

Inclusion bancaire et financière, quelles nouvelles ?

Ce que nous apprennent les dernières données issues de l'enquête Special Eurobarometer 373¹ « retail financial services » en matière d'inclusion financière.

La finiarisation en nette progression, en Belgique comme en Europe

La finiarisation observée en Belgique ces dernières années n'est certainement pas un phénomène isolé : l'usage de services financiers entendus au sens large se généralise en Europe, comme le montrent les données suivantes :

Tableau 1 :

Service financier	2005*	2011*
Compte courant bancaire (avec carte de paiement ou chèque)	71%	84%
Carte de crédit	34%	40%
Crédit hypothécaire	16%	19%
Assurance vie	30%	31%
Actions ou obligations	10%	11%
Fonds d'investissement	10%	7%

Sources :

* Special Eurobarometer 230 Public Opinion in Europe on Financial Services

**Special Eurobarometer 373/Wave EB76.1

Les progressions les plus importantes se portent d'une part sur le compte en banque (+ 13 %) et sur les cartes de crédit (+ 6 %), vient ensuite le crédit hypothécaire (+ 3 %). Le corollaire de cette finiarisation croissante est un accroissement proportionnel des difficultés à mener une vie normale pour les personnes auxquelles l'accès ou l'usage de

1 Disponible en ligne à l'adresse suivante :
http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb37/eb37_en.htm

ces services est dénié. Il est donc essentiel de garantir que l'accès et l'usage de tels services soient rendus possibles pour tout un chacun, afin de pouvoir vivre dignement dans sa propre société.

La carte de crédit, qui recouvre l'ouverture de crédit et le *credit revolving*, ainsi que le crédit hypothécaire, sont en progression tant sur le marché européen que belge (tableau 2), au regard de la forte croissance du nombre de contrats pour ces types de crédit depuis de nombreuses années.

Tableau 2 :

Ouverture de crédit	2004	2008	2009	2010	2011
Nb contrats	3.019.868	3.704.609	3.850.705	3.801.638	6.636.527
Montant (milliers €)	8.195.222	10.981.156	11.432.073	11.922.515	15.029.061
Montant moyen €	2.714	2.964	2.969	3.136	2.265

Crédit hypothécaire	2004	2008	2009	2010	2011
Nb contrats	1.913.034	2.287.533	2.368.993	2.501.787	2.689.587
Montant (milliers €)	119.532.305	177.121.332	189.508.883	204.378.453	220.383.972
Montant moyen €	62.483	77.429	79.996	81.693	81.940

Source : BNB, Bulletin statistique, Centrale des crédits aux particuliers, 2004-2011

L'usage d'un compte bancaire en Belgique : malgré le droit au compte, des problèmes demeurent...

Les données relatives à la possession et l'usage d'un compte bancaire en Belgique sont pour la plupart issues d'enquêtes européennes (SILC et Eurobaromètre) ou de recherches qualitatives au niveau national (Réseau Financement Alternatif) et force est de constater que des différences significatives sont observées.

Notre référence depuis 2010, date de sa publication, a été l'enquête **EU-SILC 2008 – Module en matière de surendettement et d'exclusion financière**.

Selon elle, la possession d'un compte à vue au sein du ménage atteint 99,11 % en Belgique.

Ce compte est défini comme un compte de dépôt qui permet une gestion quotidienne via des modes variés de paiement, qui permettent la « distribution » d'argent à d'autres. Parmi les éléments standards offerts, on trouve notamment les chèques, la possibilité de mettre en œuvre des ordres permanents, de faire des débits directs et des paiements par carte de débit.

La moyenne EU est de 84 %. La Belgique se situe donc au-dessus de cette moyenne

européenne, avec un résultat de 99,11 %.

La possession d'un compte à vue a été explorée de manière telle qu'elle concernait tant la possession d'un compte par le répondant que par toute autre personne du ménage. En cela, SILC diffère des données du dernier Eurobaromètre 373 puisque la question y est posée au niveau du répondant, et non du ménage auquel il appartient. En outre, l'âge des répondants à l'enquête de l'Eurobaromètre est de minimum 15 ans, alors que SILC s'intéresse aux personnes en âge de travailler². En revanche, sur ces deux points, des correctifs pourront être apportés qui permettront de risquer la comparaison entre les deux mesures.

Pour les 0,89 % de répondants appartenant à un ménage dont aucun membre ne dispose d'un compte à vue, une liste de raisons possibles à cet état de fait était proposée. Les répondants étaient susceptibles d'en cocher plusieurs :

- Le ménage n'a pas besoin d'un compte à vue et préfère utiliser le *cash* : 72,7 %
- Les coûts en sont trop élevés : 30,58 % oui
- Il n'y a pas d'agence bancaire proche de la résidence ou du lieu de travail : 6,68 % oui
- Le ménage a sollicité un compte mais ne l'a pas obtenu : 0 %
- La banque refuserait le ménage : 62,74 %.

Selon les données tout juste publiées, le niveau de possession d'un compte bancaire est de 95 %, soit un pourcentage significativement plus bas que les résultats obtenus dans SILC. Après certaines corrections permettant un rapprochement méthodologique (détaillées *infra*), le taux de possession remonte à +/- 96,2 %, soit un résultat encore inférieur de quasi trois points (2,9 %)

Ce qui attire notre attention est donc moins cette différence de niveau, sur lequel nous ne pouvons que spéculer, que sur les raisons et explications données d'un non-usage : Sur les 53 répondants ne disposant pas de compte en banque et ayant donné les raisons de non-usage,

- **le répondant n'en a pas besoin : 29 % ;**
- le répondant utilise le compte en banque d'une tierce personne : 15 % (si on inclut ces répondants à l'ensemble des inclus bancaires, comme le fait SILC, alors le niveau d'accès au compte passe de 95 % à 95,8 %) ;
- le répondant est trop jeune pour ouvrir un compte bancaire : 8 % (si on inclut également ces répondants à l'ensemble des inclus bancaires, comme le fait SILC, alors le niveau d'accès au compte passe de 95,8 % à 96,2 %) ;
- le répondant a essayé d'ouvrir un compte mais a essuyé un refus faute de revenu suffisant : 6% ;
- **le répondant a essayé d'ouvrir un compte, mais a essuyé un refus à cause de son historique crédit : 13 % - Ce taux est le plus élevé d'Europe sur ce point précis. C'est d'autant plus troublant que cela semble, *a priori*, contraire à**

2 Dans les supports méthodologiques relatifs à SILC qui ont été consultés, nous n'avons identifié l'âge minimum des répondants, mais selon toute vraisemblance, les questions relatives aux revenus et conditions de vie s'adressent à des personnes qui ne sont plus soumises à l'obligation scolaire.

l'esprit de la loi sur le droit à un compte bancaire ;

- le répondant a essayé d'ouvrir un compte mais a essuyé un refus à cause d'un manque de documents adéquats : 4 % ;
- le répondant a essayé d'ouvrir un compte mais a essuyé un refus car il n'était pas un résident officiel dans le pays : 10 % ;
- le répondant a essayé d'ouvrir un compte mais a essuyé un refus sans qu'aucune raison au refus n'ait été fournie : 5 %.

Principaux commentaires :

1. Le principe des questions proposant des réponses à choix multiples est beaucoup plus inducteur qu'imagine jusqu'ici, car les résultats obtenus par SILC et l'Eurobaromètre donnent des éclairages très peu comparables : en effet, selon l'angle explicatif recherché et donc retranscrit dans les choix proposés de réponses, certaines dimensions peuvent totalement être escamotées ou au contraire hypertrophiées : on pense notamment à la raison de non-accès relative aux coûts trop élevés, qui a recueilli plus de 30 % des réponses de SILC, chiffre qui était resté grandement non expliqué et qui avait laissé les chercheurs dans le doute quant au sens à lui donner. La plus grande prudence s'impose donc en matière d'interprétation...
2. Le nombre de personnes déclarant ne pas en avoir besoin est nettement moindre que dans SILC. On atteint 29 % des réponses contre 72,7 % dans SILC (où plusieurs réponses étaient possibles). Ce résultat nous semble en revanche plus conforme à nos représentations, puisqu'un très grand nombre d'opérations quotidiennes nécessite aujourd'hui l'usage d'un compte en banque.
3. Parmi les répondants de l'Eurobaromètre, 48 % des personnes ne possédant pas de compte bancaire ont toutefois fait une démarche pour pouvoir en disposer – ces personnes sont donc généralement plus proches de la définition d'exclus bancaires, bien qu'il faille, ici aussi, rester prudent dans l'interprétation. Certaines des raisons de non-accès pouvant être le reflet non pas d'une mauvaise pratique bancaire mais de l'application du cadre réglementaire – on pense notamment aux questions relatives à l'absence de documents adéquats et au statut régulier de résident.
4. Lorsque les raisons données d'un refus se rapportent à l'historique crédit (13 %) ou au niveau de revenu (6 %), cela suscite d'autres types de réflexions. Car dans l'absolu, ces raisons ne peuvent « globalement » plus être invoquées en Belgique pour refuser l'ouverture d'un compte. Pour être plus précis, il faudrait parler de l'« ouverture d'un service bancaire de base », car ce dernier constitue un droit pour tout Belge majeur. Dans ces conditions, les raisons en question ne sont pas recevables. Toutefois, il convient, dans les cas concernés, de s'interroger sur le respect ou non, par les répondants, des autres conditions indispensables pour pouvoir solliciter ce service spécifique. Des conclusions nettes ne sont donc pas à l'ordre du jour, mais cela n'entre pas en contradiction avec certaines des recommandations d'ores et déjà émises afin d'améliorer l'inclusion bancaire en Belgique.

Carte de crédit et pratique responsable : un éclairage complémentaire

À la question « Avant d'acheter une carte de crédit, est-ce que quelqu'un vous a recommandé un produit particulier ou avez-vous lu ces recommandations quelque part ? », qui pouvait être complétée, le cas échéant, par la phrase « Vous a-t-on recommandé un produit particulier qui serait spécialement adapté à vos besoins ? – par ex. une carte de crédit en particulier ? », on obtient les réponses suivantes : 32 % Non ; 34 % Oui, par le fournisseur ; 29 % Oui, par un ami ou un membre de la famille. Les autres occurrences de réponses sont toutes inférieures à 5 %.

On retiendra de ces réponses qu'un tiers des personnes choisit très probablement la première carte de crédit qu'on leur a proposée, et qu'un autre tiers choisit le produit recommandé par le vendeur, ce qui, nous devons l'avouer, ne nous semble pas grandement se distinguer de la première catégorie de répondants. Dans 66 % des cas, on peut raisonnablement considérer que l'acte d'achat ne repose donc pas sur une collecte d'information neutre et/ou objective.

Ceci illustre, selon nous, la faiblesse des raisonnements qui fondent l'essentiel de la prévention en matière d'inclusion financière sur un projet d'éducation financière. Le consommateur n'agit majoritairement pas de manière économiquement rationnelle lors de ce type d'achat et on voit mal en quoi un programme d'éducation financière serait capable d'influencer les moteurs psychologiques de la prise de décision, alors qu'il est raisonnable de penser que ce genre de formation pourrait tout au plus agir sur le niveau de compréhension du mécanisme de prise de décision. Mais ce dernier a déjà été décrit dans certaines études³ comme donnant au consommateur une fausse impression de maîtrise qui le conduit à prendre des risques inconsidérés !

Conclusions et recommandations

Pour la première fois, dans cet Eurobaromètre 373, l'échantillon interrogé met en lumière, par ses réponses, des pratiques bancaires plus que préoccupantes en ce qui concerne le respect du cadre légal donnant le droit à tous à un compte bancaire, au travers du service bancaire de base.

Ces observations ne font que renforcer l'importance d'une information large du public en risque d'exclusion, puisque si l'accès au compte est dénié pour des raisons fallacieuses, la connaissance de ces droits permettrait aux personnes exclues de ne pas s'en laisser conter et d'obtenir, par les recours possibles, gain de cause.

Nous exprimons donc une fois de plus la nécessité de cibler ces publics par des campagnes d'information, des relais et des supports adaptés afin qu'ils puissent non

³ Lauren E. Willis, 2008, « Against Financial Literacy Education », University of Pennsylvania Law School, Public Law and Legal Theory Research Paper Series Research Paper No. #08-10, disponible en ligne à l'adresse suivante : <http://papers.ssrn.com/abstract=1105384>

seulement connaître l'existence du droit au service bancaire de base, mais qu'ils soient également en mesure de l'exercer.

Olivier Jérusalmy, mars 2012