.638 (37,24 %)
<hr/>								
Nombre de contrats défaillants Évolution annuelle en nb Évolution en %	508.039	501.102	492.177	411.415*	415.890*	434.330*	448.725*	460.493*
		-6.937 -1,4 %	-8.925 -1,8 %	-1.269 -0,3 %	+4.475 1,1 %	+18.440 4,4 %	+14.395 3,3 %	+11.768 2,6 %
Nombre d'emprunteurs (a) Évolution en %	4.383.731 2,90 %	4.454.925 1,60 %	4.574.224 2,70 %	4.684.232 2,40 %	4.807.023 2,60 %	4.899.920 1,90 %	4.963.644 1,30 %	6.181.461 24,53 %
Nombre d'emprunteurs défaillants Évolution en %	349.665	343.020 -1,9 %	337.755 -1,5 %	279.429* 0,3 %	285.595* 1,5 %	300.296* 3,6 %	308.803* 2,5 %	319.092* 3,3 %

Source : BNB, Bulletin statistique, Centrale des crédits aux particuliers, Calculs : Réseau Financement Alternatif, 2004-2011

* dès 2007, les données reprennent les situations en fin d'année

3.3.2 Taux d'usage et taux de défaut des crédits à la consommation de la population majeure en Belgique (2004-2010)

Tableau 10 - Taux d'usage et taux de défaut des crédits à la consommation de la population adulte

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de résidents belges de 18 ans et plus (b)	8.229.047	8.275.919 +0.56 %	8.331.936 +0.67 %	8.396.748 +0.78 %	8.472.359 +0.90 %	8.547.467 0.88 %	8.625.749 +0.91 %	Nd 8.703.380 *
Pourcentage d'usagers de crédit ⁶² = (a)/ (b)X100	52,96 %	53,47 %	54,48 %	55,29 %	56,24 %	56,81 %	71,02 %**	nd
Pourcentage de personnes ayant au moins un crédit en défaut de paiement	4,23 %	4,12 %	4,02 %	3,30 %	3,34 %	3,48 %	3,55 %	nd

*Donnée non disponible. Estimation réalisée en appliquant une croissance de 0,9 %, taux moyen de croissance des trois dernières années. Une correction sera réalisée ultérieurement sur base de l'information réelle.

**Estimation

Source : BNB, Bulletin statistique, Centrale des crédits aux particuliers (CCP-situation au 31 décembre), 2004-2011, Statbel (situation au 1er janvier), Calculs : Réseau Financement Alternatif

3.3.2.1 Niveau d'usage de crédits par les particuliers

Une croissance régulière s'observait depuis 2004, pour atteindre 56,8 % en 2009. Mais les données 2010 (ce ne sont que des estimations) montrent un bond important, puisque le taux d'usage passe à 71,02 %. 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.

62 Les données issues de la CCP sont fournies au 31/12 alors que celles relatives aux résidents (Statbel) sont fournies au 1/01, les calculs sont donc réalisés sur la base des données CCP de l'année N et celles de Statbel pour l'année N+1.

3.3.2.2 Niveau d'usage problématique de crédits par les personnes majeures

Une augmentation du nombre de personnes majeures en défaut de paiement s'observe depuis 2007 et atteint 3,55 % en 2010, alors que ce taux connaissait une période de décroissance de 2004 à 2007. Ce taux est toutefois sous-évalué puisqu'il est calculé sur l'ensemble des crédits souscrits, plutôt que sur les crédits actifs. Or, un nombre significatif d'ouvertures de crédit (bien que non quantifié à ce jour dans la Centrale des crédits) sont inactives.

Le défaut de paiement, en tant qu'indicateur de difficultés de paiement, nous semble adéquat. Il ne s'agit pas, en tant que tel, d'un signe avéré de surendettement, mais il illustre à tout le moins une difficulté qui, selon les cas, trouvera ou non une solution rapide.

Cet indicateur doit toutefois s'interpréter avec prudence, car s'il révèle bien des difficultés d'usage, il ne permet pas d'expliquer comment ces dernières sontvenues. Est-ce lié à l'inadéquation du crédit où à des causes externes, qui ont réduit la capacité de remboursement de l'emprunteur ?

3.3.3 Situations avérées de surendettement avec contrat de crédit

Le règlement collectif de dettes (RCD) a pour but de rétablir la situation financière du débiteur, notamment en lui permettant, dans la mesure du possible, de payer ses dettes tout en garantissant, à lui et à sa famille, de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. Cette procédure doit, pour être mise en œuvre, faire l'objet d'une requête à déposer auprès du juge du Tribunal du Travail. Le juge aura alors à se prononcer dans les 8 jours sur l'admissibilité de la requête, requête qui contient d'ores et déjà un certain nombre d'informations relatives aux dettes en présence, au budget du ménage et à son patrimoine. En cas d'admissibilité, on peut considérer que nous sommes véritablement en présence d'une situation de surendettement. Bien entendu, l'admissibilité ne renseigne pas sur les suites qui seront réellement données au dossier, et donc si, oui ou non, une médiation sera effectivement mise en place et finalisée.

3.3.3.1 Chaque admissibilité d'une requête en RCD illustre une situation de surendettement. Mais toute situation de surendettement ne donne pas lieu à une requête en admissibilité.

Parmi les avis d'admissibilités prononcés, un certain nombre portent sur des situations d'endettement qui ne comportent toutefois pas de crédit. Les données collectées par la CCP permettant de les distinguer, nous construirons notre indicateur sur le nombre de dossiers comportant des crédits.

On constate également qu'il existe un certain nombre de dossiers qui comportent un ou des contrats de crédit sans qu'aucun d'entre eux ne soit en défaut de paiement (8902 dossiers en 2010). Doit-on dès lors les extraire des données de base de notre indicateur ? Notre position est au contraire de les maintenir, car, selon nous :

- l'endettement « non-crédit » qui prévaut alors s'est constitué en dépit d'un certain sens des priorités (les principales dettes alternatives au crédit sont le logement, les charges d'énergies et de fluides ou, bien entendu, les dettes fiscales, car de nombreux indépendants peuvent accéder à cette procédure), dans la mesure où soit des biens de première nécessité, soit des dettes prioritaires n'ont pas été honorées, ce qui peut entraîner de très fâcheuses conséquences pour le ménage concerné. Le RCD va donc très logiquement bousculer cet état de choses et provoquer, dans une certaine mesure, des défauts de paiement concernant le ou les crédits, puisque le disponible dédié au remboursement sera réparti sur l'ensemble des dettes et non plus sur une partie seulement ;
- ce qui découle du précédent paragraphe, c'est qu'il n'est pas possible d'affirmer que l'absence de défaut de paiement relatif au crédit soit le signe d'un endettement crédit non problématique : cela signifie simplement que l'accumulation des dettes « hors crédit » s'est faite avec un disponible amputé des remboursements des crédits contractés.

Tableau 11 - Nombre d'avis d'admissibilité de requête en règlement collectif de dettes

	Nombre d'avis d'admissibilité de requête en règlement collectif de dettes					
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de personnes sans contrat de crédit	12.093	13.913	15.281	17.032	19.111	20.218
Nombre de personnes avec contrat de crédit dont						
- aucun n'est défaillant	4.751	5.919	6.970	8.096	8.902	14.802
- un contrat défaillant	13.058	14.931	16.575	18.708	20.945	20.370
- deux contrats défaillants	9.138	10.410	11.693	13.584	15.711	16.514
- trois contrats défaillants	6.135	6.841	7.507	8.623	9.892	10.687
- quatre contrats défaillants	3.942	4.343	4.566	4.976	5.654	6.022
- cinq contrats défaillants ou +	8.211	8.136	7.576	7.128	6.910	6.250
Total des situations avec contrat de crédit Évolution annuelle (en %) En % de la population majeure	45.235 0,54 %	50.580 +11,81 % 0,60 %	54.887 +8,52 % 0,64 %	61.115 +11,35 % 0,71 %	68.014 +11,29 % 0,78 %	74.645 +9,75 % nd

Source : Centrale des crédits aux particuliers (CCP- situation au 31 décembre), 2006-2011

Lorsqu'une requête en règlement collectif de dettes est admise, qu'elle fasse ensuite l'objet ou non d'une médiation de dettes, on se trouve en présence d'une situation de surendettement avérée, puisqu'il faut, pour qu'une requête soit admise, que soit constatée une incapacité à faire face à ses dettes exigibles et à échoir de façon durable.

3.3.3.2 Pourcentage de la population majeure ayant déposé une requête admissible en RCD

Depuis sa mise en œuvre, on observe un nombre croissant d'avis d'admissibilité, à la fois en valeur absolue, mais également en pourcentage de la population majeure.

Le pourcentage de la population majeure ayant déposé une requête admissible en RCD en 2010 est estimé à 1 %.

3.3.4 Nombre moyen de crédits par emprunteur

À titre d'indicateurs complémentaires du caractère adapté des crédits octroyés en Belgique, il nous semble utile de mettre en place une vigilance quant à l'évolution du nombre moyen de crédits dont disposent les usagers de crédit, ainsi que le montant moyen emprunté par ces derniers.

Ces données ne permettent pas une appréhension immédiate de la qualité de l'endettement crédit, dans le sens où elles apporteraient une illustration précise de l'adéquation ou non des crédits aux besoins des consommateurs, mais elles peuvent servir d'avertisseur quant à des évolutions qui paraîtraient contraires à une pratique responsable.

Le nombre moyen de crédits par emprunteur était de 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 %.

Tableau 12 - Nombre moyen de crédits par emprunteurs

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre moyen de crédits par emprunteurs	1,52	1,53	1,57	1,6	1,64	1,66	1,66	1,83

Source : Centrale des crédits aux particuliers (CCP- situation au 31 décembre), 2004-2011, Calcul : RFA

3.3.5 Montant moyen emprunté

Montants moyens empruntés 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. Sans cet événement, il est probable que la hausse du niveau d'endettement observée depuis 2004 se serait poursuivie.

Tableau 13 - Montants moyens empruntés

	2004	2007	2008	2009	2010	2011
Prêt à tempérament*	18.258.600	21.821.782	23.780.800	25.166.832	26.250.118	27.985.376
Vente à tempérament*	1.965.860	2.772.795	2.890.299	2.912.840	2.872.149	2.585.338
Crédit-bail*	6.661	4.089	3.437	2.672	1.621	768
Ouverture de crédit*	8.195.222	10.074.652	10.981.156	11.432.073	11.922.515	15.029.061
Crédit hypothécaire*	119.532.305	162.503.426	177.121.332	189.508.883	204.378.453	220.383.972
Total*	147.958.648	197.176.744	214.777.024	229.023.300	245.424.856	265.984.515
Nombre d'emprunteurs	4.383.731	4.684.232	4.807.023	4.899.920	4.963.644	6.181.461
Montants moyens empruntés	33.751,76 €	42.093,72 €	44.679,84 €	46.740,21 €	49.444,49 €	43.029,39
Évolution annuelle en %		+6,01 %	+6,14 %	+4,61 %	+5,79 %	-12,9 %

Source : CCP 2004-2011

* en milliers d'euros

Parallèlement à la croissance du nombre d'emprunteurs, on assiste donc également à une évolution quant à la nature de l'endettement. En moyenne, en effet, tant le nombre moyen de crédits contractés que le montant moyen emprunté sont en croissance. Ce dernier a d'ailleurs connu, entre 2004 et 2010, une croissance de plus de 46 %. La baisse observée en 2011 est, comme nous l'avons vu, purement technique.

Ces phénomènes ne sont pas anodins lorsque l'on s'intéresse à la qualité de l'endettement et aux risques de difficultés qui peuvent en découler. Tant le nombre de crédits que le montant total de l'endettement sont des éléments qui participent à un risque supplémentaire de défaut, car cela rend objectivement plus complexe, d'une

part, la gestion quotidienne et plus lourd, d'autre part, le montant à rembourser. Dans ce cas, tout accident de vie qui impacte la capacité budgétaire de l'emprunteur peut plus aisément déboucher sur le défaut de paiement, voire sur le surendettement.

3.3.6 Montant moyen des arriérés de crédits

Tableau 14 - Montants moyens des arriérés de crédits

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Prêt à tempérament*	961.715	838.562	881.325	936.636	1.070.829	1.154.213	1.194.760
Vente à tempérament*	73.800	65.237	59.134	58.309	59.269	62.311	63.236
Crédit-bail*	2.269	2.001	1.781	1.507	1.059	639	256
Ouverture de crédit*	294.784	293.771	296.533	308.322	340.737	376.402	414.300
Crédit hypothécaire*	607.691	568.800	538.371	552.065	682.977	825.553	876.701
Total*	1.840.259	1.768.371	1.777.144	1.855.839	2.154.871	2.419.118	2.549.253
Nombre d'emprunteurs	4.454.925	4.574.224	4.684.232	4.807.023	4.899.920	4.963.644	6.181.461
Montants moyens des arriérés	413,08 €	386,59 €	379,39 €	386,07 €	439,78 €	487,37 €	412,40 €
Évolution annuelle %	-6,59 %	-6,41 %	-1,86 %	+1,76 %	+13,91 %	+10,83 %	-15,38 %
Revenus moyens**	24.422	24.949	25.680	26.772	nd	nd	nd
Évolution annuelle %	+1,87 %	+2,16 %	+2,93 %	+4,25 %			

Sources : CCP 2005-2010

* en milliers d'euros

**revenu net imposable moyen par déclaration⁶³

Comme on le voit dans le tableau ci-dessus, le montant moyen des arriérés suit la même tendance que celle des défauts de paiement : les montants diminuent de 2004 à 2007, puis remontent pour atteindre 487,37 euros en 2010. Ici aussi, la baisse significative de 15,38 % observée en 2011 est due à l'intégration des découverts en compte et doit se comprendre comme un ajustement technique. Aucune interprétation particulière ne peut véritablement être donnée.

63 Statistique fiscale - <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/fisc/>

3.3.7 Ventilation des emprunteurs par nombre de contrats souscrits (en nombre et en part)

Tableau 15 - Ventilation des emprunteurs par nombre de contrats souscrits

	En nombre				En part			
	2003	2007	2010	2011	2003	2007	2010	2011
Personnes avec 1 contrat	1.914.772	1.913.427	1.913.803 +/- 0 %	2.223.538 +16,18 %	44,95 %	40,85 %	38,56 %	35,98 %
Personnes avec 2 contrats	1.114.498	1.227.832	1.285.206 +4,67 %	1.478.532 +15,04 %	26,16 %	26,21 %	25,89 %	23,93 %
Personnes avec 3 contrats	597.679	725.859	804.246 +10,80 %	1.023.203 +27,23 %	14,03 %	15,50 %	16,20 %	16,56 %
Personnes avec 4 contrats	307.987	401.576	465.142 +15,83 %	653.311 +40,45 %	7,23 %	8,57 %	9,37 %	10,27 %
Personnes avec 5 contrats ou plus	325.175	415.538	495.244 +19,18 %	802.877 +62,12 %	7,63 %	8,87 %	9,98 %	12,99 %
Total	4.260.111	4.684.232	4.963.641	6.181.461	100 %	100 %	100 %	100 %

Sources : BNB – CCP, (2003-2011)

Le tableau ci-dessus illustre une évolution particulière de la répartition des contrats de crédit souscrits en Belgique depuis 2003, encore accentuée par la prise en compte des découverts en compte dans la CCP. En effet, si l'on a vu plus haut que le nombre d'usagers de crédit est en croissance régulière, il est plus surprenant de constater que, parmi ces usagers de crédit, le nombre absolu de personnes ne disposant que d'un crédit est stable et le nombre de celles disposant de deux crédits ne croît que très légèrement. En revanche, le nombre d'usagers de crédit disposant de trois crédits et plus a connu une forte croissance ces dernières années, tant en valeurs absolues qu'en parts relatives et une véritable explosion en 2011... Est-ce le signe d'une pratique de crédit responsable ?

Ce qui semble ressortir de l'observation des données de la CCP, c'est qu'on ne prête qu'aux personnes déjà endettées ! Mais aussi : une fois un premier crédit contracté, le consommateur y recourt de plus en plus. « Nos hypothèses pour expliquer un tel phénomène, qui semble aller à l'encontre d'une pratique de crédit responsable, sont les suivantes :

- il est plus facile de proposer un nouveau crédit à un client existant que de convaincre un nouveau client d'en contracter un. Cette observation fait écho aussi à l'hypothèse selon laquelle un consommateur ayant déjà contracté un crédit semble plus ouvert à l'usage d'un autre crédit, puis d'un autre encore... ;
- il est perçu comme plus facile d'estimer le risque crédit sur les clients disposant d'un historique crédit bien fourni. En effet, les approches statistiques que nous avons abondamment critiquées dans de précédentes analyses reposent sur l'analyse de données passées. Tant que le consommateur a en cours des crédits sans défaut de paiement, il dispose d'une bonne cotation. Cette bonne cotation ne prend sans doute pas adéquatement en compte la réduction du pouvoir d'achat et la capacité de remboursement, ni les contraintes budgétaires, ni les risques liés à une réduction des revenus ou à une hausse des charges du client. Dans ce sens, cette évolution peut être le signe d'une véritable bombe à retardement. »⁶⁴

64 Olivier Jérusalem, « Les ouvertures de crédit : pour quoi faire ? », Réseau Financement Alternatif, Bruxelles. Belgique, juin 2011.

3.3.8 Type de crédit et taux de défaut

Tableau 16 - Nombre de contrats par type, % de parts de marché par type et nombre de défaillances par type, % de défaillances par type de contrat

	2003	2007	2008	2009	2010	2011
Prêt à tempérament						
Tous Parts de marché	1.448.534 22,6 %	1.431.078 19,0 %	1.493.628 18,9 %	1.536.174 18,8 %	1.564.663 19,0 %	1.642.143 14,5 %
Les défaillants* Parts des défaillances	205.988 40,6 %	152.816 37,1 %	154.199 37,1 %	161.002 37,1 %	163.765 36,5 %	163.462 35,5 %
Vente à tempérament						
Tous Parts de marché	300.934 4,7 %	433.318 5,8 %	415.187 5,3 %	399.375 4,9 %	384.381 4,7 %	358.632 3,2 %
Les défaillants* Parts des défaillances	59.957 11,8 %	44.310 10,8 %	43.628 10,5 %	44.787 10,3 %	46.207 10,3 %	46.716 10,1 %
Ouverture de crédit						
Tous Parts de marché	2.818.936 44,1 %	3.433.937 45,7 %	3.704.609 46,9 %	3.850.705 47,2 %	3.801.638 46,1 %	6.636.527 58,6 %
Les défaillants* Parts des défaillances	190.226 37,5 %	186.597 45,4 %	190.335 45,8 %	200.151 46,1 %	210.241 46,9 %	221.281 48,1 %
Crédit-bail						
Tous Parts de marché	5.840 0,1 %	3.447 0,1 %	2.730 0,0 %	1.818 0,0 %	851 0,0 %	69 0,0 %
Les défaillants* Parts des défaillances	5.759 1,2 %	3.327 0,8 %	2.621 0,6 %	1.757 0,4 %	834 0,2 %	60 0,0 %
Crédit hypothécaire						
Tous Parts de marché	1.824.522 28,5 %	2.210.350 29,4 %	2.287.533 28,9 %	2.368.993 29,0 %	2.501.787 30,3 %	2.689.587 23,7 %
Les défaillants* Parts des défaillances	45.215 8,9 %	24.364 5,9 %	25.107 6,0 %	26.633 6,1 %	27.678 6,2 %	28.974 6,3 %

Source : BNB, *Bulletin statistique, Centrale des crédits aux particuliers, Calculs : Réseau Financement Alternatif, 2003-2011*

Classement des types de crédits par nombre absolu décroissant de défauts de paiement non régularisés en fin d'année (2011) : inchangé depuis 2010

1. Ouvertures de crédit : 221 281
2. Prêt à tempérament : 163 462
3. Vente à tempérament : 46 716
4. Crédit hypothécaire : 28 974

Si on s'intéresse aux parts de marché...

1. Prêt à tempérament (PAT) : part des défaillances supérieure de 21 % à la part de marché
2. Vente à tempérament (VAT) : part des défaillances supérieure de 6,9 % à la part de marché
3. Ouverture de crédit (OC) : part des défaillances inférieure de 10,5 % à la part de marché
4. Crédit hypothécaire (PH) : part des défaillances inférieure de 17,4 % à la part de marché

Comme nous pouvons le constater, il est difficile, sur la base des données présentées, d'appréhender l'éventualité d'un risque de défaut plus élevé d'un type de crédit à l'autre. Toutefois, il est possible d'avancer quelques hypothèses et réflexions.

3.3.8.1 Prêt hypothécaire

Tout d'abord, les données relatives au prêt hypothécaire situent ce type de crédit comme rencontrant le moins souvent de défaut de paiement. Cela ne signifie pas pour autant qu'il est octroyé de manière plus appropriée que les autres. Toutefois, force est de constater que :

- il n'est pas octroyé de manière « rapide » et n'est pas adapté aux attitudes impulsives ;
- il n'est pas octroyé en grandes surfaces ;
- sans force légale, la règle prudentielle du tiers des revenus mensuels pouvant être consacré au remboursement d'un tel crédit est très largement connue du public et assez bien appliquée par nombre de prêteurs ;
- le formalisme nécessaire est favorable à une décision réfléchie et adaptée, dans le chef du prêteur et du consommateur.

3.3.8.2 Ouverture de crédit

Nous informons le lecteur intéressé qu'une étude a été menée sur le sujet et est consultable dans le rapport sur l'inclusion financière 2011.

En ce qui concerne les OC, le premier point à signaler est le caractère fallacieux du taux de défaillance. Ce dernier est en effet calculé sur le stock des OC ouvertes et non pas uniquement sur celles qui ont été utilisées par le particulier (lorsqu'un montant est prélevé), ce qui fausse le taux de défaut en le minimisant ! Dès lors, il est difficile d'envisager des comparaisons avec les autres types de crédit. En outre, l'augmentation

du stock des OC imputable à l'arrivée en 2011 des découverts en compte a pour conséquence de diluer d'autant plus le nombre des défauts... et donc d'en réduire la proportion relative.

Souvent considéré comme une formule souple (montant variable), de montant relativement faible (dans l'absolu), il est toutefois indéniable que non seulement le nombre absolu de défauts est important (les OC sont en première position), mais, en outre, le nombre de défauts n'a fait qu'augmenter depuis 2004, alors même que tous les autres crédits ont vu, pendant quelques années, une réduction de leur nombre de défaillances, entre 2004 et 2007 au moins.

Lorsque l'on recherche les causes possibles de cet état de fait, les hypothèses les plus solidement étayées⁶⁵ sont les suivantes :

- Les modalités de mise à disposition sur le marché : ce type de crédit est largement vendu non seulement au travers des agences bancaires, mais également par de nombreux intermédiaires ainsi que diverses grandes surfaces. Ces dernières, toutefois, n'ont pas le même niveau de responsabilité dans la fourniture de conseil et d'information que le prêteur ou l'intermédiaire, d'une part, et, d'autre part, elles permettent, plus que d'autres, le financement d'achats impulsifs/coups de cœur. Ces derniers ne sont pas toujours compatibles avec une gestion budgétaire rigoureuse et prudente ;
- Le marketing « dynamique », voire agressif : les ouvertures de crédit sont très largement proposées de manière dynamique, dans le sens où le consommateur se voit proposer ce type de crédit sans que lui-même ne fasse de démarche ;
- Les montants proposés dépassent très souvent le besoin réel de financement, dans la mesure où les montants octroyés ne sont pas ajustés aux besoins du consommateur, ni, et c'est beaucoup plus dommageable encore, aux revenus de ces derniers. Ceci est d'autant plus vrai que les revenus des ménages sont faibles ;
- Les modalités d'usage qui, dans un certain nombre de situations, réduisent la perception du risque d'endettement de l'usager, qui peut dès lors plus aisément glisser vers un endettement important, et devenir problématique. À titre d'illustration, la sollicitation de montants successifs, au sein même d'une seule et même ouverture de crédit, ne provoque pas la même perception de risque que la sollicitation de crédits successifs.

65 Olivier Jérusalmy, « Les ouvertures de crédit : pour quoi faire ? », *op. cit.*

3.3.8.3 Prêt à tempérament/vente à tempérament

Les données relatives à ces types de crédits soulignent une sur-représentation de ces crédits en terme de taux de défauts sur leurs parts de marché respectives. Ceci est d'ailleurs plus nettement marqué pour les prêts à tempérament.

Les explications possibles à ces situations sont toutefois difficiles et peu fiables dans la mesure où, au contraire des OC, il n'existe pas d'étude récente permettant de les documenter.

Si toutefois on passe en revue les éléments relatifs aux OC exposés ci-devant, on notera les ressemblances/différences qui prévalent et qui peuvent nous apporter une première ébauche d'explication.

Les modalités de mise à disposition sur le marché : ces types de crédit sont aussi largement vendus par de nombreux intermédiaires ainsi que diverses grandes surfaces.

Le marketing lié à un achat spécifique... ou pas : proposés en grandes surfaces ou, bien entendu, dans les réseaux de distributeurs automobiles, notamment, une partie importante de ces crédits est octroyée pour financer un achat particulier. Cependant, les ventes à tempérament n'offrent comme montant que le montant du bien acheté alors que le prêt à tempérament peut être octroyé, certes, pour un achat spécifique, mais pas exclusivement. Dans le second cas, il peut donc être utilisé à des fins diverses, et sa dangerosité en est dès lors théoriquement plus élevée. Est-ce la raison pour laquelle le PAT semble proportionnellement plus risqué que la VAT ?
Les montants proposés dépassent très souvent le besoin réel de financement : ceci n'est possible qu'en matière de PAT.

Les modalités d'usage qui, dans un certain nombre de situations, réduisent la perception du risque d'endettement de l'usager : à moins d'avoir obtenu un PAT sans achat spécifique ou pour un montant supérieur à l'achat initial, ce risque n'apparaît pas dans les autres situations.

3.3.9 Nombre de plaintes recevables par le Service médiation Banques-Crédits-Placements (SMBCP) relatives au crédit

Tableau 17 - Nombre de plaintes recevables par le SMBCP relatives au crédit

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Généralités	9	7	0	4	3	4	0
Crédits hypothécaires	56	51	43	48	58	69	69
Crédits à la consommation et facilités de caisse	29	31	36	46	45	53	63
Prêts verts							4
Enregistrement (négatif) à la CCP	4	4	5	4	9	12	11
Autres	3	8	5	4	9	7	1
Total des plaintes relatives au crédit	101	159	89	106	124	145	148

Sources : *Rapport annuel Ombudsfin 2011*

En tant que telle, l'évolution quantitative du nombre de plaintes en 2011 n'est pas significative. En revanche, on trouve dans les commentaires qualitatifs présentés des informations pertinentes en matière de pratiques responsables de l'activité de crédit.

En effet, il est dit que les consommateurs sont de plus en plus conscients de la protection proposée par la loi sur le crédit. Cela se traduit notamment par des plaintes plus nombreuses déposées lorsque la charge de remboursement du crédit se révèle dépasser la capacité de remboursement. « Pour s'assurer du caractère suffisant des revenus de son client par rapport à ses charges, l'institution se base, bien entendu, sur les déclarations de l'emprunteur, mais elle doit également utiliser les moyens mis à sa disposition pour se forger une image fidèle des capacités de remboursement du client »⁶⁶.

Deux décisions prises par l'Ombudsman en cette matière, présentées dans le rapport annuel, ont particulièrement retenu notre attention, puisqu'elles ont exonéré les plaignants du paiement des intérêts :

- Bien que le consommateur affirme qu'il n'utilise pas et n'utilisera pas des crédits (OC) toutefois non résiliés, le prêteur n'a pas à les considérer comme inexistant. En effet, si ces derniers avaient été considérés comme actifs, l'ombudsman déclare que « le requérant ne pouvait pas faire face à une charge mensuelle aussi élevée » et donc qu'« ... il appartenait à la banque en tant que professionnel d'octroyer le crédit de manière responsable »⁶⁷ ;

66 Rapport annuel Ombudsfin 2011, p. 24 – lien : <http://www.ombfin.be/ra2011p/>

67 Rapport annuel Ombudsfin 2011, p. 25

- Bien que les requérants accèdent à un refinancement qui réduit significativement la charge mensuelle de remboursement (on passe de 927,59 € à 740,07 €), celle-ci reste trop élevée par rapport à leurs revenus de 1485€ par mois...
- La décision de l'ombudsman prend ici en compte l'historique de la relation entre les requérants et la banque, puisque le remboursement anticipé remplacé par un crédit plus élevé « ... s'est répété par moins de huit fois entre 1999 et le crédit litigieux de février 2010 »

En 2011, la responsabilité du prêteur est plus souvent invoquée par les consommateurs... Et l'ombudsman ne leur donne pas toujours tort !

3.3.10 Raisons de non-usage de crédits à la consommation [x]

Ces données n'ont pu être rafraîchies pour le présent rapport ; nous renvoyons dès lors le lecteur intéressé au rapport sur l'inclusion financière 2011.

3.4 Focus sur le microcrédit à la consommation

3.4.1 Définitions et acteurs belges

Quand on parle de « microcrédit », l'acception grand public réfère en général au prêt pour créer son propre emploi, soit le microcrédit professionnel. La Direction générale Emploi, Affaires sociales et Inclusion de la Commission européenne définit ce concept sur son site comme des « prêts de moins de 25 000 euros destinés à la création ou au développement d'une petite entreprise. »⁶⁸

Cependant il existe aussi ce qu'on appelle le « microcrédit personnel » ou « microcrédit social » qui peut se définir comme un prêt à la consommation approprié aux besoins des personnes exclues du secteur bancaire classique. Par « approprié », nous entendons que le crédit doit être accessible, et que son usage ne provoquera pas de difficultés (défaillance, surendettement...) et permettra à la personne de vivre une vie normale dans sa propre société. En effet, un crédit est souvent nécessaire pour des ménages à revenus faibles qui ne possèdent ni épargne, ni capacité d'épargne. Un microcrédit peut alors leur permettre d'avoir accès à des services et biens de base, ce qui, dans certaines circonstances, peut entraîner une spirale menant à l'exclusion. En Belgique, ces microcrédits sont majoritairement liés à la mobilité, dans le but de trouver ou de maintenir un emploi, pour plus de 55 %

68 <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=836&langId=fr>

des demandes en 2011. Une aide financière pour le regroupement familial, pour l'habitat (équipement de base ou travaux), pour regrouper de dettes et crédits ou pour des dépenses liées à la santé sont d'autres objectifs évoqués.

Le marché belge des microcrédits professionnel et personnel confondus compte cinq acteurs principaux : le Fonds de Participation, Brusoc, Crédal, Hefboom et microStart, mais seul Crédal offre du microcrédit personnel⁶⁹ sous deux formes :

- le microcrédit social accompagné (MSA), depuis 2003 ;
- le prêt vert social (PVS), depuis 2008.

69 Le présent rapport s'attachant exclusivement aux difficultés d'accès et d'usage des particuliers dans leur vie « privée », nous ne documenterons pas plus les aspects du microcrédit professionnel. Si vous souhaitez plus d'information sur le microcrédit professionnel, lisez notamment l'analyse « Nouvel acteur actif », Cayrol, Annika, Réseau Financement Alternatif, décembre 2012

Tableau 18 - Microcrédit personnel en Belgique en 2011

Volume de l'activité au 31 décembre 2011				
année		Nombre de crédits accordés	Montant total accordé	Encours au 31/12/11
2009	MSA	378	1.369.937 €	288.391 €
	PVS	96	718.716 €	288.740 €
2010	MSA	396	1.681.224 €	760.873 €
	PVS	73	741.192 €	386.474 €
2011	MSA	519	2.122.375 €	1.407.186 €
	PVS	94	966.718 €	400.695 €
Total 2011	MSA & PVS	613	3.089.093 €	1.807.881 €
total depuis...	...2003 MSA	2.032	7.319.106 €	2.520.048 €
	...2008 PVS	275	2.491.295 €	1.089.030 €
TOTAL	MSA & PVS	2.307	9.810.401	3.609.078 €

Source : Rapport d'activités 2011 de Crédal

Le microcrédit social accompagné est clairement en augmentation ces dernières années, tant en nombre qu'en montant total octroyé, alors que le prêt social vert n'augmente qu'en terme de montants octroyés ; le nombre de microcrédits, quant à lui, ne montre pas de tendance marquée.

3.4.2 Microcrédit social accompagné

Ce produit fonctionne à travers un partenariat entre Crédal Plus (entreprise sociale), la Région wallonne (pouvoir public régional) et la Fondation Belfius (ex-Dexia Foundation, une fondation privée liée à une banque). Ces trois acteurs partagent une vision clairement affichée de participer à l'inclusion financière des populations défavorisées.

Crédal Plus a développé son offre de microcrédits personnels en 2003, sous l'impulsion de la Région wallonne. L'idée est de fournir de petits crédits, entre 500 à 10 000 €, pour «financer un projet de vie à des personnes exclues du secteur bancaire classique, quelle qu'en soit la raison (statut social, manque de garantie ou

d'expérience, fichage...) »⁷⁰. Ceci se fait en prenant en compte les revenus disponibles, les charges à payer et la structure familiale. Le taux annuel effectif global est de 5 %. Les fonds utilisés pour les microcrédits sont fournis par Crédal, qui signe le contrat et assure le suivi social et les remboursements.

La Région wallonne souhaitait lutter contre l'exclusion sociale et financière. Comme mission de service public, elle a décidé d'intervenir pour améliorer la situation des personnes via un crédit social accompagné, mais également via de l'éducation financière. En effet, le tour de la situation économique du demandeur permet au conseiller microcrédit de lui donner des conseils sur sa gestion de budget. La Région wallonne participe activement au partenariat via deux mesures clés : des subventions pour les activités opérationnelles de Crédal (coûts de personnel, loyer...) et la mise en place d'un fonds de garantie en cas de défaut de crédit. Un représentant de la Région prend part au comité qui décide de l'octroi de crédit. Le soutien de la Région est limité au territoire wallon, même si l'offre de microcrédit se fait également en Région de Bruxelles-Capitale.

Enfin, la Banque Belfius a choisi la microfinance comme axe d'intervention. Par conséquent, sa Fondation soutient les demandes de clients qui sont exclus du système bancaire traditionnel, mais qui répondent aux critères d'accès du crédit social accompagné. La Fondation Belfius soutient donc Crédal dans son activité en Région de Bruxelles-Capitale. Elle accorde des subventions pour couvrir des coûts de personnel ainsi que d'exploitation et propose un support complémentaire par la mise à disposition de bénévoles. La Fondation Belfius a également un représentant au comité de crédit dédié aux activités de la Région de Bruxelles-Capitale.

3.4.3 Prêt vert social

L'objectif de ce produit est de permettre à des ménages précarisés de réduire leur facture énergétique via une meilleure isolation de leur logement. Plus précisément, le prêt vert social est un crédit à la consommation à taux 0 % destiné à financer des travaux d'économie d'énergie dans le logement de personnes physiques qui disposent de revenus modestes. Celui-ci est accordé par Crédal en partenariat avec Bruxelles Environnement et bénéficie d'une intervention financière de la Région de Bruxelles-Capitale. Les montants octroyés varient entre 500 et 20 000 € à un taux annuel effectif global de 0 % et les bénéficiaires doivent résider dans la Région de Bruxelles-Capitale.

70 Rapport d'activités Crédal, 2011

3.4.4 Autres initiatives en Europe

Connu sous l'appellation *CAPIC*, le projet européen *Cooperation for Inclusive Affordable Personal Credit* mené par le Réseau Financement Alternatif vise à étudier dans un premier temps quatre initiatives fonctionnant en partenariat (comportant une entité publique, une entreprise privée et une organisation sociale) de microcrédit personnel. Dans une deuxième phase du projet, les apprentissages tirés de l'analyse de ces pratiques seront utilisés afin d'inciter de telles initiatives dans d'autres pays européens où le microcrédit personnel est peu ou n'est pas présent.

Les cas étudiés comprennent celui de Crédal en Belgique, l'initiative du Secours catholique en France, le partenariat de Fondazione Un Raggio di Luce en Italie et celui d'une Credit Union en Grande-Bretagne.

3.5 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 end dettements 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.

3.6 Conclusions

1. La situation relative aux ouvertures de crédit n'a pas connu d'amélioration sensible. Nos conclusions en la matière se maintiennent donc, à savoir que des mesures strictes et objectivables de pratiques jugées responsables ou non devraient être élaborées pour rendre le marché des OC destinées aux ménages à revenus modestes plus sûr : vérification et adaptation du montant total (total cumulé en cas d'un usage multiple) de l'OC aux revenus mensuels des demandeurs. Pour tout dépassement, une analyse *ad hoc* de la capacité de remboursement des demandeurs sera mise en œuvre par le prêteur ; les achats précis, importants, ne devraient être autorisés en grande surface que par des prêts à durée déterminée, sans reprise d'encours possible ni tirage multiple, et aux mensualités et à la durée clairement annoncées dans la phase précontractuelle. En parallèle, un rafraîchissement périodique des encours réels des OC au sein de la CCP serait de nature à améliorer la qualité de l'information mise à la disposition des prêteurs lors d'un octroi.
2. Nous nous inquiétons de la hausse continue du nombre d'endettés par... de plus en plus de crédits, et interrogeons les prêteurs sur la manière dont ils mettent concrètement en œuvre leur devoir de conseil.
3. Une pratique responsable du crédit devrait intégrer de la part des prêteurs un formalisme dans l'usage du crédit qui permette aux usagers de percevoir quand leur comportement se rapproche d'un dérapage. Des indicateurs

devraient être développés sur la base des modalités d'usage dont font preuve les ménages afin de les mettre en garde quand ils ne perçoivent pas (ne veulent pas percevoir) la dangerosité de leur situation financière.

4. Un avertissement devrait être placé sur toutes les publicités liées aux ouvertures de crédit, que celles-ci fassent ou non référence au coût du crédit ; sur toutes les communications liées aux ouvertures de crédit sur les sites Internet de prestataires de crédit, même dans le cas où la communication prend la forme d'une information. Dans ce cas, l'avertissement devra apparaître dès la première page Internet faisant référence à l'ouverture de crédit ; qui mentionnera un exemple concret du coût du crédit et du risque lié au non-paiement sous une formulation imposée pour éviter toute interprétation ; qui aura une dimension (ou une durée) fixée par le législateur et plus grande que celle prévue actuellement. Nous recommandons de se baser sur les mentions telles que celles qui doivent être visibles sur les paquets de cigarettes actuellement.
5. Il convient d'interdire de lier une ouverture de crédit à l'achat d'un produit ou d'un service particulier, et ce, de manière directe ou indirecte, que ce soit au moyen de phrases ou d'illustrations (fonds visuels représentant une TV, une plage de cocotiers...), tout comme il existe déjà actuellement l'interdiction de faire référence à l'argent liquide ; de mentionner l'ouverture de crédit sur toute publicité ne la concernant pas directement ; d'offrir des ouvertures de crédit dans les magasins, grandes surfaces.
6. Nous recommandons de mener des campagnes de prévention sur les risques liés aux ouvertures de crédit en combinant message-choc et contenu plus explicite.
7. Le microcrédit social accompagné et le prêt vert social rencontrent des besoins spécifiques du marché : respectivement, une possibilité de crédit pour financer un projet de vie et une manière de financer des projets d'économie d'énergie dans un logement pour un public exclu du système traditionnel bancaire. En revanche, la taille actuelle du dispositif est encore beaucoup trop réduite pour impacter de manière un tant soit peu significative notre société.

4 Les instruments d'épargne

4.1 Contexte législatif et politique

4.1.1 En Europe

L'épargne est traitée au niveau européen dans la directive 2003/48/CE du Conseil du 3 juin 2003 en matière de fiscalité des revenus de l'épargne sous forme de paiement d'intérêts, par laquelle l'Union européenne entend permettre que les intérêts de l'épargne perçus dans un État membre par des personnes physiques qui ont leur résidence fiscale dans un autre État membre soient effectivement imposées conformément aux dispositions législatives de ce dernier État membre.⁷¹

En revanche, aucune disposition ne concerne des aspects d'inclusion financière en matière d'épargne. Notons toutefois le lancement en octobre 2011 d'un programme financé par la Commission européenne et dirigé par le Réseau Financement Alternatif, qui vise à promouvoir le recours à l'épargne auprès d'un public précaire comme modèle concurrentiel au crédit et préventif du surendettement au moyen de deux types d'outils :

- des modules d'éducation/d'assistance budgétaire
- un mécanisme de bonification de l'épargne

Ce projet européen étudie les impacts de programmes pilotes innovants mis en œuvre en Belgique, en Grande-Bretagne, en Hongrie et en France. L'expérience belge et ses principaux résultats sont détaillés au point 5.4 ci-dessous.

Par ailleurs, pour mesurer l'impact des expérimentations dans les quatre pays cités sur les comportements d'épargne, les expériences pilotes seront évaluées par un expert spécialisé en collaboration avec les partenaires locaux.

L'évaluation comprend quatre étapes :

- Rapport sur l'état initial décrivant le contexte national de chaque projet ;
- Définition de la méthodologie de l'évaluation ;
- La collecte de données, y compris des enquêtes quantitatives auprès des bénéficiaires et des échantillons-témoins ;
- Les rapports d'évaluation : un rapport général et un rapport spécifique de chaque pays.

Les résultats de cette évaluation seront disponibles en septembre 2012 et donc

71 JO L 157 du 26.6.2003, p. 38–48.

alimenteront le prochain rapport sur l'inclusion financière.

4.1.2 En Belgique

Il existe en Belgique une législation qui tend à inciter à l'épargne grâce à la mise en œuvre d'une exonération du précompte mobilier pour une première tranche de revenu.

Le Code des impôts sur les revenus 1992 prévoit en effet, dans son article 21.5°, une exemption de précompte mobilier, à hauteur d'un plafond de 1250 euros⁷² par an, pour les revenus afférents aux dépôts d'épargne qui ont été reçus, sans aucun terme fixe ou délai de préavis convenu, par les établissements de crédit établis en Belgique. Ces derniers sont ceux tombant sous l'application de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit, à condition que ces dépôts répondent aux exigences fixées par le Roi sur avis de la Commission bancaire et financière quant à la monnaie dans laquelle ils sont libellés, aux conditions de retrait et de prélèvement, ainsi qu'à la structure, au niveau et au mode de calcul de leur rémunération.

Les références légales sont les suivantes :

- 27 août 1993. - arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus 1992, lequel est dénommé, en abrégé, "AR/CIR 92"Section II₂ - Conditions fiscales en matière de dépôts d'épargne. (Code des impôts sur les revenus 1992, article 21,5°). Art. 2
- 7 décembre 2008. - arrêté royal modifiant l'AR/CIR 92 en ce qui concerne les conditions d'exonération des revenus des dépôts d'épargne visés à l'article 21, 5°, du Code des impôts sur les revenus 1992.

Pour que cette exonération puisse s'appliquer, certaines caractéristiques doivent donc être rencontrées, dont les principales sont brièvement présentées ci-après :

- des prélèvements ne peuvent être opérés sur les dépôts d'épargne, directement ou en liaison avec un compte à vue, que pour le règlement des opérations suivantes :
 - a) remboursement en espèces ;
 - b) transfert ou virement, autrement qu'en vertu d'un ordre permanent, à un compte ouvert au nom du titulaire du dépôt d'épargne ;
 - c) transfert à un dépôt d'épargne ouvert auprès du même établissement au nom du conjoint ou d'un parent au second degré au plus du titulaire du dépôt d'épargne ;

⁷² Indexé à 1770 € pour l'exercice d'imposition 2012.

- d) règlement de sommes dues en principal, intérêts et accessoires par le titulaire du dépôt d'épargne en vertu d'emprunts ou de crédits consentis par le même établissement ou par un organisme représenté par ce même établissement ;
- e) règlement à l'établissement dépositaire de primes d'assurance et de frais relatifs au dépôt d'épargne, du prix d'achat ou de souscription de titres, du loyer des coffres-forts et de droits de garde relatifs à des dépôts à découvert ;
- des limites en termes de retrait maximum sont également d'application ;
- la rémunération des dépôts d'épargne comporte obligatoirement mais exclusivement :
 - un intérêt de base, et
 - une prime de fidélité.

Une série de règles précises sont ensuite détaillées quant à la détermination des taux d'intérêt et des primes proposés.

Enfin, une réforme, annoncée en décembre 2011 par le gouvernement et qui entrera en vigueur en janvier 2013, vise à obliger les banques à faire une fiche comparative standardisée de leur produit d'épargne, à mettre en place un calculateur de taux, à interdire les offres conditionnelles et à faire verser les primes de fidélité quatre fois par an.

4.2 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.

À l'inverse des services bancaires de transaction et du crédit en blanc, peu d'études se sont penchées sur les raisons pour lesquelles les gens ne possèdent pas de compte d'épargne. Néanmoins, une recherche menée au Royaume-Uni a montré que l'explication ne réside pas seulement dans le fait qu'il n'y a pas suffisamment d'argent à économiser. De nombreuses personnes à bas revenus épargnent, mais en dehors des institutions officielles, surtout en liquide à la maison ou par le biais de programmes informels d'épargne et d'emprunts.⁷³

Cette situation s'explique par différents facteurs. Par exemple, certaines personnes

⁷³ Kempson, E. and Whyley, C. (1999) *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*. Bristol : Policy Press.

sont confrontées à des difficultés au sujet des moyens à apporter pour prouver leur identité. Aussi, bien des gens ne déposent pas leur épargne sur un compte bancaire ou auprès d'une institution similaire parce qu'ils pensent qu'un montant minimum considérable est requis ou parce qu'ils estiment que ces institutions ne s'adressent pas à ceux qui n'ont que de petites sommes à épargner.

Psychologiquement, les programmes d'épargne informels leur semblent plus accessibles.⁷⁴ Le nombre et la complexité des produits d'épargne ont également un effet dissuasif.⁷⁵ Enfin, certains facteurs religieux constituent des obstacles à l'ouverture de comptes d'épargne tout comme à l'utilisation des crédits.⁷⁶

Par rapport à l'an dernier, nous avons en main les premiers résultats d'un programme de micro-épargne qui a mis en place des modules d'éducation financière combinés à un incitant financier. Ces données donnent une idée de l'impact que peuvent avoir de tels dispositifs.

Ainsi, à la suite des indicateurs, basés sur les données concernant les comptes d'épargne, nous présentons au point 5.4 les informations récoltées à la fin du projet pilote de micro-épargne.

4.3 Indicateurs

4.3.1 Accessibilité

À côté de l'incitant fiscal qui est lié au compte d'épargne réglementé, d'autres éléments contextuels font de ce type de compte, pour une majorité de gens, la première étape d'une pratique d'épargne :

- de nombreux comptes d'épargne sont proposés gratuitement à l'ouverture d'un compte à vue ;
- de nombreux comptes d'épargne sont proposés gratuitement, qu'ils soient ou non exclusivement accessibles et gérés « en ligne » ;

⁷⁴ Comme les auteurs suivants l'ont remarqué : Collard, S., Kempson, E. and Whyley, C., *Tackling Financial Exclusion : An Area-based Approach*. Bristol : Policy Press, 2001 ; Corr, C., *Financial Exclusion in Ireland : An Exploratory Study & Policy Review*. Dublin : Combat Poverty Agency, Research Series 39, 2006 et Kempson, E. and Whyley, C., 1999 *op. cit.*

⁷⁵ CAB, *Treasury Select Committee Inquiry into Financial Inclusion : Memorandum by Citizens Advice*. London : Citizens Advice, 2006

⁷⁶ Collard, S., Kempson, E. and Whyley, C., 2001, *op.cit.* et Kempson, E. and Whyley, C. (1999) *op. cit.*

- la majeure partie des comptes d'épargne n'impose pas de dépôt minimum à l'ouverture ;
- un certain nombre de comparateurs sont disponibles gratuitement sur Internet et facilitent l'identification d'un compte adapté aux besoins/usages des consommateurs.

Le contexte général est donc favorable à la détention d'un compte d'épargne par les personnes disposant déjà d'un compte à vue. En effet, soit il aura été octroyé automatiquement à l'ouverture du compte à vue, soit, grâce à sa gratuité et sa disponibilité sur le marché, il aura été ouvert aisément dans une banque qui agréé le consommateur : il est d'ailleurs fréquent, dans ces conditions, qu'une personne dispose de plus d'un compte d'épargne.

Tableau 19 - Données d'accessibilité pour les comptes d'épargne

	1993	2000	2005	2008	2009	2010
Nombre de comptes d'épargne réglementés	18.581.000	17.670.000	17.400.000	18.672.000	18.746.000	19.061.000
Montant déposés sur les comptes d'épargne (milliards d'euros)	48,5	94,1	158,8	149,8	188,7	214,8
Population belge	nd	10.239.085	10.445.852	10.666.866	10.753.080	10.839.905
Nombre de comptes d'épargne moyen par habitant	nd	1,73	1,67	1,75	1,74	1,76
Montant moyen épargné par habitant		9.190 €	15.202 €	14.043 €	17.548 €	19.816 €

Source : *Vademecum Febelfin 2010 – Eurostat*

Bien que l'épargne totale soit en augmentation, ces données ne nous parlent toutefois pas de la distribution de ces comptes d'épargne au sein de la population. Il ne nous est donc pas possible de connaître le nombre de personnes n'en disposant pas, ni d'identifier les personnes qui en disposent de plusieurs.

Il serait évidemment intéressant de pouvoir connaître la distribution de l'épargne déposée en compte, par classe de montants.

4.3.2 Difficultés d'usage

Comme cela a déjà été évoqué, la rémunération d'un compte d'épargne se compose, d'une part, d'un taux d'intérêt de base auquel vient s'ajouter, le cas échéant, une prime de fidélité.

L'entrée en vigueur le 1^{er} avril 2009 de la nouvelle loi a, en quelque sorte, simplifié les calculs puisqu'un seul taux de base peut désormais s'appliquer par dépôt d'épargne – cela évite en effet que différents taux d'intérêt ne soient d'application pour un seul et même compte, selon qu'il s'agit de versement antérieur ou postérieur à une campagne promotionnelle d'épargne.

Les calculs relatifs à la rémunération des comptes d'épargne soulèvent parfois des plaintes auprès de l'ombudsman ; ces plaintes donnent lieu à une vérification du calcul et du respect des obligations contractuelles. Peu d'abus semblent être toutefois constatés. Il s'agit le plus souvent d'une mauvaise compréhension de l'application concrète de ces deux niveaux de rémunération : le taux de base, d'une part, qui, sauf mention contraire, n'est pas garanti sur la période et le taux de la prime, qui, lui, est garanti, mais n'est acquis que lorsque la durée de placement dépasse 12 mois.

Malgré ces légers malentendus, les difficultés d'usage ne semblent pas être à l'origine d'une possible exclusion financière.

4.4 Programme pilote de micro-épargne en Belgique

4.4.1 Description du projet

Entre avril 2011 et mai 2012, le Réseau Financement Alternatif a mené un programme de micro-épargne en Belgique financé par la Fondation Levi Strauss. Ce projet pilote visait à :

- encourager les personnes à épargner plutôt que d'acheter à crédit
- impliquer des publics précarisés
- créer une culture d'épargne dans les groupes formés.

Concrètement, les groupes de micro-épargne mis en place comprennent une quinzaine de participants au départ. Les participants doivent être majeurs et résider en Belgique francophone. À noter qu'une seule personne par ménage peut participer au programme.

Pour pouvoir participer au programme de micro-épargne, la personne doit en outre répondre au minimum à un des trois critères d'éligibilité suivants :

1. « être article 60 ou 61 » au moment de son inscription OU
2. être en fin de règlement collectif de dettes (entre 6 mois avant la date de fin de la procédure et 3 mois après au moment de son inscription) OU
3. avoir un revenu (ressources⁷⁷) net maximum :

77 Par *ressources*, on entend les revenus professionnels nets ou assimilés : allocations sociales (revenu d'intégration sociale, chômage, mutuelle, allocations pour personne handicapée, pension...) ou salaire. Il n'est pas tenu compte des pensions alimentaires dans le calcul des ressources.

- de 1021 € pour personne isolée, augmenté de son loyer⁷⁸, augmenté de 181 € par enfant à charge et de 181 € par personne handicapée à charge.
- De 1392 € par ménage pour les cohabitants⁷⁹, augmenté du loyer (ou équivalent), augmenté de 181 € par enfant à charge et de 181 € par personne handicapée à charge.

L'idée est que chaque participant épargne un petit montant de son choix, chaque mois sur un compte d'épargne externe et s'engage à suivre des modules de formation sur l'éducation financière.

Une certaine régularité est requise des participants : ils doivent au minimum épargner sept mois sur les douze que dure l'expérience et doivent suivre au moins trois modules d'éducation financière sur les cinq proposés au total.

Les modules se répartissent comme suit en sessions d'information et de contenu :
 Module 1 : Présentation du programme, discussion sur les valeurs/notions d'aisance financière. Qu'est-ce qui est nécessaire et qu'est-ce qui ne l'est pas ? Qu'est-ce qui est superflu ? La relation à l'argent est très personnelle, mais il est important de savoir gérer un budget.

Module 2 : Différents types de crédits à la consommation existent (avec divers taux d'intérêt, durée, dangers). Échange de trucs et d'astuces avant de s'engager dans un prêt, notion de *credit revolving*, discussions sur les conséquences financières potentielles.

Module 3 : Film sur le surendettement basé sur des témoignages : raisons, conséquences, moment où les gens cherchent de l'aide... Discussions sur le sujet.

Module 4 : Différents types d'épargne mutuelle en dehors du système traditionnel bancaire. Focus sur les mécanismes de tontines et les communautés auto-financées (CAF).

Module 5 : Opinions sur le programme et définition des prochaines étapes pour les participants. L'incitant financier consiste à recevoir 50 % des montants épargnés, et ce, jusqu'à concurrence de 120 € par an, ceux-ci étant versés à la fin du projet.

78 Par *loyer*, on entend coût de location (charges non comprises) ou mensualité hypothécaire.

79 Par *cohabitants*, on entend des personnes qui vivent sous le même toit et règlent principalement en commun leurs questions ménagères.

4.4.2 Résultats

4.4.2.1 Résultats chiffrés

Douze groupes de micro-épargne ont été créés à Bruxelles et en Wallonie, soit un total de 180 personnes inscrites au programme. Parmi ces personnes :

- 53 personnes (29 %) n'ont jamais participé (0 module, 0 paiement) ;
- 25 personnes (14 %) n'ont pas vraiment participé (moins de 3 paiements et ont suivi un seul module)

Sur les 180 participants :

- 66 personnes (36 %) ont clairement rempli les conditions du projet (minimum 7 paiements et 3 modules suivis) et ont reçu la bonification ;
- 94 personnes (52 %) n'ont pas rempli les conditions pour recevoir la bonification (trop peu de paiement ou de présence aux modules) ;
- 20 personnes supplémentaires (10 %) ont finalement reçu la bonification ; malgré les règles strictes en termes d'attribution de bonification, certaines personnes étant tout juste à la limite des conditions (elles ont bien participé mais n'ont pas épargné aussi régulièrement que prévu initialement) ont finalement été comptabilisées comme éligibles après discussions avec l'assistant(e) social(e) qui les suivait. Cette flexibilité est justifiée par (1) les « bonnes raisons » avancées sur le plan de leur comportement et (2) l'objectif d'apprentissage du programme, c'est-à-dire changer un comportement plutôt que « pénaliser » un participant.

À noter, par ailleurs, que 67 % des participants étaient des femmes. Le taux de succès est légèrement supérieur chez les hommes que chez les femmes (respectivement 48 % et 44 %).

Enfin, en termes de sélection des participants, 36 des personnes ayant participé (20 %) étaient des gens travaillant sous l'« article 60 » (chômeur de longue durée employé par des autorités publiques ou d'autres entités mais payé par le gouvernement fédéral) et 105 (58 %) avaient été choisies sur la base de leurs revenus.

En conclusion, près de la moitié des participants ont réussi à épargner de l'argent sur le long terme. Parmi les participants qui ont reçu la bonification, le montant moyen épargné est de 263,81 € sur un an, soit 21,90 € par mois.

4.4.2.2 Résultats qualitatifs

Les résultats qualitatifs suivants ont été récoltés via un questionnaire écrit et une discussion auprès des participants :

- Plusieurs participants ont manifesté leur joie de réaliser qu'ils étaient en mesure d'épargner de l'argent, que ce n'est pas si difficile et donc ont clairement expérimenté une hausse de leur estime de soi ;
- Plusieurs participants ont trouvé un but à leur épargne (utilité matérielle ou psychologique) ;
- Plusieurs participants affirment vouloir continuer à épargner (même sans bonus) – plus précisément, 74 % des répondants se disent prêts à continuer d'épargner même si le projet-pilote s'arrête ;
- Plusieurs participants considèrent comme positif le fait que leur épargne n'était pas facilement accessible pendant la période du projet.

Par ailleurs, les assistants sociaux encadrant les participants du programme ont aussi été interrogés. Globalement, leur impression du programme est positive. Voici quelques-une des leurs réflexions :

- Les modules sont nécessaires mais peuvent aussi, dans une certaine mesure, constituer un frein au recrutement de participants.
- Un cadre strict est nécessaire (réunions régulières, modalités répétées et connues à l'avance) car cela rassure les participants.
- La bonification est indispensable pour la première accroche, mais pas nécessaire pour la suite (du moins pour une partie des participants !)
- Il est nécessaire d'établir une relation de confiance entre les participants et l'institution : le Centre public d'action sociale (CPAS) ou le Réseau Financement Alternatif.
- Afin de recruter efficacement de nouveaux participants, il est habile de recruter des gens dans des groupes déjà existants ou de se faire introduire par des ex-participants...
- Ce projet demande un grand travail d'encadrement.
- Le programme n'est pas adapté aux personnes très précarisées (p. ex. Celles qui touchent les minima sociaux...).

4.5 Résumé

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.

4.6 Conclusions

1. En termes quantitatifs, il reste difficile de cerner combien de personnes sont exclues de l'accès à ou de l'usage du compte d'épargne, ainsi que de connaître les comportements en la matière parmi les différentes classes socioprofessionnelles.
2. La réforme annoncée en décembre 2011 et qui entrera en vigueur en janvier 2013 afin d'« augmenter la transparence sur le livret d'épargne » doit encore démontrer ses bienfaits. Si certaines mesures telles que le paiement plus rapide de la prime de fidélité, la fiche d'information uniformisée ainsi que la prohibition d'offres conditionnelles semblent positives, une simplification plus nette pour rendre les calculs d'intérêts plus aisés – en supprimant la prime de fidélité – manque.

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 Belgique⁸⁰. 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 ;
- 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 ;

⁸⁰ 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.

- 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

5.2.1 Contexte législatif et politique

5.2.1.1 En Belgique

Les textes réglementaires de base en matière de soins de santé sont les suivants :

- Loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994⁸¹ ;
- Arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994⁸² ;
- Règlement du 16 avril 1997 portant exécution de l'article 80,5° de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994⁸³ .
- Règlement du 28 juillet 2003 portant exécution de l'article 22,11°, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994⁸⁴ ;

Les textes réglementaires de base en matière d'hospitalisation sont les suivants :

- Loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités⁸⁵ ;
- Loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre⁸⁶ ;
- Loi du 11 mai 2007 modifiant la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités⁸⁷ ;
- Arrêté royal du 1^{er} février 2010 déterminant les indices spécifiques visés à l'article 138bis-4, § 3, de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre⁸⁸ ;

Loi du 26 avril 2010 portant des dispositions diverses en matière d'organisation de l'assurance maladie complémentaire⁸⁹.

81 M.B. 27 août 1994, p. 21524.

82 M.B. 31 juillet 1996, édition 1, p. 20285.

83 M.B. 26 novembre 1997, édition 1, p. 31277.

84 M.B. 29 août 2003, édition 1, p. 42234.

85 M.B. 28 septembre 1990, p. 18475.

86 M.B. 20 août 1992, p. 18283.

87 M.B. 31 mai 2007, édition 1, p. 29272.

88 M.B. 08 février 2010, édition 2, p. 7686.

89 M.B. 28 mai 2010, édition 2, p. 32374.

5.2.2 État des lieux

5.2.2.1 L'assurance obligatoire

L'assurance obligatoire soins de santé, si elle constitue indéniablement un élément essentiel de la politique de protection sociale des citoyens et participe de manière active à l'inclusion sociale de ces derniers, n'est toutefois pas à proprement parler un service financier.

Ce droit naît dans certaines circonstances (travailleurs salariés et indépendants, titulaires du registre national (utile pour les sans-abris), étudiants, ainsi qu'une série d'autres publics, repris sous le vocable de « régimes subsidiaires » et fait pleinement partie du système de sécurité sociale. Il n'y a, dès lors, pas non plus à proprement parler de « marché ». Les règles donnant droit à cette couverture sont établies par la sécurité sociale et les remboursements sont mis en œuvre par les mutuelles et – pour les personnes non affiliées – par la Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI).

Ceci ne signifie toutefois pas que l'accès en soit garanti pour tous ni que, dans l'usage, il n'y ait pas de difficulté. Les frais de soins de santé couverts par l'assurance obligatoire ne sont pas exhaustifs, et un certain nombre d'entre eux ne sont pas couverts⁹⁰, sauf à souscrire des assurances complémentaires. La CAAMI ne propose pas de couverture complémentaire, mais toutes les mutuelles le font, ainsi que certaines compagnies privées d'assurance. L'offre est dès lors différente d'une mutuelle à une autre, et parfois même au sein d'une mutuelle, d'une région à une autre.

Par ailleurs, un accès aux consultations est rendu plus abordable pour les personnes à faible revenu⁹¹ grâce au ticket modérateur de 1 €. Une réglementation simplifiant le mécanisme du ticket modérateur est entrée en vigueur ce 1^{er} décembre 2011. Lors des consultations chez un médecin généraliste conventionné, la quote-part personnelle payée par le patient (le ticket modérateur) est désormais fixée à :

90 À titre d'illustration : hospitalisation, lunettes et lentilles, soins dentaires et d'orthodontie, camps, plaines, séjours pour enfants et adolescents, logopédie, diététique, transport de malade, homéopathie, ostéopathie, acupuncture, chiropractie, soins à domicile...

91 Portail belgium.be - http://www.belgium.be/fr/actualites/2011/news_ticket_moderateur_faibles_revenus.jsp?referer=tcm:116-154527-64-a8

- 1 euro pour les patients à faibles revenus (les patients bénéficiaires de l'intervention majorée et les patients OMNIO, c'est-à-dire les membres d'un ménage en situation financière précaire (les revenus du ménage ne dépassent pas un certain seuil) qui disposent d'un dossier médical global (DMG) auprès de leur médecin
- 1,50 euro pour les patients à faibles revenus sans DMG
- 4 euros pour les autres patients avec un DMG
- 6 euros pour les autres patients sans DMG

Cette mesure a notamment pour objectif de garantir un accès approprié à la médecine générale pour un public disposant de faibles revenus. En effet, de fortes tensions existent entre, d'une part, la hausse incessante des dépenses de soins de santé, et donc sur le difficile exercice budgétaire que cela implique et, d'autre part, la volonté de garantir l'accès aux soins au plus grand nombre, et donc le maintien au plus bas de la part assumée par le patient. L'impact de cette mesure reste à suivre.

5.2.2.2 L'assurance complémentaire

Si l'assurance complémentaire n'est pas obligatoire, les affiliés bénéficient parfois automatiquement de certaines assurances complémentaires non obligatoires pour lesquelles ils payent un supplément.

C'est donc notamment sur le plan des assurances complémentaires que les mutuelles peuvent se différencier vis-à-vis du public. Sur la base de contact pris auprès de mutuelles, il semble d'ailleurs que la mobilité des personnes, d'une mutualité à une autre, soit en croissance significative et que les jeunes adultes soient très sensibles aux contenus des couvertures complémentaires dans le choix de leur mutuelle ou dans les motivations pour en changer.

5.2.2.3 L'assurance hospitalisation

L'offre d'assurance hospitalisation 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 : ces dernières ont une obligation d'offre de couverture. Cela signifie concrètement que les questionnaires et examens de santé préalables à la souscription d'assurances hospitalisation privées ne peuvent être utilisés pour refuser purement et simplement un client potentiel. À l'instar de ce qui se pratique dans le privé, 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.

Cet état des choses est en profonde mutation puisque, par suite d'une plainte des compagnies privées quant à la concurrence déloyale qu'elles subissaient de la part des

mutuelles – plainte déposée auprès du service Marché intérieur de la Commission européenne, et considérée comme fondée par cette dernière –, les mutualités belges sont à présent amenées à respecter les mêmes obligations de solvabilité et de contrôle que les assureurs privés (directive Solvency II).

Il est encore trop tôt pour étudier l'impact de ces modifications sur l'accessibilité et la qualité des services offerts dans cette nouvelle configuration, mais rien ne semble indiquer que les prix pratiqués resteront stables : au contraire, la hausse des tarifs pratiqués par les mutualités est à prévoir. Un paradoxe, alors que la concurrence de ce marché ira croissante !

5.2.3 Indicateurs

5.2.3.1 Taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire

Le niveau des dépenses pour les soins non remboursés est en hausse ces dernières années et s'est élevé à 586 € en 2007⁹². Cet indicateur nous permet de prendre la mesure des dépenses des ménages non couvertes par l'assurance obligatoire. Issues d'une source différente, les données fournies par Assuralia vont elles aussi dans le sens d'une augmentation de la part des dépenses de santé à charge des consommateurs/patients. Une estimation faite sur la base du montant moyen consacré aux soins de santé par habitant en 2008, de 3254 €, multiplié par le pourcentage des dépenses à charge du consommateur (19,5 %)⁹³ nous donne un montant de 635 €.

5.2.3.2 Niveau des dépenses pour les soins non remboursés [x]

Ces données n'ont pu être rafraîchies pour le présent rapport ; nous renvoyons dès lors le lecteur intéressé au rapport sur l'inclusion financière 2011.

5.2.3.3 Pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par une assureur privé

Le pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par un assureur privé est de 49,3 % en 2008⁹⁴, soit légèrement inférieur aux 49,7 % de 2007, mais les sources étant différentes entre 2008 et 2007, il est possible que la différence observée ne soit liée qu'au changement de méthode de calcul.

92 *Op.cit*, p. 30.

93 *Assurinfo*, n°11, Bulletin hebdomadaire du 18 mars 2010, p.2

94 *Assurinfo*, p.15

5.2.3.4 Plaintes relatives à l'assurance hospitalisation

Alors que l'augmentation des primes a été la première cause des plaintes relative à l'assurance hospitalisation en 2010 (24 %), la situation en 2011 sur cette question s'est régularisée (11 %). Au total, il y a une baisse significative des plaintes relatives à l'assurance hospitalisation. On ne perçoit pas de signaux particuliers dans le rapport illustrant des difficultés particulières d'accès ou d'usage de ce type d'assurance.

5.2.3.5 Dettes de soins de santé et surendettement

Les montants des dettes de soins de santé et de surendettement est en hausse en 2011. Les informations les plus poussées en la matière nous proviennent de l'enquête menée par l'Observatoire du crédit et de l'endettement⁹⁵ auprès des services de médiation de dettes wallons. Ceux-ci révèlent, entre 2010 et 2009, sur la base des dossiers des échantillons, une présence accrue des dettes de soins de santé, puisqu'elles sont présentes dans 59,4 % des dossiers en 2010, contre 56,4 % des dossiers en 2009.

En 2010, le montant moyen des dettes liées à la santé était de 1.296 €, avec une médiane de 687 €, qui a augmenté par rapport aux 550€ de 2009.

Ces données illustrent à tout le moins le poids financier des soins de santé restant à charge des ménages en dépit de l'assurance obligatoire et les risques de surendettement liés à des problèmes de santé pour des ménages à revenus modestes. Il est raisonnable de penser que cette réalité wallonne trouve également sa place dans les deux autres régions.

5.2.4 Résumé

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.

95 Van Impe Marie-Françoise, Duvivier Romain, Jourdain Aurélie, *Prévention et traitement du surendettement en Wallonie : Rapport d'évaluation 2009 & 2010, L'Observatoire du crédit et de l'endettement*, Marchienne-au-Pont, 2011 & 2012, Disponible sur : http://www.observatoire-credit.be/images/stories/docs/rnw_2009.pdf

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 €.

5.2.5 Conclusions

1. Les questions d'accessibilité de l'assurance obligatoire en matière de soins de santé et celles de sa qualité et de son efficacité sont des questions qui, si elles se trouvent au cœur même de la thématique de l'inclusion sociale, ne s'en trouvent pas moins à la périphérie de la thématique de l'inclusion financière. Des frais importants ne sont en effet pas couverts par l'assurance obligatoire et entraînent la nécessité de contracter une assurance privée.
2. Une moitié de la population est privée d'une telle assurance et est, dès lors, confrontée au risque lié au paiement des soins non couverts par l'assurance obligatoire, soit 635 € en 2008.
3. Une majorité de personnes surendettées en Wallonie n'est pas en capacité de rembourser ces soins. Le montant de l'endettement relatif aux soins a augmenté en 2010 dans les dossiers étudiés.
4. Tant la hausse des primes d'assurance que celle des soins médicaux sont des sources de difficultés croissantes d'accès et d'usage des assurances hospitalisation. Le coût sociétal d'un recul en ces matières devrait être étudié avec soin afin d'éviter qu'à l'avenir ne se dégradent la quantité et la qualité des soins dont auraient besoin les citoyens. Il convient notamment de s'interroger sur l'élargissement de la couverture, par l'assurance obligatoire, des frais les plus souvent associés à une hospitalisation.

5.3 Assurance incendie

5.3.1 Contexte législatif et politique en Belgique

Les textes réglementaires de base en matière d'assurance incendie sont les suivants :

- Arrêté royal du 24 décembre 1992 portant exécution de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre ;
- Arrêté royal du 24 décembre 1992 réglementant l'assurance contre l'incendie et d'autres périls, en ce qui concerne les risques simples ;
- Loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

5.3.2 État des lieux

L'assurance incendie n'est pas obligatoire. Toutefois, cette assurance est l'une des plus anciennes proposées et aussi l'une des plus répandues chez les particuliers. Aussi le législateur y a-t-il associé quelques couvertures obligatoires.

Les garanties de base (d'usage obligatoire), sont donc : les dommages matériels causés par l'incendie, l'explosion, l'implosion, la foudre, les attentats et conflits du travail, le heurt par un animal, le heurt par tout moyen de transport, la chute d'un arbre sur le bâtiment, la tempête, la pression de la neige ou de la glace sur un toit, la grêle et les catastrophes naturelles.

Parmi les extensions fréquentes, citons : les dégâts provoqués par l'électricité, la fumée ou la suie, les dégâts des eaux (rupture de canalisation, le débordement de gouttières...), le bris de vitrage, les dommages au bâtiment causés à la suite d'un acte délictueux, d'un accident.

5.3.3 Indicateurs

5.3.3.1 Taux de souscription d'une assurance incendie [x]

Ces données n'ont pu être rafraîchies pour le présent rapport ; nous renvoyons dès lors le lecteur intéressé au rapport sur l'inclusion financière 2011.

5.3.3.2 Difficultés d'usage

Par essence, le rapport de l'ombudsman ne peut documenter le phénomène de non-assurance, puisqu'il traite des différends existant entre le preneur d'assurance et sa compagnie.

On constate en 2011 une hausse de 25 % du nombre de plaintes relatives à la branche incendie. On passe en effet de 614 à 767 plaintes. Cette hausse est principalement due à la hausse du nombre de sinistres enregistrés à la suite de circonstances atmosphériques exceptionnelles (l'incendie recouvre en effet aussi les dégâts des eaux).

En fait, 78 % des réclamations concernent les sinistres. Dans 33 % des cas, elles portent sur un refus d'intervention, imputable, selon les cas, à l'absence des couvertures facultatives ou extensions de garanties (exemples : frais de sauvetage, frais de recherche de cause d'un dégât...)

Parmi les réclamations relatives à la production, les plaintes portent sur les difficultés liées à un renon (à partir de quelle date il entre en vigueur, comment éviter une superposition de couvertures) ou aux augmentations tarifaires.

5.3.4 Résumé

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.

5.3.5 Conclusions

1. La question doit être posée de savoir si la couverture d'un risque qui concerne actuellement 96 % des habitations ne doit pas être généralisée pour que l'ensemble des habitations soient assurées.
2. L'étendue de la couverture mérite aussi d'être améliorée pour que l'assurance soit adaptée au mieux à la valeur réelle du bien.

5.4 Responsabilité civile - familiale et automobile

5.4.1 Contexte législatif et politique en Belgique

Les textes réglementaires de base en matière de RC familiale sont les suivants :

- Arrêté royal du 12 janvier 1984 déterminant les conditions minimales de garantie des contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extracontractuelle relative à la vie privée.
- Loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

Les textes réglementaires de base en matière de RC relative aux véhicules automoteurs sont les suivants :

- Texte coordonné de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs (M.B. 8 décembre 1989 entré en vigueur le 6 mai 1991)
- Loi du 2 août 2002 modifiant la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules

automoteurs et modifiant les articles 29 et 31 de la loi du 25 juin 1992 relative au contrat d'assurance terrestre.

- Arrêté royal du 9 janvier 2003 portant nomination des membres du Bureau de tarification.
- Arrêté ministériel du 25 mars 2003 approuvant le règlement d'ordre intérieur du Bureau de tarification visé au chapitre IIbis de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs

5.4.2 *État des lieux*

5.4.2.1 *RC familiale*

L'assurance « R.C. familiale » ou « vie privée » est généralement conseillée quelle que soit la composition familiale, bien qu'elle le soit d'autant plus si on a des enfants, des animaux domestiques et si on fait du vélo. Cette assurance est assortie d'une prime généralement assez peu coûteuse, et couvre tout un chacun d'un acte malencontreux, d'une faute d'attention, d'une imprudence provoquant un dommage.

« L'assurance familiale a pour objet de couvrir les conséquences financières, parfois très importantes, de dommages découlant de la responsabilité extracontractuelle de la vie privée, à l'exception des risques soumis à une assurance rendue légalement obligatoire (par exemple : assurance RC Auto) »⁹⁶.

Compte tenu, d'une part, des très graves conséquences financières qui peuvent survenir et, dès lors, endetter, voire surendetter, pour longtemps les personnes en cas de dommage et, d'autre part, de la relative modestie de la prime, la souscription d'une telle assurance est très largement recommandée et souvent aussi maintenue, voire « enclenchée », par les médiateurs de dettes dans les situations qu'ils rencontrent.

5.4.2.2 *RC automobile*

L'obligation de souscrire une assurance responsabilité civile (RC) est définie à l'article 2 de la loi de 1989 : « Les véhicules automoteurs ne sont admis à la circulation sur la voie publique, les terrains ouverts au public et les terrains non publics mais ouverts à un certain nombre de personnes ayant le droit de les

96 Disponible sur : http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Assurances/Assurance_RC_Familiale/

fréquenter, que si la responsabilité civile à laquelle ils peuvent donner lieu est couverte par un contrat d'assurance répondant aux dispositions de la présente loi et dont les effets ne sont pas suspendus. L'obligation de contracter l'assurance incombe au propriétaire du véhicule. Si une autre personne a contracté l'assurance, l'obligation du propriétaire est suspendue pour la durée du contrat conclu par cette autre personne. L'assurance doit être contractée auprès d'un assureur agréé à cette fin ou dispensé de l'agrément en application de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurance. »

Toutefois, certains usagers peuvent rencontrer des difficultés à trouver une assurance satisfaisante. Afin de lutter contre le risque de non-assurance de ces derniers, un amendement à la loi a été mis en œuvre qui ouvre, pour toute personne qui est obligée de souscrire une assurance RC automobile, 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.

La mission du Bureau de tarification est donc de fixer 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.

La mise en place d'un tel dispositif entend répondre aux difficultés d'accès à un contrat d'assurance qui peuvent naître de « la technique de segmentation du marché (pouvant conduire à l'inassurabilité), qu'il s'agisse d'une inassurabilité technique justifiée par les caractéristiques propres du risque ou d'une inassurabilité économique lorsque le risque est jugé trop peu rentable par l'assureur ».⁹⁷

5.4.3 Indicateurs

5.4.3.1 RC familiale

Les RC familiales ne semblent pas, au vu des rapports 2011 et 2010 de l'ombudsman, soulever de difficulté particulière.

97 Doc. Parl., Sénat, 1999-2000, n° 2-247/2

5.4.3.2 Phénomène de non-assurance en RC automobile

Le Fonds commun de garantie automobile (FCGA) créé en 1957 est chargé de diverses missions d'information et d'indemnisation, auxquelles s'ajoutent le secrétariat et la gestion journalière du Bureau de tarification automobile et des missions d'intérêt général.

Dans le cas présent, notre intérêt se porte sur les interventions du Fonds dans les situations de non-assurance en Belgique. Le tableau ci-dessous indique une hausse de 5,3 % en 2011.

Tableau 20 - Nombre de sinistres impliquant des véhicules « non assurés »

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Non-assurance	8907	8705	9188	8165	7877	8259	7687	7658	8104	8537 +5,3%
	Moyenne 2002-2004 8933			Moyenne 2005-2007 8100			Moyenne 2008-2010 7816			

Sources : Rapports annuels du Fonds commun de garantie automobile (2002-2011)

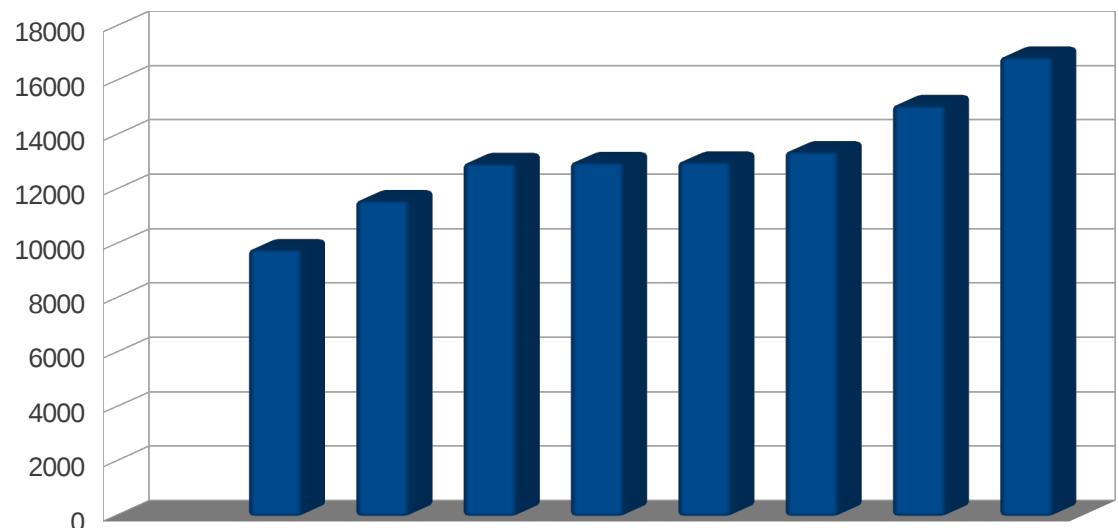
Nous nous interrogions l'année dernière sur la place qu'a tenue l'impact positif du Bureau de tarification depuis 2004, sur la réduction observée du nombre de cas de non-assurance. Force est de constater que, malgré cette tendance, un autre courant plus important s'observe depuis 2009, puisque le nombre net de cas augmente ces trois dernières années. Cette tendance plus récente trouve-t-elle son origine dans la détérioration des conditions économiques en Belgique liées à la crise ? Hypothèse certes réaliste, mais qui ne peut, à ce jour, s'appuyer sur de plus solides causalités.

5.4.3.3 Interventions du Bureau de tarification

Depuis sa création, le nombre de demandes traitées ne cesse de croître sur la période observée : +11,7 % de demandes en 2011. Le ralentissement de cette croissance entre 2006 et 2009 semble bien terminé au vu des chiffres de 2011. Le nombre de personnes faisant appel à ce dispositif tarifaire atteint 16 889 fin 2011, ce qui en confirme l'utilité. Toutefois, quand on pense au nombre de sinistres sans assurance, en croissance également, la question demeure de savoir si, bien qu'utile, il pourrait être mieux adapté aux réalités économiques et sociales des conducteurs en difficulté.

Tableau 21 - Évolution du nombre de demandes de tarification

Evolution du nombre de demandes de tarification (2004-2011)



	2004	2007	2008	2009	2010	2011
Demandes de tarification	9.810	13.014 +0,26%	13.032 +0,14%	13.411 +2,9%	15.113 +12,7 %	16.889 +11,7%
Offres acceptées	7.001	10.042	9.832	9.343	9.940	10.909
Taux d'acceptation	71,36%	77,16%	75,45%	74,46%	72,04%	71,96%

Sources : Rapports annuels du Fonds commun de garantie automobile (2004-2011)

5.4.3.4 Le droit à l'assurance RC

C'est une problématique toujours actuelle, mais nous n'avons pas de données rafraîchies à présenter pour 2011.

Le cadre légal ménage des marges de manœuvre quant à la fixation des tarifs par le Bureau. Ces derniers doivent être fixés en prenant en compte le risque que représente le preneur et aussi la solidarité entre l'ensemble des assurés. Toute la question repose alors sur la notion de prime « abordable » ou « payable » et nul n'est besoin de dire que la question reste ouverte.

On apprend dans le rapport⁹⁸ que la prime moyenne calculée en 2008 est d'un peu plus de 1000 € tout compris. Les bases de ce calcul prennent à la fois en compte le taux élevé de sinistralités – le bonus-malus moyen est de 13,7 parmi les personnes qui sollicitent le Bureau, alors qu'il est de 2 sur le marché – ainsi qu'une présence significative de personnes ayant fait face à un ou plusieurs retraits de permis (12,8 %) ou ayant eu des comportements répréhensibles (6,7 %).

Ce tarif moyen ne permet pas de couvrir les interventions relatives aux bénéficiaires, et chaque année, c'est un « déficit » d'environ 3 millions d'euros qui doit être récupéré auprès des assureurs du marché – c'est, en somme, le prix de la solidarité. Cela représente d'ailleurs, pour chaque assuré, une cotisation de solidarité qui se situe entre 1 € à 1,5 € par an. Cette cotisation se révèle toutefois inférieure à celle nécessaire à couvrir les sinistres dont les auteurs conducteurs ne sont pas assurés, qui, elle, atteignait, à titre indicatif, environ 4 € en 2007.

Dans l'état actuel des connaissances, on ne connaît pas l'impact que pourrait avoir une réduction de ce tarif moyen. Permettrait-il d'accroître de manière significative le taux d'acceptation ? Ce dernier permettrait-il à son tour une réduction significative des sinistres faisant intervenir des personnes non assurées ? Ces questions restent ouvertes.

5.5 Résumé

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.

5.6 Conclusions

1. La question que soulève la mission du Bureau de tarification, à savoir de garantir l'accès à un tarif acceptable d'une assurance RC lorsque la sinistralité du consommateur ou sa « rentabilité » est remise en question par les pratiques

98Rapport annuel du Fonds commun de garantie automobile, 2011

commerciales et de marketing des compagnies d'assurances, ouvre la porte plus largement à la question de l'accessibilité financière au plus grand nombre, d'une assurance RC. En 2011, la question se pose avec toujours plus d'acuité.

2. 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 ou garder un emploi, *a fortiori* en zone rurale ou semi-urbaine, lorsque les transports publics n'offrent que des prestations limitées.
3. L'obligation d'assurance RC est, somme toute, une excellente mesure dans le sens où, sans elle, les risques tant humains que financiers sont extrêmement élevés et peuvent conduire à une dégradation très sérieuse de la situation du « non-assuré ». Toutefois, pour compléter le dispositif en place, il nous semble opportun d'envisager une approche permettant de réduire le nombre de situations « hors assurances » dues uniquement au coût trop élevé de la prime : il serait intéressant de vérifier si la mise en place d'un tarif social ne se révélerait pas, *in fine*, moins coûteuse.
4. Une étude de faisabilité serait certainement une première étape à envisager, afin d'estimer dans un premier temps le nombre potentiel de personnes concernées.

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 de partir à la rencontre de ces personnes exclues pour comprendre leur manière de faire et d'agir. À cette fin, dans un premier temps, un questionnaire qualitatif⁹⁹ a été mis en place pour interroger les personnes-ressources s'occupant de ces personnes plus démunies. Seules les personnes-ressources de deux entités contactées ont été en mesure de nous éclairer de manière extensive sur les questions qui nous intéressent. Les autres ont préféré laisser la parole aux usagers finaux, car ces questions d'inclusion financière ne sont que peu ou pas évoquées dans le cadre de leurs activités. Puis, dans un deuxième temps, sur la base des réponses obtenues, un deuxième questionnaire¹⁰⁰ a été conçu afin d'aller interroger directement les 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 des personnes en situation d'exclusion financière. La portée de la recherche est donc exclusivement qualitative. Nous allons pour commencer lister les organisations qui ont pris le temps de répondre à nos questions.

6.2 Organisations partenaires

Nous avons tout d'abord tenté d'établir un contact avec une série d'organisations travaillant avec des populations fragilisées que nous suspections d'être exclues de certains, voire de plusieurs des services financiers ci-dessus mentionnés. Sur les 21 contactées au total, huit organisations ont accepté de nous recevoir.

Le tableau ci-dessous énumère ces huit organisations, leurs publics cibles ainsi que le type et le nombre de personnes interviewées.

99 Voir annexe 1.

100 Voir annexe 2.

Tableau 22 - Liste des organisations

Organisation ou lieu	Public cible	Personnes interviewées
ADEPPI	Détenus	7 détenus de la prison de St-Gilles
Agora	Personnes âgées	1 personne
Après	Détenus et ex-détenus	2 personnes-ressources et 4 ex-détenus
CPAS de Namur	Personnes qui sollicitent une aide matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique	2 personnes
Les Foyers d'Accueil	Familles nombreuses	3 mères de famille
Foyer Poste		3 personnes
<i>Dans la rue à Matongé, Ixelles</i>	<i>Primo-arrivants</i>	<i>1 personne</i>
Médecins du Monde	Exclus des soins de santé	1 personne-ressource et 4 exclus de soins de santé
microStart	Toute personne dont les conditions socio-économiques ne permettent pas d'obtenir un prêt dans l'activité bancaire traditionnelle	1 personne-ressource et 13 clients de microStart
	Total personnes-ressources	
	Total usagers finaux	

Source : Réseau Financement Alternatif

6.3 Analyse des entretiens avec les personnes-ressources

6.3.1 *microStart*

Les réponses collectées auprès de *microStart* concentrent les observations relevées auprès du public de l'organisation depuis le début de ses activités, à savoir 1300 contacts et 300 clients.

Les constats sont assez cohérents avec les observations tirées des questionnaires directement complétés par le public cible.

En matière de compte en banque, l'accès à ce service est systématique chez les clients, mais il est vrai que c'est une condition d'accès au microcrédit. En revanche, *microStart* en constate une sous-utilisation pour une part significative de son public : on entend dans ce cas, avant tout, un faible recours aux virements bancaires. Une part de l'explication se trouve sans doute dans la possible complexité de l'opération (notamment, en cas d'illettrisme en français ou néerlandais) pour un public en grande majorité issu de l'immigration.

La situation en matière d'épargne des clients est assez peu connue par *microStart*, mais la faiblesse des revenus et les préoccupations observées en matière de constitution de garantie font penser que cette dernière est généralement faible, sinon inexistante.

En termes d'accès au crédit, en revanche, la situation diffère des réponses de notre échantillon. En effet, 80 % du public *microStart* dispose déjà de crédits, le plus souvent de prêts à tempérament destinés à l'activité professionnelle. Enfin, on trouve parmi ce public 70 % de fichage négatif. Faute d'information complémentaire, il est difficile de pousser plus loin l'interprétation.

Enfin, en termes d'assurance, on retrouve de fortes similarités avec notre échantillon. Globalement, une sous-couverture par rapport aux risques réellement encourus est observée, notamment au niveau de l'activité professionnelle, mais pas uniquement, puisqu'ici aussi, des propriétaires de voitures n'ont pas souscrit de RC auto.

Les situations dans lesquelles on observe une absence de compte en banque sont à la fois rares et très précaires. En dehors de toute considération « juridique », il est clair qu'un accès au compte serait pour ces personnes une source de simplification et une voie vers une intégration sociale plus aisée.

En matière d'épargne, le manque de moyens est la première des barrières, mais la complexité relative de l'opération d'ouverture de compte (barrière linguistique, technique...) n'est pas à négliger pour une part significative de primo-arrivants. Enfin, il n'est pas impossible d'envisager qu'avec des incitants plus adaptés aux publics

précaires (on pense notamment aux expériences de micro-épargne), et malgré une faiblesse de revenus, une certaine épargne serait envisageable.

En matière de crédit, les situations sont plus contrastées. On observe toutefois une pratique significative de prêts auprès de proches et une présence importante d'ouvertures de crédit. Les difficultés d'usage identifiées sont dues à l'inadéquation des crédits faute de choix et à la surdimension des montants reçus.

Pour les assurances, à l'exception de l'assurance maladie, on constate une sérieuse sous-utilisation d'à peu près tous les types de couvertures. Le court-termisme en vigueur dans les situations précaires en est l'une des principales causes, à côté de la faiblesse des revenus. Cette réalité a pour conséquence d'exposer à un risque supplémentaire de précarisation en cas d'accident ou de sinistre.

En ce qui concerne les garanties locatives, les dispositifs destinés à faciliter leur constitution sont assez peu employés dans le panel interrogé. La lourdeur administrative pourrait expliquer cette sous-utilisation.

6.3.2 Après

Les données collectées auprès de l'association Après concernent les impressions des personnes-ressources sur les quelque 120 « détenus et ex-détenus adultes en ordre de papier à Bruxelles » qu'ils reçoivent dans leurs bureaux par année.

D'après leurs connaissances, très peu de personnes de leur public ne possèdent pas de compte bancaire : ils n'en auraient pas rencontré plus de 3 en 5 ans de travail ! Ceux-ci se débrouillent alors avec des comptes de tiers.

Les personnes-ressources estiment à 50 % les personnes ayant des difficultés avec le crédit : environ 30 % sont en médiation de dettes (dont 10 % ont des dettes de plus de 10 000 €) et 20% sont orientés par Après vers ces services. C'est en général un public qui a beaucoup de dettes : celles-ci sont dues aux frais de justice (pouvant aller de 50 € à 50000 €), mais aussi aux crédits (souvent cartes de crédit, comptes bancaires en rouge, cartes de grand magasin) contractés avant la détention. Pendant l'incarcération, il y a un gel de dettes.

Le non-accès au crédit peut se révéler très problématique : c'est le cas quand la personne a besoin de financer un moyen de transport pour trouver un emploi, par exemple, dans zoning industriel non ou mal desservi par les transports en commun.

Certains empruntent alors dans cercle familial ou des proches, voire contractent des prêts mafieux.

Enfin, les personnes qui constituent ce public cible souhaiteraient avoir accès au crédit hypothécaire, car leur rêve est bien souvent « d'avoir une famille, un logement et une voiture et de mener une vie normale. »

Les personnes de ce public cible ont tendance à acheter à crédit, pas à penser à l'épargne. Leur budget est très serré et ce sont, en général, des personnes en situation très précaire. Ce non-usage des instruments d'épargne ou plus clairement ce manque d'argent de côté est limitant pour mener une vie normale : « rencontrer un(e) compagn(e/on), sortir, élargir son réseau social par des activités sportives ou culturelles, prendre des vacances ». C'est également difficile pour l'estime de soi : le public visé sent qu'il n'a « pas accès au modèle vie de famille » et qu'il est condamné à « vivre seul et/ou avec un parent retraité ».

Pour les membres de ce public cible, la valeur de l'argent volé ou mal gagné est très différente de celle de l'argent gagné par un « vrai » travail. Ils ont tendance à flamber l'argent mal gagné : ils se retrouvent tout d'un coup avec plein d'argent et donc mènent, un temps, une vie bien au-dessus de leurs moyens.

Certains ex-détenus avouent avoir « planqué » leur argent. L'association Après n'a de contacts qu'avec peu d'entre eux, car ces derniers ne cherchent pas intégrer le circuit du travail.

Concernant les garanties locatives, les personnes-ressources relèvent deux situations typiques : celle de la garantie locative liée à une aide du CPAS et celle du paiement en liquide. Beaucoup de personnes disent trouver l'option de l'aide du CPAS lourde administrativement.

Penchons-nous à présent sur les assurances. En général, le public cible vit dans une logique très court-termiste. Partant, les assurances, qui impliquent une prévoyance ou une planification à plus long terme, ne sont pas courantes. La seule qui est parfois souscrite, pour éviter les amendes, est la RC automobile, car elle est obligatoire. Les autres ne sont que très rarement prises. Toutefois, comme le commentent les personnes ressources : « Cela est vivable tant que tout va bien, mais un accident non assuré peut entraîner des conséquences financières puis sociales disproportionnées ».

En résumé, les personnes ressources de l'association Après perçoivent que les personnes qui composent leur public cible :

- possèdent un compte bancaire, même si son usage n'est pas toujours optimal ;
- sont exclues de l'épargne, car elles n'ont pas d'argent à mettre de côté, « ce n'est pas dans leur mentalité » ;
- sont souvent exclues de l'accès au crédit, car elles sont souvent déjà très endettées ;
- sont exclues, car elles ont une vision court-termiste : elles pensent « économiser » en ne souscrivant pas d'assurances ;

- constituent leur garantie locative seulement en liquide ou via une aide du CPAS.

Le sentiment général du public cible d'Après est d'être exclu socialement. Ce sentiment est multifactoriel : l'exclusion financière en est un des aspects. Les autres aspects, plus fréquemment relevés, sont l'accès au travail, aux formations, au logement de qualité, au modèle de vie de famille... Ces personnes ont très souvent déjà été exclues de leur famille, de l'école, en prison...

6.4 Analyse des questionnaires des personnes en risque d'exclusion

Au total, 38 questionnaires ont été collectés auprès de personnes appartenant très clairement à des catégories en risque d'exclusion financière (- bénéficiaires d'aides de CPAS, - personnes incarcérées ou en liberté conditionnelle, hébergées en maison d'accueil, surendettées...). L'objectif de l'analyse de ces questionnaires est de proposer une série de constats à vocation illustrative. Il ne s'agit donc pas de fournir une information représentative des situations d'exclusion financière, mais bien de rendre plus compréhensibles et plus perceptibles des réalités d'exclusion.

6.4.1 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).

6.4.2 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 discréetion 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.

6.4.3 Avec et sans crédit

6.4.3.1 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.

6.4.3.2 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.

6.4.4 Assurances

6.4.4.1 Assurance maladie

Quatre des 38 répondants déclarent ne pas disposer d'assurance maladie et 3 ne connaissent pas leur situation à ce sujet, mais il s'agit de 3 jeunes habitant encore au domicile de leurs parents. Trois des 4 non-assurés semblent être en situation irrégulière au moment de l'entretien, ils cumulent donc aussi l'absence d'un compte en banque en leur nom propre.

6.4.4.2 Assurance hospitalisation

Dix des 38 répondants disposent d'une assurance hospitalisation. Elle est clairement considérée comme utile, à 3 exceptions près, mais pour la plupart elle est aussi considérée comme trop coûteuse et donc pas prioritaire dans les circonstances du moment. Ce type d'assurance est cité de façon significative comme faisant partie des assurances à souscrire en cas d'amélioration financière de la situation. Huit des répondants ne connaissent, quant à eux, pas leur situation en la matière.

6.4.4.3 Assurance incendie et RC familiale

Faible niveau de réponse et globalement, faible niveau d'assurance, au vu des situations étudiées. Toutefois, pour les couples ou les personnes hébergées chez les parents, ces deux assurances sont plus souvent présentes.

6.4.4.4 Assurance RC automobile

Deux des 7 répondants disposant d'un véhicule n'ont pas souscrit de RC automobile ! Pour l'un d'entre eux, il s'agit d'un jeune vivant encore chez ses parents et disposant d'un compte et de crédits ; pour l'autre, il s'agit d'une personne sans compte en banque et ayant un crédit en cours, auprès d'un proche, mais qui pose problème.

6.4.4.5 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.

6.4.5 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).

6.5 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 »¹⁰¹ 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.

¹⁰¹ 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 zérotage (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 dispositifs¹⁰² 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.*

102 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**

8 Annexes

8.1 Annexe 1

Rapport d'inclusion financière 2012

Profil des personnes exclues

Questionnaire pour les personnes-ressources

Présentation de l'enquête : Les données que l'on est en mesure de collecter aujourd'hui dans le domaine de l'inclusion financière indiquent qu'entre 1 et 4 % de la population ne possède pas de compte bancaire, ne recourt pas à l'épargne, rencontre des problèmes liés à l'usage du crédit, ou encore ne possède pas d'assurances permettant fournir une protection minimale en cas d'accident (soins de santé, logement, véhicule automoteurs, familiale).

La présente étude a pour **objectif** de collecter des données qualitatives au sujet des personnes exclues afin de mieux cerner leur profil, le lien éventuel entre les types d'exclusion financière rencontrés et d'alimenter notre réflexion concernant le lien entre l'exclusion financière et l'exclusion sociale.

- 3.2.2 Ne disposent pas de crédit et en souhaiteraient %
- 3.2.3 Disposent de crédit et ça se passe bien %
- 3.2.4 Disposent de crédit et ont des difficultés (retard/défault/autres...) %
- 3.3 de pratique d'épargne oui – non si oui, quel % estimé ? %
- 3.3.1 Ne disposent pas d'épargne et n'en souhaitent pas %
- 3.3.2 Ne disposent pas d'épargne et en souhaiteraient %
- 3.4 disposent d'une garantie locative relative à leur logement oui – non si oui, quel % estimé ?
- 3.1.1 ont une garantie constituée par un dépôt en une fois de la garantie sur un compte bloqué auprès d'une institution bancaire %
- 3.1.2 ont bénéficié d'une garantie locative avec avance de la part d'une institution bancaire
- 3.1.3 ont bénéficié d'une garantie locative avec avance de la part d'un CPAS
- 3.1.4 ont une garantie versée en cash au propriétaire
- 3.1.5 n'ont pas de garantie
- 3.1.6 Si vous disposez d'informations/de témoignages détaillés quant aux refus d'institutions financières d'avancer la garantie locative à des personnes qui en ont fait la demande, merci de nous en faire part
- 3.5 d'assurance(s) oui – non si oui, quel % estimé ? %
- 3.5.1 Ne disposent pas d'assurances et n'en souhaitent pas %
- 3.5.2 Ne disposent pas d'assurances et en souhaiteraient %
- 3.5.3 Si vous disposez d'informations/de témoignages détaillés quant aux types d'assurance – soins de santé, hospitalisation, RC conducteur, habitation, RC familiale, merci de détailler...

- 4 Avez-vous une hypothèse pour expliquer que votre public cible est/n'est pas concerné par cette/ces situation(s) ? Merci de détailler, autant que possible, votre réponse selon le produit financier envisagé (compte en banque/crédit/épargne/assurance).
- 5 Les personnes concernées vous font-elles part de la/des raison(s) qui motive(nt) cette exclusion ? Si oui, quelles est/sont-elle(s) ?
- 6 Identifiez-vous une /des raison(s) qui pourrai(en)t expliquer que ces personnes se trouvent dans cette /ces situation(s) ?
- 7 Avez-vous connaissance de difficultés financières, socio-économiques ou sociales rencontrées par ces personnes qui sont générées par cette/ces situation(s) ?
- 8 Votre organisation a-t-elle une démarche proactive pour aider votre public cible à sortir de l'exclusion financière ? Merci, autant que possible, de détailler votre réponse selon le produit financier envisagé (compte en banque/crédit/épargne/assurance).
- 9 Le fait d'être dans une ou plusieurs des situations citées à la question 3 est-il ressenti par les personnes concernées comme une exclusion sociale ? Ou les moyens déployés pour pallier cette exclusion financière partielle ou totale sont-ils suffisants pour qu'elles se sentent incluses socialement ?
- 10 Savez-vous comment se débrouillent concrètement les personnes :
 - 10.1 qui ne possèdent aucun compte courant ?
 - 10.2 qui rencontrent des difficultés liées à l'usage de crédit(s) ?
 - 10.3 qui ne recourent pas du tout à l'épargne, ou à tout le moins pas sur un compte ?
 - 10.4 qui ne sont pas assurées en ce qui concerne les soins de santé, le logement, les véhicules automoteurs, l'assurance familiale ?

MISE EN CONTACT

- 11 Auriez-vous d'autres idées d'organisation qui pourraient répondre à nos questions ?
- 12 Pourriez-vous nous mettre en contact (via une réunion physique, via téléphone...) avec des personnes de votre public cible qui ont des difficultés d'accès ou d'usage concernant leur compte en banque, le crédit, l'épargne ou les assurances ? Nous souhaiterions recueillir des informations directement de leur part.

Merci pour votre collaboration précieuse.

DÉFINITIONS UTILES

L'**exclusion sociale** est définie par **Eurostat** dans son rapport: "Combating poverty and social exclusion – A statistical portrait of the European Union 2010". Selon l'étude, l'exclusion sociale est liée au fait de ne pas pouvoir profiter de niveaux de participation que la majorité de la société considère comme acquis. L'exclusion sociale est complexe, multidimensionnelle, puisqu'elle comprend l'insuffisance de revenus ; le chômage ; le manque d'accès à l'éducation et aux services pour l'enfance et pour la santé ; des conditions de vie inadmissibles et une insuffisante participation sociale. Elle se situe également à plusieurs niveaux car les causes de l'exclusion peuvent être nationales, communautaires ou individuelles.

L'**exclusion financière** fait référence à un processus par lequel une personne rencontre des difficultés pour accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient.

Explication du contexte :

Une loi d'avril 2007 visait précisément à faciliter l'accès financier au marché locatif en donnant trois possibilités de constituer une garantie locative. Un : le locataire verse la garantie sur un compte bloqué. Dans ce cas, la somme ne peut dépasser deux mois de loyer. Deux : s'il n'a pas les moyens suffisants, il peut demander à sa banque d'avancer la garantie, fixée à 3 mois de loyer maximum, moyennant un remboursement mensuel pendant 36 mois maximum. Il doit s'agir de la banque où le locataire détient le compte sur lequel sont versés ses revenus (professionnels ou de remplacement). La banque ne peut pas réclamer d'intérêts sur cette garantie. Trois : le locataire peut passer par le CPAS qui conclut lui-même un accord avec une banque et se porte garant du remboursement par le locataire.

Quatre ans après son entrée en vigueur, la nouvelle loi sur la garantie locative ne fonctionne pas, protestent les organisations qui défendent les intérêts des locataires, chiffres à l'appui. Ainsi, selon les fédérations flamandes de locataires, qui se basent sur 12 052 dossiers établis en 2010, le recours aux garanties bancaires est *lamentablement bas* (autour de 1,5 %), la majorité d'entre elles résultant d'une convention-type avec le CPAS. Les chiffres de Convivence-Samenleven Brussel corroborent ce constat : aucun candidat locataire n'a pu constituer sa garantie locative via sa banque !

Autre confirmation : le test réalisé par le groupe de travail Garantie locative (qui réunit le Réseau belge de lutte contre la pauvreté, Antwerps Platform Generatiearmen, Centrum Algemeen Welzijnswerk Mozaiek vzw - Woonbegeleiding, Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat, Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, Samenlevingsopbouw Brussel, Solidarités Nouvelles Wallonie, Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord

nemen, Vlaams Overleg Bewonersbelangen) auprès des banques. Dix personnes, clientes auprès de 4 institutions bancaires différentes, ont été chargées de téléphoner dans leur agence pour s'informer sur la garantie locative bancaire. Ces entretiens, qui ont été filmés, sont édifiants.

Seule une banque ne fait aucune difficulté pour accorder la garantie, tout en précisant que les frais de dossier s'élèvent à 250 euros. Partout ailleurs, les informations sont rares, floues, inexactes ou fausses. On affirme que le locataire devra payer des intérêts (c'est illégal); on réclame des conditions, comme un revenu suffisant, un âge limite, un remboursement en 12 mois (le délai légal est de 36 mois), quand on ne nie pas purement et simplement cette possibilité : « Cela n'existe pas ».

Les membres du groupe de travail, soutenus par les Équipes populaires, la Ligue des familles, le Crioc, Vivre Ensemble demandent que les responsables politiques - et singulièrement le Parlement, en ces temps d'affaires courantes – se saisissent rapidement de ce dossier qui constitue « une urgence sociale ». La création d'un Fonds central des garanties locatives apparaît pour beaucoup comme le meilleur moyen de régler le problème de la garantie locative.

À court terme, il s'agit de résoudre les problèmes sur le terrain, insiste le groupe de travail, en imposant aux banques des frais vraiment raisonnables et en prévoyant des sanctions si la loi n'est pas appliquée.

8.2 Annexe 2



Questionnaire à destination des usagers (entretien)

Ce questionnaire vous est adressé dans le cadre d'une enquête de l'association Réseau Financement Alternatif, dont le but est de mieux comprendre votre relation aux services financiers offerts par les banques, sur cinq aspects en particulier : le compte bancaire, l'épargne, le crédit, les assurances et la garantie locative. Nous aimerions discuter avec vous de votre accès à ces services et de l'usage que vous faites et savoir si vous en êtes satisfaits.

Cette enquête est très importante pour nous, et nous vous remercions par avance d'y répondre. Ce questionnaire est anonyme. Si vous ne comprenez pas une question ou un terme, n'hésitez pas à demander des explications.

Questions compte bancaire

Q1 Avez-vous un compte en banque ?

OUI- NON

Q2 Est-il à votre nom ? [Est-ce que vous l'avez ouvert ?]

OUI- NON

si NON, passez directement à la Q3

si OUI, merci de préciser s'il s'agit :

- d'un compte en banque ouvert via le CPAS chez Dexia-Belfius

OUI- NON

- d'un compte en banque <service bancaire de base >

OUI- NON

(compte à vue limité au tarif de 1,13 euro par mois maximum réservé aux personnes qui n'ont aucun autre compte en banque)

- d'un compte en banque classique auprès d'une banque

OUI- NON

Q3 Si vous n'avez pas de compte en banque à votre nom, merci de préciser pourquoi.....

Préfère liquide

Coûte trop cher

Trop complique

Pas possible de lire la langue

peur de saisie des revenus (à cause de dettes et de retards de paiement)

peur refus banque

ne remplit pas les conditions pour ouvrir compte

essayé mais pas réussi

utilise le compte en banque d'un membre de la famille, d'un proche

Q4 Avez-vous eu un compte dans une banque en Belgique par le passé ?

2. Si oui, pourquoi a t-il été clôturé ?.....

2. Non

Q5 Aimeriez-vous disposer d'un compte à vue en banque ?

- Si oui, qu'est ce qui devrait changer pour que vous puissiez en avoir un :
- Si non, pourquoi ?.....

Q6 Comment payez-vous votre loyer ? [donnez-vous de l'argent de main à main ?].....

vos factures

d'électricité?.....

Q8 Est-ce que disposer d'un compte bancaire vous faciliterait la vie ?
Pourquoi ?

.....
.....

Questions épargne

Q1 Disposez-vous d'une réserve d'argent en cas de dépense imprévue ?
OUI- NON

Si OUI, Q2 - Si NON, Q6

Q2 Où mettez-vous de l'argent de côté ?

1. En banque – si oui, utilisez-vous un compte d'épargne ?
2. Chez vous
3. En commun avec d'autres personnes
4. Autre : merci de préciser.....

Si réponse = 2 à 4,

Q3 Pourquoi n'épargnez-vous pas sur un compte d'épargne en banque ?

.....
.....
.....
.....

Pas d'argent

J'ai peur que la banque me prenne des sous (à cause de mes dettes ou de retards de paiement)

Trop compliqué

Ça ne rapporte pas assez

Je ne peux pas ouvrir un compte en banque

Les comptes d'épargne ce n'est pas pour moi

Si réponse 1,

Q4 Trouvez-vous l'utilisation de ce compte ?

- Facile
- Difficile
- Pas d'avis

Q5 Avez-vous une idée du montant actuel de votre épargne ?

- -100 €

- 100 – 500 €
- 500 – 1000 €
- + 1000 €
- Ne sait pas

Si NON, Q6

Q6 Avez-vous déjà épargné par le passé ?

OUI-NON

Q7 Pour quelles raisons n'épargnez-vous pas du tout ?

- Je ne gagne pas assez d'argent, cela ne vaut pas la peine
- Je n'ai pas besoin d'épargner
car
- Je ne vois pas à quoi cela sert d'épargner
- Je n'y avais pas pensé
- Autre : merci de préciser.....

Q8 Est-ce que le fait de disposer d'une épargne vous faciliterait la vie ?

OUI-NON

Pourquoi ?

.....

.....

Q9 Est-ce que le fait de disposer d'un compte d'épargne vous faciliterait la vie ? OUI-NON

Pourquoi ?

.....

.....

Questions crédit

Q1 Utilisez-vous un/des crédit(s) ? [comment faites-vous face à une dépense plus importante ?]

OUI- NON

Un crédit dans le sens de pouvoir payer en plusieurs fois un achat

si NON, passez directement à la Q6

Q2 si OUI, merci de précisez :

- grâce à une carte de magasin (Partner Card, CORA, Aurora, ISIS,) OUI- NON
- grâce à une carte de crédit (VISA, Mastercard, ...) OUI- NON
- un crédit classique (comme pour une voiture...) OUI- NON
- un crédit hypothécaire (pour le logement) OUI- NON

- emprunt auprès de proche (famille, ami...)

OUI- NON

Q3 Merci de précisez l'utilisation (raisons) de votre / vos crédits :

.....
.....

Q4 Comment se passent les remboursements ? (si plusieurs crédits en cours, merci de détailler)

- Ils se passent en général très bien
- Ils se passent, mais c'est serré
- Parfois, il y a un peu de retard
- Parfois le retard s'accumule (moins de 3 mois)
- C'est difficile, parfois plus de 3 mois de retard

Q5 Opinion générale sur votre situation de crédit : satisfaisante - non satisfaisante ? Pourquoi ?

.....

Q6 Si vous ne disposez pas de crédit, merci de préciser :

- Je n'en ai jamais demandé
- J'en ai demandé mais je ne l'ai pas obtenu

merci de préciser, si possible, quel crédit vous avez demandé et pour quoi faire.

.....
.....

- J'en ai utilisé dans le passé merci de préciser quel type de crédit

Quelle est la raison principale qui vous a amené à clôturer ce/ces crédit(s)?

(plusieurs réponses possibles)

- 13 Je n'en avais plus besoin
- 14 Cela devenait lourd à supporter et je n'arrivais plus à gérer mon budget
- 15 Je n'arrivais plus à payer
- 16 J'ai dû le faire pour obtenir un autre prêt
- 17 Autre :.....
- 18 Je ne sais plus

Q7 À présent, aimeriez-vous disposer d'un crédit ?

4. Oui
2. Non

Si oui, vous aimeriez une:

- carte de magasin (Partner Card, CORA, Aurora, ISIS, ...)
- carte de crédit (VISA, Mastercard, ...)
- un crédit classique (comme pour une voiture, ...)

OUI- NON

OUI- NON

OUI- NON

- un crédit hypothécaire (pour le logement)
 - emprunt auprès de proche (famille, ami,...)
- OUI- NON

Q7.1 Si oui, pour faire quoi
 ?.....

Questions assurances

[Si compliqué, demander simplement : avez-vous une assurance ? Et lesquelles aimeriez-vous avoir ?]

Q1 Avez-vous une assurance-maladie ? OUI-NON-JE
NE SAIS PAS

L'assurance-maladie est obligatoire en Belgique. Celle-ci permet de recevoir des soins de santé quand on est malade. On peut se rendre alors dans une maison médicale ou chez un médecin pour recevoir des soins.

Si NON, pourquoi ?

.....

Si OUI - Q2 Avez-vous une assurance-hospitalisation complémentaire ?
 OUI-NON-JE NE SAIS PAS

Une assurance-hospitalisation est une assurance-complémentaire qui garantit un remboursement, après intervention de l'assurance-maladie, de certains frais à payer lors d'une hospitalisation.

Si NON, pourquoi ?

.....

*C'est trop cher
 Ce n'est pas utile pour moi
 Je ne connais pas ce système
 Trop complexe*

Q2 Avez-vous une assurance-incendie ? OUI-NON-JE
NE SAIS PAS

Une assurance-incendie, également appelée *assurance-habitation*, permet de faire face aux conséquences d'un accident (incendie, tempête...) qui détruit votre logement.

Si NON, pourquoi ?

.....

.....

*C'est trop cher
Ce n'est pas utile pour moi
Je ne connais pas ce système
Trop complexe*

Q3 Avez-vous une assurance-responsabilité civile familiale ? OUI-NON-JE
NE SAIS PAS

Une assurance-responsabilité civile familiale, si vous êtes responsable d'un accident causé par un membre de votre famille, (par ex., chien qui mord un passant, enfant qui abîme une maison, pot de fleurs qui tombe sur la tête d'un passant...), défend vos intérêts et rembourse les victimes.

Q4 Êtes-vous propriétaire d'une voiture ?

OUI-NON

Si OUI,

Avez-vous une assurance-responsabilité civile automobile ? OUI-NON-JE
NE SAIS PAS

Si NON, pourquoi ?

.....

.....

*C'est trop cher
Ce n'est pas utile pour moi
Je ne connais pas ce système
Trop complexe*

Q5 Concernant les assurances que vous n'avez pas, lesquelles souhaiteriez-vous ?

- Assurance-maladie
- Assurance-hospitalisation complémentaire
- Assurance-incendie
- Assurance responsabilité civile familiale
- Assurance responsabilité civile automobile

Pourquoi ?.....

Questions garantie locative

Q1 Êtes-vous locataire de votre logement ?
OUI-NON

Q2 Si oui, disposez-vous d'une garantie locative pour votre logement ? [payez-vous une somme d'argent à votre hébergeur représentant une garantie en cas de départ impromptu ?] OUI-NON

Une garantie locative est une somme d'argent demandée au locataire pour couvrir tous les frais qu'il aura à supporter au cas où il quitterait le logement sans payer les charges et/ou sans réparer les dégâts éventuels.

Q3 Si oui, avez-vous :

- une garantie locative versée en une fois sur un compte bloqué auprès d'une banque
 - une garantie locative sur un compte bloqué auprès d'une banque avec une avance faite par la banque, que vous remboursez petit à petit chaque mois
 - une garantie locative avec avance de la part d'un CPAS
 - une garantie versée en *cash* au propriétaire – avez-vous eu un reçu un papier qui prouve que vous avez donné de l'argent de la garantie au propriétaire) ? **OUI-NON**

Données d'identification

2. Quel est le code postal de votre domicile ?.....
Commune :.....

3. Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ? [Jusque quel âge êtes-vous allé à l'école?]

- Aucun
 - Primaire 6-11 ans
 - Secondaire inférieur 12-15 ans
 - Secondaire supérieur 16 ans -18 ans
 - Université après 18 ans

4. Quelle est votre situation familiale actuelle ?

- 6 vit seul(e) sans enfant
- 7 vit seul(e) avec enfant(s)
- 8 vit en couple sans enfant
- 9 vit en couple avec enfant(s)
- 10 Autre :

5. Est-ce que vous travaillez ?

6. Quel est votre revenu mensuel net (toute rentrée d'argent confondue des personnes de votre ménage, y compris les allocations familiales, pension alimentaire...) ?

- Moins de 800 €
- de 800 à <1000€
- De 1000 à <1200€
- De 1200 à <1500€
- De 1500 à <2000€
- De 2000 à <2500€
- 2500€ et plus
- Ne souhaite pas répondre

Merci beaucoup d'avoir bien voulu répondre à ces questions.