



## Rapport annuel sur l'inclusion financière 2013

### AUTEURS

Bernard Bayot, directeur

Annika Cayrol, chargée de recherche

Lise Disneur, coordinatrice recherche

Marie-Bénédicte de Ghellinck, chargée de recherche

Olivier Jérusalmy, chargé de recherche

Arnaud Marchand, chargé de recherche



## Table des matières

<b>1 Introduction</b> .....	<b>7</b>
1.1 Définition de l'inclusion financière.....	7
1.2 Méthodologie.....	9
<b>2 Nouveaux moyens de paiement</b> .....	<b>12</b>
2.1 Avantages des nouveaux moyens de paiement.....	12
2.2 Résumé des problèmes rencontrés.....	13
2.2.1 Le cas spécifique de l'administration provisoire de biens.....	17
2.3 Résumé.....	17
2.4 Recommandations.....	18
<b>3 Accès à un compte bancaire</b> .....	<b>20</b>
3.1 État des lieux.....	20
3.2 Indicateurs.....	20
3.2.1 Nombre d'agences et nombre de résidents par agence bancaire selon les régions et les provinces.....	20
3.2.2 Densité géographique des agences bancaires.....	23
3.2.3 Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique.....	24
3.2.4 Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts.....	25
3.2.5 Nombre de plaintes recevables relatives à l'obtention d'un compte à vue ou d'un service bancaire de base.....	26
3.2.6 Nombre d'exclus bancaires.....	27
3.3 Résumé.....	28
3.4 Recommandations.....	28
<b>4 Les instruments de crédit</b> .....	<b>29</b>
4.1 Indicateurs.....	29
4.1.1 Évolution du nombre d'emprunteurs, de crédits, et de crédits par emprunteur.....	30
4.1.2 Caractéristiques des contrats en cours et des nouveaux contrats.....	31
4.1.2.1 Type de crédits.....	31
4.1.2.2 Montants moyens des crédits.....	32
4.1.3 Évolution des défauts de paiement des particuliers.....	33
4.1.3.1 Évolution du nombre de clients et de crédits défaillants.....	33
4.1.3.2 Évolution du montant des arriérés.....	34
4.1.3.3 Taux de défauts en fonction du type de contrat.....	35
4.1.3.4 Taux de défaut en fonction du type de prêteur.....	36
4.1.3.5 En fonction du nombre de contrats.....	38
4.1.4 Indicateurs de surendettement.....	38
4.1.4.1 Évolution du recours au règlement collectif de dettes.....	39
4.1.4.2 Nature des dettes.....	40
4.1.5 Nombre de plaintes recevables par le service de médiation (Ombudsfin) relatives au crédit .....	40
4.1.6 Évolution du marché du microcrédit personnel en Belgique.....	41
4.1.7 Apprentissages du projet CAPIC.....	43
4.2 Résumé.....	46
4.3 Recommandations.....	47
<b>5 Les instruments d'épargne</b> .....	<b>49</b>
5.1 État des lieux.....	49
5.1.1 Introduction.....	49
5.1.2 Nouveautés législatives.....	50

<i>5.1.3 Cartographie des initiatives et outils d'épargne.....</i>	51
<i>5.1.4 Répartition du patrimoine .....</i>	60
<b>5.2 Indicateurs.....</b>	<b>61</b>
<i>5.2.1 Accessibilité des comptes d'épargne.....</i>	61
<i>5.2.2 Difficultés d'usage.....</i>	62
<b>5.3 Résumé .....</b>	<b>63</b>
<b>5.4 Recommandations.....</b>	<b>63</b>
<b>6 Les instruments d'assurance.....</b>	<b>65</b>
<b>6.1 Introduction.....</b>	<b>65</b>
<b>6.2 Assurance soins de santé et hospitalisation.....</b>	<b>66</b>
<i>6.2.1 État des lieux.....</i>	66
<i>6.2.1.1 L'assurance obligatoire.....</i>	66
<i>6.2.1.2 L'assurance complémentaire.....</i>	67
<i>6.2.1.3 L'assurance-hospitalisation.....</i>	67
<i>6.2.2 Indicateurs.....</i>	68
<i>6.2.2.1 Taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire.....</i>	68
<i>6.2.2.2 Niveau des dépenses pour les soins non remboursés.....</i>	68
<i>6.2.2.3 Pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par un assureur privé.....</i>	68
<i>6.2.2.4 Accès aux consultations pour les personnes à faible revenu.....</i>	69
<i>6.2.2.5 Plaintes relatives à l'assurance-hospitalisation .....</i>	69
<i>6.2.2.6 Dettes de soins de santé et surendettement .....</i>	69
<i>6.3 Résumé.....</i>	70
<i>6.4 Recommandations.....</i>	70
<b>6.5 Assurance-incendie.....</b>	<b>71</b>
<i>6.5.1 État des lieux.....</i>	71
<i>6.5.2 Indicateurs.....</i>	71
<i>6.5.2.1 Difficultés d'usage.....</i>	71
<i>6.6 Résumé.....</i>	72
<i>6.7 Recommandations.....</i>	72
<b>6.8 Responsabilité civile- familiale et automobile.....</b>	<b>72</b>
<i>6.8.1 État des lieux.....</i>	73
<i>6.8.1.1 RC familiale.....</i>	73
<i>6.8.1.2 RC automobile.....</i>	73
<i>6.8.2 Indicateurs.....</i>	74
<i>6.8.2.1 RC familiale.....</i>	74
<i>6.8.2.2 Phénomène de non-assurance en RC automobile.....</i>	74
<i>6.8.2.3 Interventions du Bureau de tarification.....</i>	75
<i>6.8.2.4 Le droit à l'assurance RC.....</i>	75
<i>6.9 Résumé.....</i>	76
<i>6.10 Recommandations.....</i>	76
<b>7 Conclusions générales.....</b>	<b>78</b>
<b>7.1 Inclusion bancaire .....</b>	<b>78</b>
<b>7.2 Inclusion en matière de crédit.....</b>	<b>78</b>
<b>7.3 Inclusion en matière d'épargne.....</b>	<b>80</b>

## Index tableaux et graphiques

Tableau 1 - Nombre d'agences bancaires et évolution fin 2009, 2010 et 2011 par région et par province.....	21
Tableau 2 - Nombre moyen de résidents par agence bancaire et évolution fin 2009, 2010 et 2011 par région et par province.....	22
Tableau 3 - Nombre d'agences bancaires par 100 km <sup>2</sup> fin 2009, 2010 et 2011 par région et par province.....	24
Tableau 4 - Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue par personne.....	24
Tableau 5 - Service bancaire de base (SBB) - évolution.....	25
Tableau 6 - Nombre de plaintes recevables déposées annuellement de 2003 à 2011.....	26
Graphique 1 - Évolution du nombre d'emprunteurs et de contrats enregistrés .....	30
Graphique 2 - Évolution du nombre moyen de contrats par emprunteur.....	31
Graphique 3 - Nombre de contrats total et de nouveaux contrats par type.....	31
Tableau 7 - Montant moyen des contrats en cours et nouveaux contrats par type de contrat.....	32
Graphique 4 - Évolution du nombre de personnes et de contrats défaillants enregistrés auprès de la centrale des crédits aux particuliers.....	34
Tableau 8 - Évolution des montants arriérés.....	34
Graphique 5 - Taux de défaillance par type de crédit en 2012.....	35
Graphique 6 - Part de marché des contrats totaux et des contrats défaillants par type de crédit en 2012.....	36
Graphique 7 - Nombre de crédits et crédits défaillants par type de prêteur et type de prêt.....	37
Graphique 8 - Taux de défaillance en fonction du nombre de contrats.....	38
Tableau 9 - Règlement collectif de dettes.....	39
Tableau 10 - Règlement collectif de dettes et nombre de contrats de crédit...	40
Tableau 11 - Nombre de plaintes recevables par Ombudsfin relatives au crédit.....	40
Tableau 12 - Nombre de MSA et PVS octroyés depuis 2003, montant moyen et montants totaux prêtés.....	43
Tableau 13 - Données d'accessibilité pour les comptes d'épargne.....	62

<b>Tableau 14 : Évolution du ticket modérateur (en millions d'euros) .....</b>	<b>69</b>
<b>Tableau 15: Interventions du Fonds dans les situations de non-assurance en Belgique (en nombre).....</b>	<b>74</b>
<b>Graphique 9 : Évolution du nombre de demandes de tarification (2004-2012)</b>	
.....	<b>75</b>

## 1 Introduction

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<sup>1</sup>. Ce rapport l'appréhende sous différentes facettes : les nouveaux moyens de paiement, le service bancaire de base, l'assurance, le crédit et l'épargne.

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 2011.

Par ailleurs, dans cette troisième 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 de professionnels en contact quotidien avec des personnes vulnérables pour mieux comprendre les défis qu'elles rencontrent par rapport à l'accès et l'usage des (nouveaux) modes de transactions bancaires liés ou non à la possession d'un compte bancaire.

### 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.<sup>2</sup>

---

1 Voir définition *infra*.

2 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>

*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 toujours plus strictes d'un point de vue géographique, technique, culturel, éducationnel, en matière de garantie ou à cause de critères liés à l'analyse du risque. Ces exigences peuvent générer une série de difficultés d'accès et d'utilisation profondément ancrées dans la structure du marché de chaque pays.

Les produits et services financiers sont considérés comme « adaptés » lorsque leur offre, leur structure et leurs coûts ne posent pas de difficultés d'accès et/ou d'utilisation au client. Ces difficultés sont provoquées simultanément par les caractéristiques des produits et par la manière dont ils sont vendus (côté offre) ainsi que par la situation et la capacité financière du client (côté demande). L'analyse de chaque structure (côté offre et côté demande) peut, pour chaque pays, mettre en lumière la manière dont l'offre rencontre la demande ainsi que son degré d'adaptation.

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

Les « prestataires de services financiers classiques » peuvent se définir comme étant des fournisseurs de services financiers non stigmatisants par rapport à la référence nationale et par opposition aux prestataires qui réserveraient leurs services à un segment spécifique de la population. Une grande part de l'exclusion financière semble résulter de l'incapacité des prestataires de services commerciaux, que nous qualifierons ci-après de « classiques », à proposer une gamme de produits et de services adaptés aux besoins de toutes les franges de la société.

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

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 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.

Concernant, la méthodologie spécifique à la partie de ce rapport<sup>3</sup> qui est consacrée aux nouveaux moyens de paiement, nous avons identifié cinq publics cibles particuliers susceptibles de rencontrer des problèmes à cet égard. Il s'agit des migrants, des personnes handicapées, âgées, à bas revenus et surendettées.

Pour documenter le type d'obstacles que ces publics peuvent rencontrer dans un contexte de généralisation de ces nouveaux moyens de paiement, nous avons mené une série d'interviews avec des professionnels côtoyant au quotidien des personnes appartenant à un ou plusieurs de ces publics cibles. Ceux-ci étaient en mesure, de par leur expérience, de témoigner de situations où l'accès et/ou l'usage de nouveaux moyens de paiement étaient problématiques.

Nous avons interrogé :

- deux personnes au sujet des personnes handicapées : un employé des Trois Pommiers (ASBL) et un bénévole des Équipes Saint-Michel (ASBL). Les Trois Pommiers ont un projet d'« initiative d'habitations protégées » qui accueille, loge et accompagne des personnes en difficulté psychiatrique ou psychologique. Les Équipes Saint-Michel organisent chaque année un pèlerinage de plusieurs jours à Lourdes, qui réunit plus de 80 personnes handicapées ;
- une personne sur la situation des personnes âgées : un employé des Trois Pommiers. Outre le projet d'initiative d'habitations protégées, Les Trois Pommiers hébergent en permanence une vingtaine de résidents dans leur maison de repos ;
- deux personnes sur la situation des migrants : une employée de Cap Migrants et une employée de microStart. Cap Migrants est un centre d'accueil, d'information et de guidance, qui a pour mission de favoriser l'insertion socioprofessionnelle des migrants. MicroStart (formé d'une coopérative à finalité sociale et d'une ASBL) octroie des microcrédits professionnels et de l'accompagnement. La clientèle est en grande partie issue de la migration ;
- deux personnes sur la situation des personnes à faibles revenus : une employée d'Archipel et une employée de Télé-Services. Archipel est un CPAS de la Région bruxelloise ; cette structure répond aux difficultés de personnes à faible revenu aussi bien qu'à celles de personnes surendettées. Télé-Services est un espace social qui réunit une série de services à destination de toute personne en difficulté, dont un service social ;
- trois organisations sur la situation des personnes surendettées : une employée d'Archipel, une employée de l'ASBL SASLS, et trois employées du CPAS de

---

<sup>3</sup> Voir partie 2, Nouveaux moyens de paiement.

Molenbeek. Ces trois organisations ont un service de médiation de dettes, qui a été sollicité pour cette étude.

Étant donné que cette étude est qualitative, il est évident que ces interviews ne permettent pas de décrire de façon exhaustive les difficultés d'accès ou d'utilisation, les avantages et les inconvénients, que les nouveaux moyens de paiements peuvent représenter pour différents publics.

Il s'agit plutôt d'une étude exploratoire qui permet d'aborder et d'appréhender une problématique qui n'est jusqu'à présent pas, ou que très peu, documentée.

## 2 Nouveaux moyens de paiement

Le Réseau Financement Alternatif a pris l'initiative de documenter le rapport entre le développement de nouveaux moyens de paiement et l'inclusion financière en Belgique. La méthodologie adoptée pour cette partie du rapport est nouvelle<sup>4</sup> et permet de mettre en lumière des aspects non documentés jusqu'à présent en Belgique. Elle se base sur une série d'interviews avec des experts de terrain. En outre, cette étude complète une étude européenne<sup>5</sup> faisant état de cette question dans cinq autres pays : la France, l'Italie, la Pologne, la Suède et le Royaume-Uni.

Les nouveaux moyens de paiement sont définis dans cette étude comme tous les moyens de paiement qui requièrent la possession d'un compte bancaire (*PC banking, self-banking, cartes de crédit*).

Nous nous penchons sur ces moyens de paiement car il a été mis en évidence que, contrairement au *cash* qui peut être détenu par absolument tout le monde (même des résidents illégaux, des mineurs...), les nouveaux moyens de paiement (généralement conditionnés à la possession d'un compte bancaire) peuvent poser des problèmes d'accès. Outre la problématique de l'accès, leurs caractéristiques intrinsèques peuvent impliquer des difficultés d'usage pour les différents utilisateurs.

Les nouveaux moyens de paiement peuvent donc être un facteur qui joue en défaveur de l'inclusion financière. Cette étude a dès lors pour but de répondre aux questions suivantes. En quoi les nouveaux moyens de paiement sont-ils ou non accessibles à tous ? En quoi certains publics peuvent-ils être confrontés à des difficultés d'utilisation de ces nouveaux moyens de paiement ? Quels avantages représentent-ils ? Quels inconvénients ?

### 2.1 Avantages des nouveaux moyens de paiement

Les personnes interrogées ont mis en évidence certains avantages et inconvénients que l'adoption de ces nouveaux moyens de paiement peut représenter.

L'avantage qui a été le plus souvent cité est lié à la sécurité : l'électronisation des moyens de paiement, eu égard à la possibilité qu'elle représente d'éviter la détention de cash, constitue un gain de sécurité, tant pour les personnes âgées, que pour les

---

4 Voir détail de la méthodologie au point 1.2 de ce présent rapport.

5 European Foundation for Financial Inclusion, *Financial inclusion and new means of payment*, mai 2013, (disponible sur [www.ecosocdoc.be](http://www.ecosocdoc.be)).

personnes handicapées, les migrants, les personnes surendettées et les personnes à faibles revenus.

La possibilité d'un gain en **autonomie** grâce à l'utilisation du PC banking à domicile a été identifiée comme une opportunité pour certaines personnes handicapées et personnes âgées, notamment celles qui souffrent d'une mobilité réduite.

Cette accessibilité du PC banking (quand on dispose des installations nécessaires à domicile) a été citée comme un élément qui pourrait permettre aux ménages d'avoir une **meilleure gestion budgétaire**, grâce à une possibilité de consultation régulière de l'état des dépenses. Cela a été mis en évidence pour les personnes à bas revenus ainsi que pour les personnes handicapées, mais il s'agit là d'un avantage qui peut être généralisé à tous les publics, et particulièrement pertinent pour les personnes ayant des problèmes d'endettement.

Le **faible coût** de l'utilisation du PC banking et des automates a été mis en évidence comme un moyen pour améliorer la situation financière des personnes. Cela a été cité notamment pour les personnes migrantes, car celles-ci ont l'habitude de recourir à des services au guichet pour effectuer leurs paiements.

Enfin, les technologies sur lesquelles les nouveaux moyens de paiement reposent permettraient de concevoir des **adaptations techniques** appliquées aux interfaces électroniques des automates, du PC banking et même des smartphones. Ces améliorations peuvent être prévues par exemple à destination des personnes aveugles, malvoyantes ou sourdes. Cela a été mis en évidence pour les personnes handicapées et les personnes âgées. Cependant, ces adaptations peuvent s'avérer coûteuses et, dès lors, ne jamais voir le jour, où n'être accessibles qu'aux personnes plus aisées, moyennant un coût élevé de la mise à disposition de ces interfaces.

## 2.2 Résumé des problèmes rencontrés

Il ressort de cette étude que les difficultés que les différents publics rencontrent se recoupent en grande partie. Les personnes âgées et les personnes handicapées rencontrent en grande partie le même type de difficultés. C'est également le cas pour les personnes migrantes, à bas revenus et surendettées. Sur la base de ces constats, et pour la clarté de notre exposé, nous avons décidé de lister les difficultés d'accès ou d'usage que les usagers peuvent rencontrer, et de les étayer par des exemples liés aux publics concernés.

### L'infrastructure des agences bancaires et les dispositifs de *self-banking* présents dans celles-ci posent des problèmes

- **d'accès** : la lourdeur des portes, l'absence de plans inclinés, la présence de sièges fixes ou de marches infranchissables pour certains, la position inconfortable qui résulte de la position assise (pour les personnes en fauteuil

roulant) et rend difficile l'usage des automates..., sont autant de difficultés auxquelles les personnes âgées et handicapées sont confrontées quotidiennement ;

- **de sécurité** : l'espionnage des codes secrets est une problématique connue. Les personnes souffrant d'un handicap physique et les personnes âgées peuvent être des cibles faciles pour ce type de délits. Cette problématique a également été relevée en ce qui concerne les personnes surendettées, ce qui illustre sans doute le fait que ce risque touche un large public, au-delà même des publics vulnérables. Il va de soi que ce problème peut survenir lors de l'utilisation des distributeurs de billets qui sont disposés en rue également.

**Les difficultés d'utilisation** du *self-banking* mènent à une baisse d'autonomie des personnes interrogées dans le cadre de cette étude. En effet, des personnes dont la dextérité ou les connaissances ne permettent pas de faire usage du *self-banking* doivent recourir à l'aide d'un accompagnateur, puisque, parallèlement à la généralisation de l'usage de nouveaux moyens de paiement, on assiste à une baisse des services dispensés aux guichets. Les personnes aveugles, qui pourraient tout à fait s'adresser à un guichet en présentant une facture pour demander d'exécuter le paiement, perdent dès lors fortement en autonomie. C'est également le cas des personnes âgées : par exemple quelqu'un qui a des tremblements liés à l'âge peut rencontrer des difficultés à se servir d'un automate, mais aurait parfaitement pu présenter sa facture à payer au guichet. **Cette baisse d'autonomie pose des problèmes :**

- **de confidentialité et de sécurité** : l'accompagnateur va devoir demander le code (souvent à voix haute, par exemple pour une personne malentendante), dans un espace ouvert, où tout le monde peut entendre les conversations. Cela a été relevé dans le cas de personnes handicapées et des personnes âgées ;
- **de déontologie** : avoir recours aux services du guichet permet de garantir une certaine responsabilité, liée au statut professionnel, ce qui n'est pas le cas avec un accompagnateur. Cette problématique a été identifiée pour les personnes handicapées et âgées.

### **L'informatisation des moyens de paiement pose des problèmes**

- **d'accès liés à un défaut d'équipement nécessaire** : de nombreux usagers sont privés de l'accès au *PC banking* parce qu'ils ne sont tout simplement pas équipés d'un ordinateur et d'une connexion internet à domicile ;
- **de surcoût** : ces équipements impliquent un coût supplémentaire pour les personnes non équipées au départ. Ce problème d'accès a été soulevé pour les cinq catégories de personnes identifiées dans le cadre des interviews. En outre, dans le cas des personnes surendettées, un problème spécifique lié à la

possibilité d'être coupé d'internet en cas de factures en souffrance a été mis en évidence ;

- **d'usage lié au manque de connaissances informatiques** : nombreux sont les usagers qui ne sont pas formés à l'utilisation de l'informatique. Cela pose problème tant au niveau de l'utilisation du self-banking qu'à celle du PC banking. Ce problème a particulièrement été mis en évidence pour les personnes âgées, qui sont réellement peu familiarisées, sinon réfractaires, à l'informatique. Ce problème a également été identifié pour les personnes handicapées (il s'agit, dans ces cas-là, plutôt d'une difficulté d'« adoption » de l'informatique par les personnes souffrant d'un handicap mental qui complique l'apprentissage), les migrants (beaucoup n'ont pas été familiarisés avec l'informatique dans leur pays d'origine) ainsi que pour les personnes surendettées ;
- **de maîtrise budgétaire** : les moyens technologiques (tels les cartes électroniques, le self-banking, le PC banking) exploités par les nouveaux moyens de paiement dématérialisent les opérations. Pour un certain nombre de personnes, ce n'est culturellement pas adapté. Par exemple, les personnes âgées ont l'habitude de gérer leur budget sur la base de liquidités, de virements papier ou de chèques. Ces moyens sont concrets, et permettent un contrôle, une prise de conscience de l'argent dépensé par la concrétisation matérielle des actes de dépenses. Le manque de maîtrise sur les moyens de paiement électronique a également été identifié en ce qui concerne les personnes à bas revenus et les personnes surendettées. Il semblerait notamment que l'utilisation d'une carte de crédit n'implique pas toujours la conscience d'avoir dépensé. Par ailleurs, il a été mentionné que le fait de s'en voir octroyer une dans un lieu non conventionnel, par exemple dans une grande surface, efface la prise de conscience liée au fait qu'il s'agit bien là de la souscription à un crédit ;
- **de surcoût** : le fait que ces moyens soient culturellement inadaptés peut impliquer des surcoûts. En effet, il est certain que l'usage inapproprié des cartes de crédit coûte cher en intérêts et autres frais éventuels. L'usage inapproprié des domiciliations entraîne également des surcoûts importants : lorsque le compte n'est pas assez approvisionné par rapport au montant de la facture domiciliée, la banque prélève des frais de transactions importants (entre 5 et 9 euros par domiciliation impayée). Par ailleurs, l'usage de certains moyens de paiement traditionnels est devenu payant. C'est le cas du virement papier, du chèque, et même de l'usage du cash dans certains cas. L'exemple de la Banque de La Poste est évocateur : le dépôt de cash aux guichets en vue de faire un paiement peut coûter jusqu'à 2,80 €. La commande de virements papier coûte 1 € pour 12 formulaires. Le recours au chèque et aux services de guichet pour l'encodage de virements est également payant.

Il a par ailleurs été mis en évidence que les migrants ne connaissent pas l'existence de certains moyens de paiement. La plupart auraient déjà vaguement entendu parler du PC banking, mais sont loin d'imaginer les possibilités qu'offre un tel système.

Par ailleurs, le développement de nouveaux moyens de paiement est bien évidemment conçu sur la base d'**interfaces écrites**. Leur utilisation requiert, dès lors, un certain nombre d'aptitudes, et notamment des compétences en lecture et en écriture, ainsi que la connaissance d'une des langues dans lesquelles ses interfaces ont été conçues.

Cela pose donc un **problème d'usage lié** :

- **à un faible niveau de scolarisation** : les personnes handicapées mentales et les migrants sont nombreuses à être analphabètes ou très peu scolarisées ;
- **à une méconnaissance des langues** dans lesquelles ces interfaces sont développées. Ce problème est particulièrement présent chez les migrants, mais a également été mis en évidence pour les personnes à bas revenus et surendettées.

Par ailleurs, un certain nombre de **désavantages**, inhérents à ces nouveaux moyens de paiement ont été identifiés.

En premier lieu, le **coût de l'équipement élevé** nécessaire à l'adoption du PC banking constitue un obstacle à l'accès de personnes à bas revenus et de personnes surendettées. Ces dernières peuvent en particulier être sujettes à une coupure de leur connexion internet par suite de défauts de paiement. Les personnes âgées sont également rarement équipées de telles installations.

Il a été mis en évidence que, parallèlement au développement de nouveaux moyens de paiement, les banques ont **diminué les services offerts et augmenté le coût des services traditionnels**. Les interviews au sujet de la situation des personnes âgées et handicapées ont mis en évidence que, lorsqu'un accompagnateur se rend à la banque avec elles, il leur arrive de se voir refuser toute aide au guichet pour des services qui peuvent être effectués aux automates. Or, nous l'avons déjà mentionné, le recours aux automates pour des personnes accompagnées peut poser des problèmes de confidentialité entre autres. Par ailleurs, le fait de demander de faire des virements aux guichets est devenu payant en de nombreux endroits, tout comme l'utilisation de chèques, et parfois même l'encaissement de *cash*. Ceci est problématique pour la grande majorité des publics visés ; cela a été identifié comme un désavantage pour

les personnes âgées, surendettées et pour les migrants. En effet, ces personnes recourent très souvent à ce type de services, et en supportent dès lors les coûts.

#### **2.2.1 Le cas spécifique de l'administration provisoire de biens**

Outre les éléments présentés ci-dessus, il a été mis en évidence que les personnes incapables (c'est-à-dire les personnes, qui par suite d'un constat d'incapacité, voient leurs biens placés sous tutelle) souffrent d'une exclusion totale du système bancaire. Or ce statut résulte de l'incapacité à gérer ses biens. Il se peut que la complexité des nouveaux moyens de paiements favorise le statut d'« incapacité ». Il s'agit bien là d'un risque de dérive auxquelles les personnes âgées et handicapées sont particulièrement exposées.

Cette préoccupation nous semble grave, au vu des difficultés que l'administration de biens et le tutorat posent. Par exemple, il arrive régulièrement que les administrateurs de biens ne paient les factures de leurs clients que tous les 4 ou 5 mois. Ces personnes voient leur autonomie strictement réduite à rien. Elles doivent demander des autorisations pour le moindre achat.

### **2.3 Résumé**

Au vu des avantages mis en évidence ci-dessus, il nous semble important de favoriser et promouvoir les nouveaux moyens de paiement auprès de l'ensemble de la population. Leurs caractéristiques intrinsèques impliquent des difficultés d'accès et d'usage, et ce, en particulier auprès de publics vulnérables tels que les personnes âgées, handicapées, à bas revenus, surendettées et les migrants. Les difficultés d'accès et d'utilisation identifiées nous montrent qu'un certain nombre d'évolutions sont encore nécessaires afin de favoriser une inclusion financière la plus large possible.

En effet, l'utilisation des nouveaux moyens de paiement est encore loin d'être universelle, inconditionnelle. Cela est dû entre autres à la nature de ces moyens, qui sont développés sur base d'avancées techniques et technologiques. Avec les nouveaux moyens de paiements, le client est systématiquement amené à traiter avec une interface informatique, et non avec une personne comme c'était le cas auparavant. Or une interface informatique est forcément moins adaptable qu'une personne. Elle presuppose, entre autres, un niveau d'éducation qui permet de lire et écrire, la connaissance d'une langue nationale, de disposer de connaissances informatiques minimales, d'être équipé d'une connexion internet et d'un ordinateur chez soi (et de pouvoir assumer le coût de ces équipements)...

Selon les répondants, l'universalité de l'inclusion financière requiert que les banques :

- favorisent une adoption plus large des nouveaux moyens de paiement à travers les mesures décrites dans les recommandations ci-dessous ;
  - il convient que les banques soient transparentes, dispensent à tout moment une information claire,
  - tout en garantissant un service minimum, et ce, à un coût raisonnable, pour garantir l'autonomie des usagers dans toutes les situations où les interfaces informatiques ne sont pas suffisamment adaptées. Le service minimum fait ici référence à la possibilité de s'adresser à un guichet en vue de demander l'exécution ou de l'aide pour l'exécution de toute opération qui pourrait être réalisée aux automates ou avec le *PC banking*. Il a été évoqué que les banques pourraient former une partie du personnel à traiter avec certains publics de niche, afin que ceux-ci bénéficient d'un meilleur accueil, ou d'une meilleure réorientation le cas échéant.

## 2.4 Recommandations

**Les banques devraient être en mesure de contribuer dans une certaine mesure à une adoption plus large des nouveaux moyens de paiement**, et notamment :

- fournir des explications aux clients afin de les rendre autonomes à l'utilisation des automates : il serait envisageable d'avoir un guichet équipé de telle façon que, lorsqu'un client demande à faire une opération qu'il est possible de réaliser par *PC banking* ou via un automate, les interfaces en question s'affichent et qu'on lui explique comment faire ;
- concevoir des infrastructures qui ne complexifient pas l'accès (entre autres des personnes à mobilité réduite) : éviter la présence de marches, de portes lourdes à ouvrir, de sièges fixes et de murs qui descendent verticalement à partir du bord du clavier des automates car ils ne permettent pas aux personnes en fauteuil roulant de s'approcher des automates... ;
- concevoir des infrastructures qui garantissent la confidentialité : pourquoi ne pas prévoir, dans chaque agence, au moins un automate équipé d'une cellule qui permette aux personnes accompagnées de faire leurs opérations sans que toutes les personnes présentes dans l'agence n'entendent la conversation ;
- elles doivent garantir l'universalité du service bancaire de base<sup>6</sup> : si un client se voit refuser l'ouverture d'un compte à vue, et qu'il entre dans les conditions pour obtenir un service bancaire de base, il semble évident que la banque devrait proposer l'ouverture d'un tel compte, même si le client ne le demande pas explicitement. En effet, la loi prévoit que la banque est dans l'obligation de fournir un tel service « à tout client qui en fait explicitement la demande.

---

<sup>6</sup> Le service bancaire de base est un droit institué par la Loi belge, qui donne accès aux personnes vulnérables à un compte courant.

**Mais les banques doivent par ailleurs maintenir un service minimal.** L'étude a mis en évidence que, dans de nombreux cas, les guichetiers refusent d'aider des personnes souffrant de déficiences physiques ou de connaissances générales qui entravent leur capacité à utiliser les automates. Du coup, les usagers doivent se faire accompagner, ou recourir aux services de la Banque de La Poste, réputés plus complets que ceux qui sont offerts dans d'autres banques, mais fort coûteux.

Nous préconisons dès lors que les banques maintiennent, à un coût raisonnable, un service minimum (la possibilité de s'adresser à un guichet en vue de demander l'exécution ou de l'aide pour l'exécution de toute opération qui pourrait être réalisée aux automates ou avec le *PC banking*) pour tout client éprouvant des difficultés à se servir des automates ou du *PC banking*, sans même que celui-ci ne doive justifier son incapacité.

En effet, il ne semble pas acceptable que les personnes rencontrant des difficultés face à l'usage des nouveaux moyens de paiements doivent payer un prix déraisonnable pour les services demandés qui viennent compenser l'inadaptabilité des interfaces de paiement. Le coût de ces services doit absolument être mutualisé entre tous les clients de la banque, et non supporté uniquement par les plus vulnérables. Bien sûr, il semble tout à fait acceptable que, parallèlement à cette mutualisation des coûts, les banques favorisent l'autonomie de leur clientèle, notamment en accordant des ristournes.

**Par ailleurs, certains éléments limitant l'accès aux ou l'usage des nouveaux moyens de paiement relèvent du domaine des politiques publiques.** En effet, certaines personnes ont des lacunes en termes de formation générale, de connaissance de l'outil informatique, de compétences en gestion administrative et budgétaire, ou ne sont pas équipées d'un ordinateur et d'une connexion internet. La lutte contre ces écueils doit être une priorité nationale, car ils touchent non seulement à l'inclusion financière mais aussi à l'inclusion sociale et professionnelle.

## 3 Accès à un compte bancaire

### 3.1 État des lieux

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

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 quand il a un problème d'illettrisme. La proximité géographique d'une agence ou l'accessibilité d'une agence (aménagement d'une 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 à la fracture numérique).

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

### 3.2 Indicateurs

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent d'appréhender certaines dimensions du niveau d'inclusion financière. Bien que le lien soit indirect (nécessaire mais pas suffisant) entre l'inclusion financière et les éléments qui suivent, ceux-ci peuvent être ou non considérés comme des facilitateurs : il s'agit du nombre d'agences et de leur distribution sur le territoire, ainsi que du nombre d'habitants moyen par agence.

#### **3.2.1 Nombre d'agences et nombre de résidents par agence bancaire selon les régions et les provinces**

Les tableaux présentés ci-dessous présentent le nombre d'agences bancaires ainsi que le nombre de résidents par agence bancaire, et ce, par région et par province. Il s'agit d'un indicateur important, car la présence physique d'agences favorise l'accès à un certain nombre de services électroniques, ainsi qu'à un service minimum puisque, par comparaison avec l'internet, les relations interpersonnelles permettent un service de meilleure qualité, puisqu'adapté à la situation de tout un chacun.

**Tableau 1 - Nombre d'agences bancaires et évolution fin 2009, 2010 et 2011 par région et par province**

Région ou province	Nbre agences fin 2009	Nbre agences fin 2010	Nbre agences fin 2011	Évolution 2009-2010	Évolution 2010-2011
Région Bxl-Capitale	527	507	529	-3,80%	4,34%
Région flamande	5 529	5 317	5 212	-3,83%	-1,97%
Anvers	1 350	1 303	1 283	-3,48%	-1,53%
Brabant flamand	827	772	597	-6,65%	-22,67%
Flandre-Occidentale	1 313	1 259	1 349	-4,11%	7,15%
Flandre-Orientale	1 437	1 375	758	-4,31%	-44,87%
Limbourg	602	608	1 225	1,00%	101,48%
Région wallonne	1 921	1 866	1 832	-2,86%	-1,82%
Brabant wallon	199	202	670	1,51%	231,68%
Hainaut	711	685	537	-3,66%	-21,61%
Liège	551	548	176	-0,54%	-67,88%
Luxembourg	193	170	251	-11,92%	47,65%
Namur	267	261	198	-2,25%	-24,14%
<b>TOTAL</b>	<b>7 997</b>	<b>7 690</b>	<b>7 573</b>	<b>-3,84%</b>	<b>-1,52%</b>

Sources : *Febelfin et Statbel, calculs RFA, données fin 2009, fin 2010 et fin 2011*

On constate une baisse du nombre total d'agences au niveau fédéral ainsi qu'au niveau des Régions wallonne et flamande. À Bruxelles, le nombre d'agences a baissé entre fin 2009 et fin 2010, mais il était en hausse à la fin 2011. Cependant, au niveau provincial, les évolutions sont d'une disparité surprenante en 2011, ce qui n'était pas le cas en 2010.

L'évolution du nombre d'agences entre 2010 et 2011 est impressionnante au niveau des provinces (au niveau des régions, les évolutions sont semblables). Alors qu'entre 2009 et 2010, les variations ne dépassaient pas les 7 % (hormis en ce qui concerne le Luxembourg), entre 2010 et 2011, les variations explosent au niveau des provinces : cela va de baisses de près de 70 % à des hausses de plus de 200 %. Les changements les plus marquants se situent dans les provinces suivantes : Brabant wallon (+231,68 %), Limbourg (+101,48 %), Luxembourg (+47,65 %), Flandre-Orientale (-44,87 %), Liège (-67,88 %).

**Tableau 2 - Nombre moyen de résidents par agence bancaire et évolution fin 2009, 2010 et 2011 par région et par province**

Région ou province	Fin 2009	Fin 2010	Fin 2011	Évolution 2009-2010	Évolution 2010-2011
Région Bxl-Capitale	2 067,43	2 207,27	2 153,84	6,76%	-2,47%
Région flamande	1 130,76	1 186,13	1 218,49	4,90%	2,73%
Anvers	1 292,49	1 354,39	1 388,86	4,79%	2,54%
Brabant flamand	1 302,21	1 407,31	1 833,75	8,07%	30,30%
Flandre-Occidentale	882,99	925,31	867,3	4,79%	-6,27%
Flandre-Orientale	996,75	1 051,51	1 919,15	5,49%	82,51%
Limbourg	1 392,87	1 389,18	693,39	-0,26%	-50,09%
Région wallonne	1 821,13	1 889,35	1 935,77	3,75%	2,46%
Brabant wallon	1 907,11	1 895,38	576,1	-0,62%	-69,60%
Hainaut	1 842,31	1 923,04	2 464,05	4,38%	28,13%
Liège	1 937,72	1 965,70	6 155,68	1,44%	213,15%
Luxembourg	1 393,90	1 596,19	1 090,19	14,51%	-31,70%
Namur	1 768,84	1 826,95	2 424,77	3,29%	32,72%
<b>TOTAL</b>	<b>1355,47</b>	<b>1 424,09</b>	<b>1457,28</b>	<b>5,06%</b>	<b>2,33%</b>

Sources : *Febelfin et Statbel, calculs RFA, données fin 2009, fin 2010 et fin 2011*

Le nombre moyen de résidents par agence est plus faible en Flandre qu'en Wallonie et qu'en Région de Bruxelles-Capitale. Néanmoins, il y a des disparités importantes au sein de ces différentes régions.

En Flandre, les provinces de Flandre-Orientale et du Brabant flamand connaissent un nombre important de résidents par agence. À l'inverse, la Flandre-Occidentale et le Limbourg connaissent un nombre faible de résidents par agence.

En Wallonie, les disparités provinciales sont encore plus frappantes. Le Brabant wallon connaît un faible nombre de résidents par agence, tandis que la province de Liège a plus de 10 fois plus de résidents par agence. La province du Luxembourg connaît un nombre relativement faible de résidents par agence.

L'évolution entre 2010 et 2011 du nombre moyen de résidents par agence est impressionnante au niveau des provinces. Elle est imputable principalement à la variation importante du nombre d'agences. Alors qu'entre 2009 et 2010, les variations ne dépassaient pas les 10 % (à l'exception du Luxembourg), entre 2010 et 2011, les variations explosent au niveau des provinces : cela va de baisses de près de 70 % à des hausses de plus de 200 %. Les changements les plus marquants se situent dans

les provinces suivantes : Liège (+213,15 %), Flandre-Orientale (+82,51 %), Luxembourg (-50,09 %), Brabant wallon (-69,60 %).

Nous aurions trouvé intéressant de comparer ces évolutions à des indicateurs de pauvreté tels le taux de chômage ou le taux de risque de pauvreté. En effet, il aurait été d'un intérêt certain de découvrir un lien entre le nombre d'agences bancaires, leur évolution, et des indicateurs de pauvreté des provinces en question.

Il est effectivement interpellant, par exemple, que le nombre d'agences bancaires augmente dans le Brabant wallon, région plutôt riche, et diminue drastiquement dans la province de Liège, province moins nantie.

Malheureusement les indicateurs adéquats ne sont pas publiés sur le site Statbel : pour le taux de chômage, nous disposons des taux à la fin 2002 et à la fin 2012 ; pour le taux de risque de pauvreté, les chiffres à la fin 2009, fin 2010 et fin 2011 sont disponibles mais pas par province. Ces données ne sont donc pas comparables au tableau ci-dessus.

### **3.2.2 Densité géographique des agences bancaires**

Les données ci-dessus ne tiennent pas compte de la densité géographique moyenne couverte par les agences bancaires. Or, il s'agit d'un élément de poids, qui impacte directement les difficultés que des personnes qui ne disposent pas d'un véhicule peuvent rencontrer.

En Région bruxelloise, le territoire est très bien couvert ; en Région Flamande on dénombre 39 agences bancaires sur 100 km<sup>2</sup> ; en Région wallonne, la couverture n'atteint pas la moitié du niveau flamand. Bien sûr, la Région flamande étant plus densément peuplée, cela semble logique. Cependant, cela signifie que les Wallons doivent faire de la route pour atteindre leur banque. C'est particulièrement frappant dans les provinces de Liège, du Luxembourg et de Namur.

Notons que cet indicateur est imparfait, car il s'agit d'une moyenne provinciale, qui ne reflète pas la répartition de ces agences au sein de la province. Il se peut, par exemple, que des provinces bien desservies, telles le Limbourg, le Brabant wallon ou encore Anvers, voient la plupart des agences bancaires du territoire concentrées dans leur chef-lieu : Hasselt, Wavre, ou encore la ville d'Anvers.

**Tableau 3 - Nombre d'agences bancaires par 100 km<sup>2</sup> fin 2009, 2010 et 2011 par région et par province**

Région ou province	Fin 2009	Fin 2010	Fin 2011
Région Bxl-Capitale	327	314	328
Région flamande	41	39	39
Anvers	47	45	45
Brabant flamand	39	37	28
Flandre-Occidentale	42	40	43
Flandre-Orientale	48	46	25
Limbourg	25	25	51
Région wallonne	11	11	11
Brabant wallon	18	19	61
Hainaut	19	18	14
Liège	14	14	5
Luxembourg	4	4	6
Namur	7	7	5
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

Sources : *Febelfin et Statbel, calculs RFA, données fin 2009, fin 2010 et fin 2011*

### 3.2.3 Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique<sup>7</sup>

**Tableau 4 - Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue par personne**

Année (fin d'année)	Nombre de comptes à vue	Population	Nbre moyen de comptes à vue par personne
2005	13 197 000	10 445 854	1,26
2008	15 119 000	10 666 866	1,42
2009	15 833 000	10 753 080	1,47
2010	16 633 000	10 951 266	1,52
2011	16 601 000	11 035 948	1,50
2012	16 551 000	11 099 554	1,49

Sources : *Febelfin et Statbel, calculs RFA*

Le nombre de comptes à vue moyen par personne nous donne des indications quant au niveau de bancarisation de la population belge. En croissance depuis 2005 jusque fin 2010, cet indicateur est en baisse en 2011 et 2012.

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

Ces chiffres ne permettent toutefois pas de savoir si l'entièreté de la population a accès à ces comptes bancaires. Probablement que certaines personnes possèdent plus de trois comptes à vue, et qu'un certain nombre de personnes n'en possèdent aucun. Par ailleurs, même si les personnes mineures peuvent avoir un compte à vue à leur nom (avec l'accord de leurs parents), elles n'en ont pas toutes. Or, nous considérons ici l'ensemble de la population belge.

### 3.2.4 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.

**Tableau 5 - Service bancaire de base (SBB) - évolution**

	2007	2008	2009	2010 <sup>8</sup>	2011	2012
Nombre de banques ayant enregistré des SBB	7	12	16	/	12	18
Nombre de SBB ouverts	1855	1085	1228	/	1095	1145
Nombre total de SBB existants	9861	8472	9089	8491 <sup>9</sup>	8605	9528
Nombre d'ouvertures de SBB refusées <sup>10</sup>	290	164	82	/	8	1
Nombre de SBB fermés <sup>11</sup>	2186	1276	801	/	981	1100

Sources : Rapports annuels Ombudsfin 2012 et précédents

On constate une nette chute du nombre de refus d'ouvertures de SBB depuis 2007. Les rapports d'Ombudsfin antérieurs à la période décrite dans le tableau 5 signalent 803 refus d'ouvertures de SBB entre le 1<sup>er</sup> septembre 2003 et fin 2005, et 285 refus en 2006. Ceci confirme bien la tendance, et l'on peut espérer que cette évolution s'explique par l'amélioration de la qualité de l'information prodiguée au client.

On peut également observer une variation forte quant au nombre d'institutions bancaires qui ont enregistré des SBB (toutes les banques qui offrent des comptes à

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Calculé par le RFA : nombre total de services bancaires existant fin 2011 + nombre de fermetures de services bancaires de base en 2011 - nombre de services bancaires de base ouverts en 2011.

<sup>10</sup> La plupart des refus d'ouverture sont motivés par le fait que le requérant est déjà titulaire d'un compte à vue.

<sup>11</sup> Le principal motif de résiliation est le fait que le titulaire l'a demandée lui-même.

vue à leurs clients doivent offrir le SBB). Le niveau est assez élevé en 2012 (18 banques, soit une hausse de 30 %).

L'utilité du mécanisme ressort clairement des chiffres présentés ci-dessus. De fait, 9528 bénéficiaires à la fin 2012, c'est un nombre conséquent qui souligne non seulement l'importance du maintien d'un tel mécanisme, mais également les difficultés d'inclusion financière d'un nombre important de personnes. Notons que ce nombre avait atteint un niveau relativement bas en 2010 et 2011. La hausse de 2012 (de 10 %) est donc importante, même si elle ne fait que remonter le chiffre qu'au niveau de 2007, 2008 et 2009.

Notons toutefois qu'Ombudsfin signale, dans son rapport annuel de 2012, que s'ils n'ont pas enregistré de plaintes en 2012, ils ont tout de même été questionnés sur le sujet. Visiblement, certaines personnes se voient refuser l'ouverture d'un compte à vue et s'en étonnent. Il s'avère qu'elles n'ont pas mentionné explicitement qu'elles voulaient un SBB, l'une des conditions pour en bénéficier. Or cette condition semble tout à fait inappropriée au vu du profil de la population concernée par ce genre de services. Nous plaidons, donc, pour que les banques soient dans l'obligation de proposer l'ouverture d'un SBB aux personnes qui y ont droit dès lors qu'elles leur refusent l'ouverture d'un compte à vue.

Signalons qu'il est ressorti des interviews que, d'une part, certains professionnels du secteur de la médiation de dettes ne connaissent pas l'existence de ce droit, et que, d'autre part, certaines personnes se sont vu refuser l'ouverture d'un compte à vue sans savoir qu'elles avaient droit à un autre service semblable.

### **3.2.5 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 annuellement de 2003 à 2011**

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
2	8	4	2	0	0	1	2	0	0

*Sources : Rapports annuels Ombudsfin 2012 et précédents*

Les chiffres de l'année 2012 confirment l'inexistence des plaintes recevables déposées depuis 2 ans, ce qui peut être vu *a priori* comme un indicateur positif, signe d'une bonne application de la législation relative au droit à un service bancaire de base par les établissements de crédit.

Cependant, si l'on met en corrélation 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. Le nombre de plaintes semble alors particulièrement faible. Dès lors, cet indicateur doit être interprété de manière prudente.

La procédure prévue par la loi, conditionnelle à l'application du droit au SBB, est que le client demande explicitement un tel compte. Un tel formalisme nous semble absolument excessif. On peut réellement s'interroger sur le bien-fondé des procédures de plainte prévues d'une part en interne auprès de la banque et d'autre part auprès d'Ombudsfin. En effet, leur adéquation au type de public visé et aux objectifs prévus par la loi est à remettre en question.

Le fait qu'Ombudsfin n'intervienne qu'en deuxième ligne peut notamment constituer un frein. La possibilité d'entrer directement dans une procédure de plainte avec l'aide d'un organisme médiateur peut encourager les usagers à faire valoir leurs droits. En effet, les personnes susceptibles de souffrir d'exclusion financière sont dans des situations personnelles précaires et n'ont, de ce fait, probablement pas un tempérament très combatif pour ce type de questions, à moins d'être bien conseillées.

### **3.2.6 Nombre d'exclus bancaires**

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*<sup>12</sup> 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.<sup>13</sup> Une extrapolation à l'échelle belge des

---

12 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. »

13 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.

répondants SILC 2008 nous amenait à évaluer à 40 669<sup>14</sup> le nombre de ménages ne disposant pas de compte bancaire, soit 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, handicapées, à bas revenus, surendettées, ou encore les migrants face à l'automatisation des banques.

### 3.3 Résumé

1. Les indicateurs présentés ci-dessus ont mis en évidence une baisse du nombre d'agences bancaires présentes sur le territoire belge, qui va de pair avec une hausse du nombre de résidents par agence. Ces évolutions sont préoccupantes eu égard à l'inclusion financière de la population car il se peut qu'en conséquence un certain nombre de personnes rencontrent des difficultés d'accès de plus en plus importantes aux services qui sont disponibles dans les agences.
2. L'importance du service bancaire de base ressort clairement des chiffres susmentionnés. Ceci peut être interprété comme un signe des problèmes de bancarisation que la population rencontre. Par ailleurs, le service bancaire de base est encore méconnu et tout le monde n'y a dès lors pas recours, malgré le besoin.

### 3.4 Recommandations

Le service bancaire de base, en tant que droit, devrait être proposé automatiquement par les banques aux clients auxquels elles refusent l'ouverture d'un compte à vue. Une simplification de la procédure, par l'annulation de l'obligation de formuler explicitement la demande de l'ouverture d'un SBB, devrait constituer une priorité.

---

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

## 4 Les instruments de crédit

S'il ne peut exister de droit au crédit inconditionnel, il n'en demeure 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, économique et financière du demandeur l'est tout autant.

Dans la mesure où le crédit est un service financier permettant de dégager des bénéfices, il est normal que le marché cherche lui-même à répondre aux besoins de financement des particuliers et des entreprises. Encore faut-il qu'ils répondent adéquatement à leurs besoins. En effet, la maturité du marché ou le niveau de développement de l'offre, les techniques d'analyse de risque utilisées et la protection de montants minimaux de saisie ou cession sont des éléments qui peuvent freiner le développement d'une offre de crédit adaptée à tous (voir *Rapport d'inclusion financière 2012*)

### 4.1 Indicateurs

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

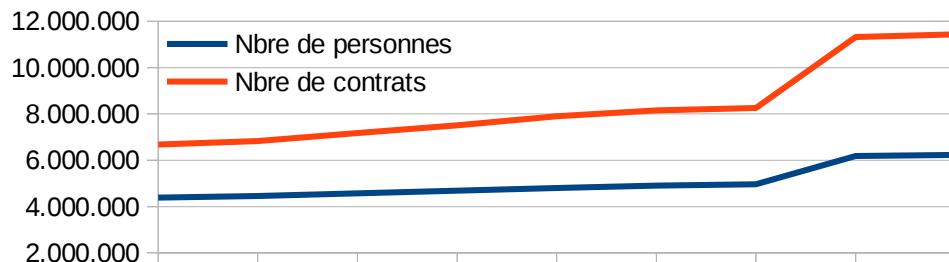
Dans cette section, nous analysons uniquement les évolutions générales du marché du crédit aux particuliers. Les évolutions générales portent sur le nombre de contrats, le nombre de personnes enregistrées, le nombre moyen de crédits par personne, le nombre de contrats (en cours et nouveaux) par type de contrat, les montants moyens des contrats (en cours et nouveaux) par type de contrat.

#### **4.1.1 Évolution du nombre d'emprunteurs, de crédits, et de crédits par emprunteur**

##### **2012 : Hausse du nombre d'emprunteurs, du nombre de crédits et du nombre de crédits par emprunteur**

Comme l'indique le graphique 1, la tendance à la hausse est continue : tant le nombre d'emprunteurs enregistrés auprès de la Centrale des crédits, que le nombre de contrats augmente systématiquement depuis 2004. Le nombre moyen de contrats par personne augmente lui aussi systématiquement depuis 2004.

Notons que la forte augmentation de 2011 est à neutraliser car elle est liée à un changement de méthode mis en place à la suite d'une évolution législative. En effet, c'est la première fois que les facilités de découvert sont recensées dans la Centrale des crédits en 2011<sup>15</sup>, en tant qu'ouverture de crédit.

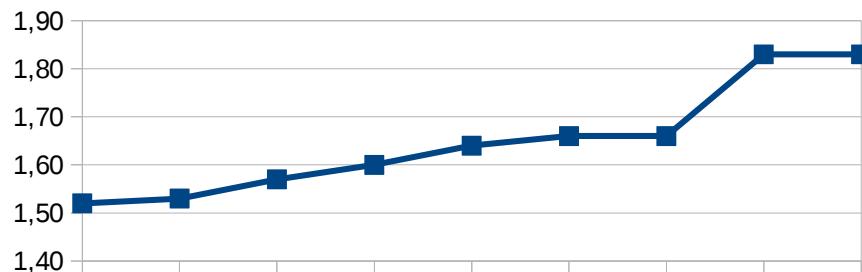


**Graphique 1 - Évolution du nombre d'emprunteurs et de contrats enregistrés**

Source : BNB, *Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012*  
Calculs : Réseau Financement Alternatif

<sup>15</sup> Ainsi, près de 3,2 millions de contrats d'ouvertures de crédit ont été enregistrés à la Centrale pour l'année 2011, ce qui compte gonfle artificiellement le nombre de crédits et d'emprunteurs enregistrés cette année.

**Graphique 2 - Évolution du nombre moyen de contrats par emprunteur**



Source : BNB, *Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012*  
Calculs : Réseau Financement Alternatif

#### **4.1.2 Caractéristiques des contrats en cours et des nouveaux contrats**

##### **4.1.2.1 Type de crédits**

**Les contrats de crédit en cours sont majoritairement des ouvertures de crédit. En 2012, les prêts à tempérament et ventes à tempérament ont connu un succès supérieur à la normale.**

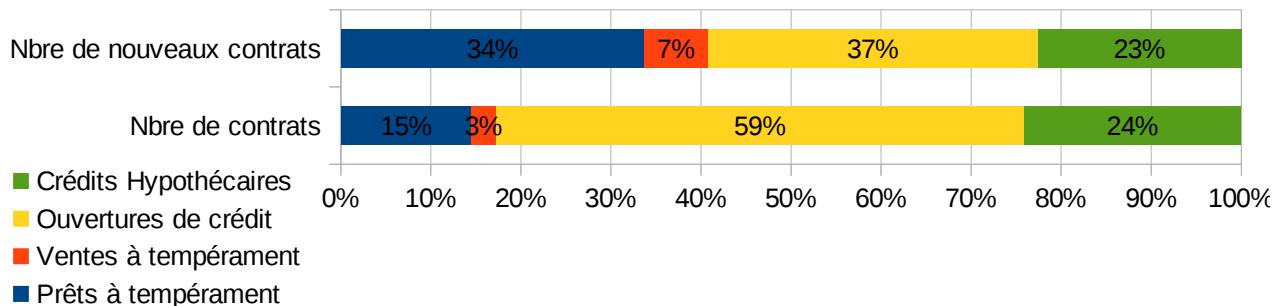
Les contrats en cours sont principalement des ouvertures de crédit (58,7 %) ; viennent ensuite les contrats hypothécaires (24,1 %) et les prêts à tempérament (14,5 %) ; enfin, les ventes à tempérament constituent 2,7 % du nombre total de contrats.

En 2012, les prêts à tempérament et les ventes à tempérament sont en croissance : alors que les prêts à tempérament constituent 14,5 % du nombre total de contrats, ils constituent 33,7 % du nombre de nouveaux contrats ; les ventes à tempérament représentent 2,7 % du nombre total de contrats, mais 7,1 % du nombre de nouveaux contrats.

À l'inverse, le nombre de nouvelles ouvertures de crédit (36,7 %) est inférieur à sa part de marché (58,7 %).

Le nombre de nouveaux contrats hypothécaires, quant à lui, correspond à sa part de marché.

**Graphique 3 - Nombre de contrats total et de nouveaux contrats par type.**



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012  
 Calculs : Réseau Financement Alternatif

#### 4.1.2.2 Montants moyens des crédits

Les montants moyens des prêts et ventes à tempérament sont en baisse. À l'inverse, les montants des ouvertures de crédit et des crédits hypothécaires sont en hausse.

**Tableau 7 - Montant moyen des contrats en cours et nouveaux contrats par type de contrat**

	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires	
Montant moyen contrats en cours	17 235		6 944		2 276		83 936	
Montants moyens nouveaux contrats	Médiane	Moyenne	Médiane	Moyenne	Médiane	Moyenne	Médiane	Moyenne
2010	11 030	15 485	1 304	5 283	2 000	6 396	70 000	96 814
2011	11 706	15 294	880	4 082	1 240 <sup>16</sup>	1 820 <sup>17</sup>	52 000	83 630
2012	11 322	15 401	696	3 177	1 250	6 006	80 500	101 341

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012  
 Calculs : Réseau Financement Alternatif

À la lecture du tableau 7, nous constatons que les montants moyens des nouvelles ouvertures de crédit et nouveaux crédits hypothécaires sont, en 2010 et 2012, supérieurs à la moyenne de tous les contrats en cours. Les montants prêtés augmentent donc sur ces types de contrats.

L'inverse s'observe en ce qui concerne les montants moyens des nouveaux prêts et ventes à tempérament : ils sont inférieurs en 2010, 2011 et 2012 à la moyenne de

<sup>16</sup> Rappelons que les données relatives aux ouvertures de crédit en 2011 sont à mettre de côté car un changement méthodologique lié à l'enregistrement, pour la première fois, de toutes les facilités de découvert fausse l'interprétation.

<sup>17</sup> *Idem.*

tous les contrats en cours. Les montants prêtés sont donc en baisse sur ces types de contrats.

#### ***4.1.3 Évolution des défauts de paiement des particuliers***

Les caractéristiques des contrats dénoncés pour défaillance auprès de la Centrale des crédits nous permettent d'analyser les caractéristiques de l'endettement des particuliers. Dans cette section, nous nous limitons à une description de l'évolution des contrats défaillants. Au sein de la section qui suit, nous analyserons plus précisément les caractéristiques des contrats défaillants, afin de favoriser une prévention du surendettement plus efficiente.

##### ***4.1.3.1 Évolution du nombre de clients et de crédits défaillants***

###### **Hausse tant en nombres absolus qu'en parts des clients et des crédits défaillants.**

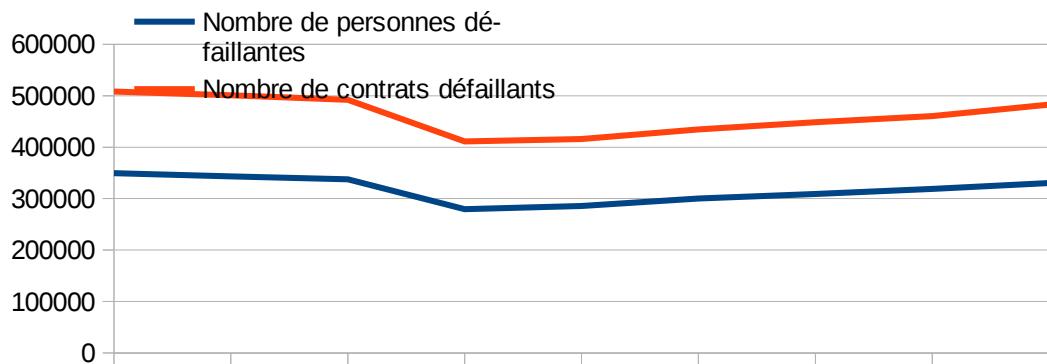
Depuis 2009, le nombre de contrats défaillants et de clients en défaut de paiement augmente de façon constante, indiquant que les ménages ont de plus en plus de mal à rembourser leurs crédits.

La lecture du graphique 4 illustre la hausse du nombre de crédits défaillants ainsi que du nombre de personnes défaillantes. Cette hausse est continue depuis 2007. Notons que, depuis 2009, la proportion de contrats défaillants et de personnes défaillantes a augmenté (puisque la hausse du nombre de personnes et de contrats défaillants a été plus importante ces années-là que la hausse respective du nombre d'emprunteurs et de contrats<sup>18</sup>).

---

<sup>18</sup> Rappelons, une fois encore, le changement méthodologique de 2011 qui nous empêche de considérer l'évolution en 2011 comme une donnée homogène et donc comparable.

#### Graphique 4 - Évolution du nombre de personnes et de contrats défaillants



#### enregistrés auprès de la centrale des crédits aux particuliers

Source : BNB, *Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012*  
 Calculs : Réseau Financement Alternatif

##### 4.1.3.2 Évolution du montant des arriérés

Hausse du montant total des arriérés, du montant des arriérés par personne ainsi que du montant des arriérés par contrat.

Tableau 8 - Évolution des montants arriérés

	2008	2009	2010	2011 <sup>19</sup>	2012
Arriérés, montant exigibles	1.856.000	2.155.000	2.419.000	2.549.000	2.722.000
Évolution en %		+16 %	+12 %	+5 %	+6,8 %

Source : BNB, *Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012*  
 Calculs : Réseau Financement Alternatif

Depuis 2008, le montant total des arriérés de paiement est en hausse.

En 2012, alors que le nombre de personnes défaillantes augmentait de 3,5 % et que le nombre de contrats défaillants augmentait de 4,8 %, le montant total des arriérés de paiement, lui, augmentait de 6,8 %. Les arriérés moyens par personne et par contrat sont donc en hausse. C'est le cas chaque année depuis 2008.

19 Voir note de bas de page n°1.

Les données présentées ci-dessus nous indiquent, en résumé, que :

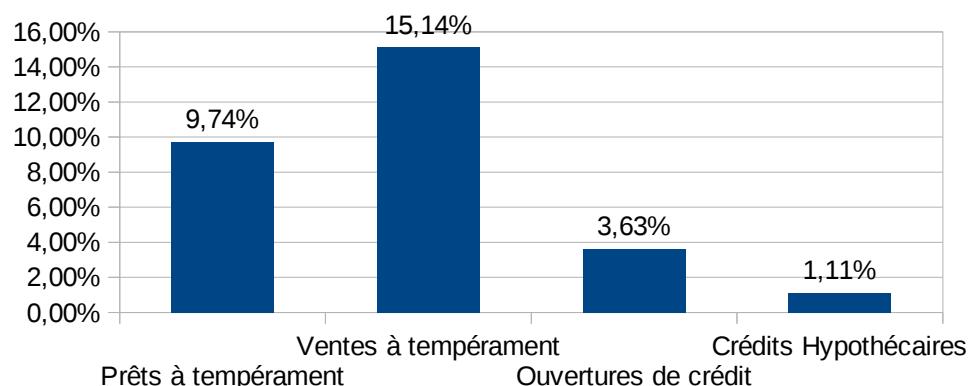
- le nombre de contrats par personne augmente ;
- la proportion de personnes défaillantes est en hausse ;
- la proportion de contrats défaillants est en hausse ;
- les montants de ces défaillances par personne ou par contrat sont de plus en plus importants.

L'endettement prend donc de l'ampleur à tous les niveaux, malgré la mise en place de la Centrale de données, pourtant qualifiée d'outil de lutte contre le surendettement !

#### **4.1.3.3 Taux de défauts en fonction du type de contrat**

**Les ventes à tempérament et prêts à tempérament sont les types de crédits les plus problématiques. Les ouvertures de crédit représentent une part importante du nombre de contrats défaillants.**

Le tableau ci-dessous nous apprend que 15,1 % des ventes à tempérament sont en défaillance, ce qui représente le taux de défaillance le plus élevé. Les prêts à tempérament ont également un score de défaillance élevé : 9,7 %.



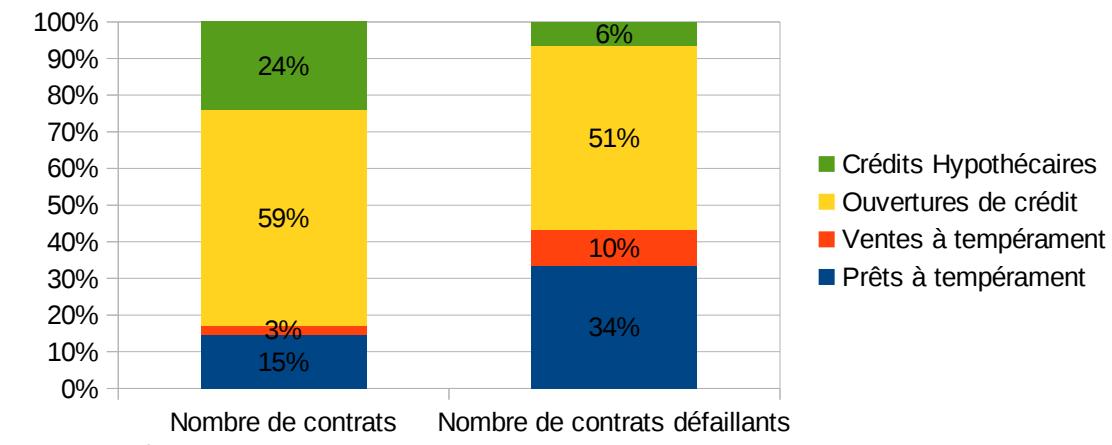
**Graphique 5 - Taux de défaillance par type de crédit en 2012**

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012  
Calculs : Réseau Financement Alternatif

Par ailleurs, le plus grand nombre de contrats défaillants provient des ouvertures de crédit (50,5 %). De plus, le taux de défaillance des ouvertures de crédit est sous-estimé du fait qu'un certain nombre d'entre elles sont inactives, mais comptent comme crédits sans défaut de remboursement dans les statistiques.

## Graphique 6 - Part de marché des contrats totaux et des contrats défaillants par type de crédit en 2012

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012



Calculs : Réseau Financement Alternatif

### 4.1.3.4 Taux de défaut en fonction du type de prêteur

**Les organismes non bancaires sont ceux qui présentent les taux de défaillance les plus élevés**

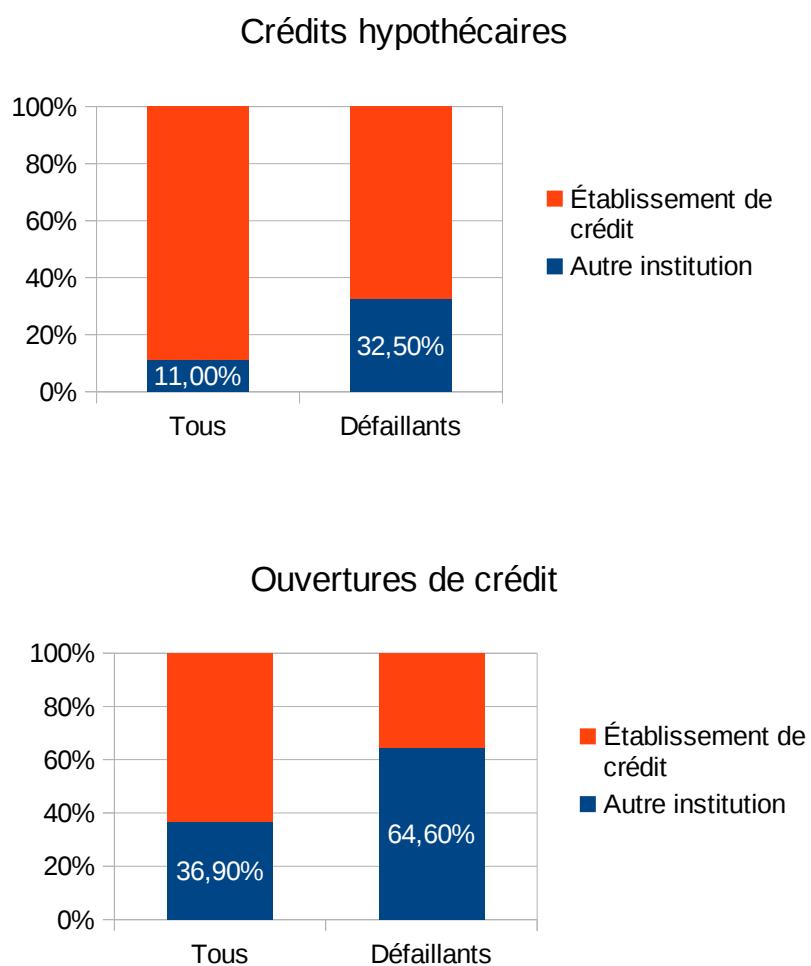
La Centrale des crédits distingue, parmi les prêteurs agréés, les banques (agrées par la Banque nationale de Belgique) des autres types de prêteurs. Dans son rapport, les banques sont dénommées « établissements de crédit » et sont différenciées des « autres institutions ». Nous avons adopté cette même terminologie dans cette analyse.

Sur la base du tableau suivant, nous pouvons affirmer quelle catégorie de prêteurs semblent moins attentifs aux risques de défaillance, et ce, par type de crédit.

Alors que 36,9 % des ouvertures de crédits accordées sont imputables aux « autres institutions », celles-ci sont responsables de 64,6 % des ouvertures de crédits défaillantes. De même, alors qu'à peine 11,0 % des prêts hypothécaires sont consentis par ces « autres institutions », celles-ci sont responsables de 32,5 % des prêts hypothécaires défaillants.

## Graphique 7 - Nombre de crédits et crédits défaillants par type de prêteur et type de prêt

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012  
Calculs : Réseau Financement Alternatif



Les mêmes constats peuvent être faits sur la base de l'analyse des montants en arriéré de paiement en fonction du type de prêteur et du type de prêt. Alors que les « autres institutions » sont responsables de 34,7 % des sommes prêtées sous forme d'ouvertures de crédit, elles sont responsables de 56,6 % des montants en arriéré sur ce type de prêts. Il en va de même pour les crédits hypothécaires : alors que les « autres institutions » ne sont responsables que de 11,3 % des montants prêtés, elles représentent 23,4 % des montants en arriéré.

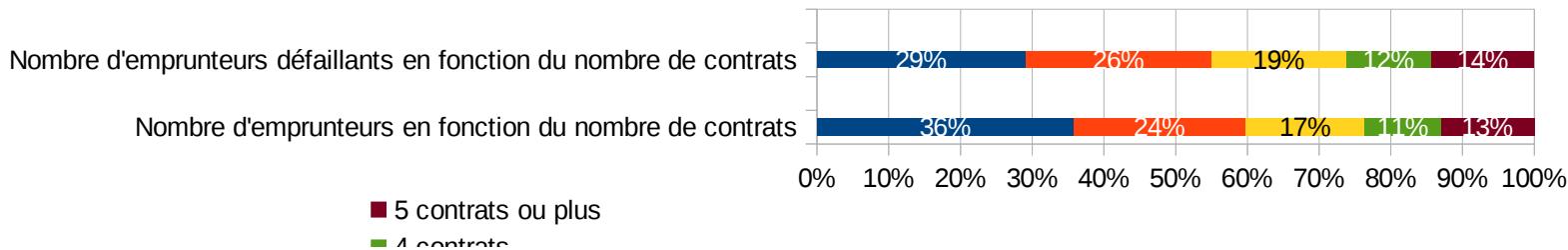
Notons que ces « autres institutions » octroient la grande majorité des ventes à tempérament. Or il s'agit du type de prêt ayant le taux de défaillance le plus élevé. Raison de plus pour se pencher sur l'identité et les pratiques de ces acteurs. Les données publiées devraient permettre, par exemple, d'identifier et de connaître les parts de marché des différentes « autres institutions », du moins celles qui représentent minimum 5 % du nombre de prêts ou nombre de clients. Il faudrait connaître le nombre de contrats, le nombre de contrats défaillants, le nombre de clients, le nombre de clients défaillants et le montant moyen des arriérés de chacune des institutions en question ; et ce, par type de crédit.

#### 4.1.3.5 En fonction du nombre de contrats

**Le taux de défaillance est significativement plus élevé pour les personnes qui ont souscrit plusieurs contrats de crédit.**

À la lecture du tableau ci-dessous, nous pouvons constater que les personnes n'ayant qu'un seul contrat comptent pour une plus faible part des défaillances. Alors que celles-ci comptent pour 36 % des contrats, elles ne comptent que pour 29 % des défaillances. À l'inverse, pour les personnes ayant 2, 3, 4, 5 contrats ou plus, la part des contrats de crédit défaillants est supérieure à la part des crédits. Ceci indique donc clairement que les chances de défaillances sont supérieures pour les personnes ayant plus d'un contrat.

**Graphique 8 - Taux de défaillance en fonction du nombre de contrats**



Source : BNB, *Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012*  
 Calculs : Réseau Financement Alternatif

#### 4.1.4 Indicateurs de surendettement

Plus restrictives que les données relatives aux contrats défaillants, les données relatives au règlement collectif de dettes constituent un premier indicateur possible du niveau de surendettement des ménages en Belgique. En effet, les personnes qui ont recours au règlement collectif de dettes sont dans une situation de

surendettement avérée ; mais tous les ménages en situation de surendettement ne recourent pas à cette procédure. Cet indicateur ne révèle donc qu'une partie de cette réalité.

En effet, un nombre important de situations de surendettement sont réglées avec l'aide de médiateurs de dettes agréés ou non, ainsi qu'avec l'aide d'avocats, de notaires, d'huissiers. Par ailleurs, tous les ménages en situation de surendettement ne font pas appel à ces professionnels. Or, nous ne disposons pas de données permettant de mesurer avec précision le nombre de personnes faisant appel aux services de ces professionnels.

#### **4.1.4.1 Évolution du recours au règlement collectif de dettes**

##### **Hausse du nombre d'avis d'admissibilité en règlement collectif de dettes.**

Revenons sur les données du règlement collectif de dettes : le nombre d'avis d'admissibilité est constamment en hausse depuis 2008. Bien que cette hausse soit moins forte en 2012 que les années précédentes, elle reste importante :+6,6 %.

Notons que parmi les dossiers admissibles, le nombre de règlements amiables est systématiquement en hausse depuis 2008, tandis que le nombre de règlements judiciaires chute. Il est possible que, étant donné que le règlement judiciaire peut se révéler moins avantageux pour les créanciers (il y a une limitation dans la durée du recouvrement notamment), ceux-ci acceptent plus facilement des procédures amiables proposées en première instance.

**Tableau 9 - Règlement collectif de dettes**

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'avis d'admissibilité	70 167	78 147	87 125	94 863	101 155
Évolution		+11,4 %	+11,5 %	+8,9 %	+6,6 %
Dont suivis de règlements amiables	24 946	27 181	29 907	31 538	35 136
Dont suivis de règlements judiciaires	7940	7444	6729	6082	5594

Source : BNB, *Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012*

Calculs : Réseau Financement Alternatif

#### 4.1.4.2 Nature des dettes

**Le règlement collectif de dettes est en partie utilisé par des personnes n'ayant pas de contrat de crédit.**

Les données du tableau suivant offrent une vision intéressante quant à la nature de l'endettement des personnes faisant appel au règlement collectif de dettes. Plus d'un tiers (36,9 %) des personnes ayant recours au règlement collectif de dettes n'ont pas de retard de paiement au niveau de leurs crédits, et rencontrent donc des difficultés à d'autres niveaux (paiement des soins de santé, d'énergie, téléphonie, loyers, dettes fiscales...).

**Tableau 10 - Règlement collectif de dettes et nombre de contrats de crédit**

	<b>Nombre d'avis d'admissibilité</b>	<b>Pourcentage</b>
Personnes sans contrat de crédit	21 307	21,2 %
Personnes avec un ou des contrats de crédit, mais sans aucun retard de paiement	15 907	15,7 %
Personnes avec un contrat défaillant	21 177	20,9 %
Personnes avec deux contrats défaillants	17 587	17,4 %
Personnes avec trois contrats défaillants	11 947	11,8 %
Personnes avec quatre contrats défaillants	6 707	6,6 %
Personnes avec cinq contrats défaillants ou plus	6523	6,4 %

*Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2012*

Il est possible que la présence importante de dettes ne résultant pas de crédits soit due à la précarisation de la population, de même qu'à la hausse du coût de la vie, et particulièrement de certains postes budgétaires.

#### 4.1.5 Nombre de plaintes recevables par le service de médiation (Ombudsfin) relatives au crédit

**Hausse du nombre de plaintes introduites en 2012**

**Tableau 11 - Nombre de plaintes recevables par Ombudsfin relatives au crédit**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Généralités	9	7	0	4	3	4	0	8
Crédits hypothécaires	56	51	43	48	58	69	69	97

Crédits à la consommation et facilités de caisse	29	31	36	46	45	53	63	58
Prêts verts							4	2
Enregistrement (négatif) à la CCP	4	4	5	4	9	12	11	19
Autres	3	8	5	4	9	7	1	0
<b>Total des plaintes relatives au crédit</b>	<b>101</b>	<b>159</b>	<b>89</b>	<b>106</b>	<b>124</b>	<b>145</b>	<b>148</b>	<b>184</b>

Sources : Rapport annuel Ombudsfin 2012 et précédents.

Le nombre de plaintes introduites auprès d'Ombudsfin est en hausse depuis 2007, ce qui est considéré comme positif car il semblerait que cette progression soit liée à une meilleure connaissance par les citoyens de leurs droits, et non à une augmentation du nombre de situations litigieuses.

Cependant, nous avons relevé, dans le rapport annuel 2012, d'Ombudsfin quelques éléments marquants au sujet de la nature des plaintes.

- Les décomptes que les clients reçoivent ne leur semblent pas clairs. Cette problématique avait déjà été relevée par Ombudsfin précédemment.
- Dans le cas de crédits *revolving*, les clients ne rencontrent pas beaucoup de difficultés à accéder à ce type de produits, mais bien à clôturer de telles lignes de crédit. Le remboursement de la somme ne suffit, en effet, pas à clôturer le contrat.
- Il en va de même pour les ouvertures de crédit, dont la demande de clôture doit faire l'objet d'un recommandé. Il s'agit là d'un formalisme qui ne semble pas jouer en faveur du consommateur.

Soulignons que les crédits *revolving* et les ouvertures de crédit posent un problème intrinsèque d'évaluation de la capacité de remboursement. En effet, alors qu'un tel crédit peut être octroyé à un moment donné sur la base de l'analyse de la situation financière du moment, le crédit peut rester ouvert pendant des décennies, et ce, alors que la situation financière peut s'être fortement dégradée.

#### 4.1.6 Évolution du marché du microcrédit personnel en Belgique

##### Hausse du nombre de microcrédits octroyés.

Le microcrédit est un produit financier octroyé à des personnes qui, de par leur situation financière, professionnelle ou personnelle n'ont pas accès à ces services bancaires. On peut pourtant considérer que ces personnes, qui ont généralement des revenus très limités, sont celles pour lesquelles l'accès au crédit est le plus crucial.

C'est pourquoi, fort heureusement, d'autres types d'institutions se sont donné pour mission de répondre à ce besoin sociétal, qui n'est pas rempli par les banques, et ainsi prêter à ces personnes défavorisées.

En général, ces crédits personnels sont octroyés en vue d'améliorer la situation professionnelle ou personnelle de ces clients. Il s'agira, par exemple, de financer des éléments qui améliorent la mobilité et donc les chances de trouver un emploi (abonnement de transport en commun, cours pour passer le permis de conduire, véhicule d'occasion...) ou encore permettre une diminution de la facture énergétique via des travaux d'isolation (48,4 % des microcrédits octroyés par Crédal en 2012).

En Belgique, bien que plusieurs organismes<sup>20</sup> aient pour mission d'octroyer des microcrédits professionnels (dans le but de permettre à quelqu'un qui n'a pas accès au crédit bancaire de réunir les fonds nécessaires pour lancer une activité d'indépendant), Crédal est le seul acteur sur le champ du microcrédit personnel. Ces microcrédits personnels se déclinent sous deux formes :

- le microcrédit social accompagné (MSA) : mis en place en 2003, ce microcrédit peut être d'un montant qui varie entre 500 et 10 000 €, à un taux d'intérêt annuel de 5 %. Un accompagnement est prévu sous forme de formations en éducation financière et gestion budgétaire ;
- le prêt vert social (PVS) : mis en place en 2008, ce microcrédit a pour but de permettre à certains ménages de réduire leur facture énergétique grâce à des travaux d'isolation. Le prêt est octroyé à un taux de 0 %, et le montant de celui-ci varie entre 500 et 20 000 €.

De façon générale, en 2012, l'ensemble des microcrédits personnels accordés par Crédal avaient l'objet suivant :

- emploi et mobilité (48,5 %) ;
- travaux habitation (22,5 %) ;
- habitation – quotidien (11 %) ;
- regroupement familial (10,6 %),
- ou encore : soins de santé, regroupement de crédits et autres dettes, et autres.

Nous reprenons dans le tableau ci-dessous les données relatives à l'évolution de ce marché. Il en ressort que le nombre de MSA octroyés est en hausse constante depuis sa création en 2003, et s'est stabilisé en 2012. Le prêt vert social connaît, lui aussi, un succès grandissant depuis sa création, en 2008.

---

20 Fonds de Participation, Brusoc, Hefboom, Crédal et microStart.

**Tableau 12 - Nombre de MSA et PVS octroyés depuis 2003, montant moyen et montants totaux prêtés**

<b>Année</b>		<b>Nombre de crédits accordés</b>	<b>Montant total accordé</b>	<b>Montant moyen</b>
2003	MSA	5	17.021 €	3.404 €
2004	MSA	59	126.232 €	2.140 €
2005	MSA	88	258.065 €	2.933 €
2006	MSA	147	436.400 €	2.969 €
2007	MSA	187	526.311 €	2.814 €
2008	MSA	253	781.541 €	3.089 €
	PVS	12	64.669 €	5.389 €
<b>Total 2008</b>	<b>MSA &amp; PVS</b>	<b>265</b>	<b>846.210 €</b>	<b>3.193 €</b>
2009	MSA	378	1.369.937 €	3.624 €
	PVS	96	718.716 €	7.487 €
<b>Total 2009</b>	<b>MSA &amp; PVS</b>	<b>474</b>	<b>2.088.653 €</b>	<b>4.406 €</b>
2010	MSA	396	1.681.224 €	4.246 €
	PVS	73	741.192 €	10.153 €
<b>Total 2010</b>	<b>MSA &amp; PVS</b>	<b>469</b>	<b>2.422.416 €</b>	<b>5.165 €</b>
2011	MSA	519	2.122.375 €	4.089 €
	PVS	94	966.718 €	10.284 €
<b>Total 2011</b>	<b>MSA &amp; PVS</b>	<b>613</b>	<b>3.089.093 €</b>	<b>5.039 €</b>
2012	MSA	514	2.087.620 €	4.062 €
	PVS	114	1.088.435 €	9.548 €
<b>Total 2012</b>	<b>MSA &amp; PVS</b>	<b>628</b>	<b>3.176.055 €</b>	<b>5.057 €</b>
total depuis...	...2003 MSA	2.546	9.406.726 €	3.695 €
	...2008 PVS	389	3.579.730 €	9.202 €
<b>TOTAL</b>	<b>MSA &amp; PVS</b>	<b>2935</b>	<b>12.986.456 €</b>	<b>4.425 €</b>

Sources : Rapport d'activité 2012 et précédents de Crédal.

#### **4.1.7 Apprentissages du projet CAPIC**

Ce projet, financé par la Commission européenne, intitulé « Coopération pour du crédit personnel abordable et intégrant », a permis de mettre en évidence l'intérêt de partenariats entre des entreprises sociales, privées et des institutions publiques.

Tout d'abord, ce projet a permis de mettre en évidence la diversité des partenaires qui peuvent être réunis autour d'un projet commun. En effet, vous pouvez retrouver divers types d'entreprises sociales, privées et d'institutions publiques.

L'entreprise sociale peut être un opérateur de crédit, un prescripteur qui identifie les bénéficiaires potentiels, un conseiller en crédit, un garant des fonds prêtés... Celle-ci peut être spécialisée dans la lutte contre la pauvreté ou le surendettement. Il peut s'agir d'un acteur du logement social, d'un opérateur de crédit ou de microcrédit, d'une fondation, d'une organisation caritative, d'une organisation à but lucratif mais à finalité sociale...

L'entreprise privée peut être un opérateur de crédit, un garant des fonds prêtés, un partenaire octroyant des subsides, un fournisseur de biens ou services qui peuvent être l'objet du crédit... Il peut donc s'agir d'une banque, d'une fondation, d'un fournisseur d'énergie ou d'électronique, d'une entreprise automobile...

L'institution publique peut financer de la recherche en vue de documenter les problématiques sociales, jouer le rôle de garant des fonds prêtés, de facilitateur (national/régional/local), de coordinateur, de prescripteur qui identifie les bénéficiaires potentiels, de partenaire octroyant des subsides... Il peut s'agir d'une institution en charge des affaires sociales, de l'inclusion sociale, du logement social, de la lutte contre la pauvreté, du développement économique, de l'aide aux indépendants, de la formation (des jeunes, des femmes ou des migrants par exemple)... Notons que l'efficacité d'un fonds de garantie a été mise en évidence : le fait que l'État fournit une garantie de 50 % des fonds non recouverts suffit à ce que le secteur du microcrédit se développe grâce aux partenariats bancaires qu'il facilite significativement, et il s'avère que le coût final de la mise en place de ce fonds de garantie est faible, au vu de l'effet multiplicateur qui existe et de la faiblesse des taux de défauts enregistrés.

Un certain nombre d'éléments constituent des avantages pour les différents types d'acteurs à agir dans le secteur du microcrédit personnel.

Pour les entreprises sociales, entrer sur le marché du microcrédit personnel peut répondre aux défis suivants :

- Connaissance, expertise : le microcrédit, de par l'analyse nécessaire à son octroi, permet une connaissance approfondie du budget et des conditions sociales des ménages aidés ;
- Relation sur la durée : l'octroi de microcrédits implique la construction de relations à moyen ou long terme avec les bénéficiaires (contrairement à des programmes d'aide par le don ou la charité) ;
- Outil d'amélioration de la situation économique ou sociale : les professionnels de la médiation de dettes, de la guidance budgétaire disposent là d'un outil supplémentaire qui permet de résoudre des difficultés financières et sociales ;

- Impact social fort : le microcrédit permet d'améliorer l'estime de soi, la confiance en soi, l'autonomie, les compétences de gestion, le sens des responsabilités...
- Augmentation des chances sur le marché de l'emploi : l'objet des microcrédits personnels est généralement en lien avec l'employabilité (mobilité, formation, équipement nécessaire à la recherche d'emploi tels qu'ordinateur et téléphone) ;
- Diminution des risques de surendettement : la façon dont le microcrédit est accordé (de façon transparente, responsable) réduit les risques d'usage non approprié du crédit et de surendettement ;
- Amélioration de la situation financière des ménages : la procédure d'analyse permet d'identifier des leviers pour la réduction des charges ou l'augmentation des revenus.

Pour les entreprises privées, être actif sur le marché du microcrédit personnel représente un certain nombre d'avantages. Ceux-ci diffèrent en fonction de la nature de l'objet social de l'entreprise, nous nous sommes limités ici aux entreprises ou fondations du secteur bancaire, pour lesquelles les principaux intérêts sont les suivants :

- Développement des activités de responsabilité sociétale sur lesquelles il est facile de communiquer (nombre de crédit octroyés, catégories de revenus des clients, nombre de crédits qui ont permis une amélioration sur le marché de l'emploi...) ;
- Motivation des employés : l'image positive véhiculée par ce type d'activités peut renforcer la motivation, le sentiment d'appartenance des employés. La possibilité aussi que l'entreprise soit amenée à mobiliser des bénévoles en interne peut contribuer à la motivation des employés ;
- Investissement pour le futur : des organisations bancaires peuvent acquérir une expertise par ce biais dans des marchés de niches qu'elles pourraient être amenées à servir également, à condition qu'elles parviennent à mettre en place une approche adaptée à ce public, ou à une partie de celui-ci (partie la moins précaire).

Pour les institutions publiques, l'intérêt de tels partenariats réside dans l'accomplissement de missions d'intérêt général telles :

- l'inclusion sociale : le microcrédit a des effets positifs indirects sur l'amélioration des compétences en gestion budgétaire, l'estime de soi, l'inclusion sociale. Par ailleurs, il permet de construire un historique crédit positif, et constitue donc un premier pas vers une inclusion bancaire ;

- l'élargissement des connaissances sur les conditions de vie sociales et économiques de publics précaires : le processus d'octroi de microcrédit permet d'élargir le type d'informations sur lesquelles se base l'analyse sociale, et permet ainsi de concevoir des politiques plus adaptées aux problématiques de terrain.
- Amélioration des conditions de vie des personnes précaires : le microcrédit permet d'acquérir des biens et services non accessibles autrement, et ainsi d'améliorer les conditions de vie afin de lutter contre l'exclusion ;
- Prévention du surendettement : l'expérience liée au microcrédit doit être une source d'inspiration pour l'octroi responsable de crédits en général. Par ailleurs, le processus permet au client de prendre conscience de ce qu'est une gestion budgétaire, et des engagements financiers qu'il est capable d'assumer ;
- Réduction des dépenses publiques : le traitement du surendettement coûte cher à l'État, tandis que le soutien au secteur du crédit social est beaucoup moins coûteux. Par ailleurs, l'amélioration de la situation des personnes sur le marché de l'emploi implique également une diminution des coûts (indirecte), puisqu'elle réduit, pour certains, le temps nécessaire au retour à l'emploi. Enfin, l'amélioration des conditions de vie peut avoir des effets positifs sur la santé (physique et mentale), et ainsi, impliquer une réduction des dépenses publiques également ;
- Augmentation des recettes publiques, notamment via l'impact économique positif du crédit sur le commerce et également via l'activité professionnelle et les impôts sociaux qui en découlent lorsqu'il aboutit à une remise à l'emploi du bénéficiaire.

## 4.2 Résumé

1. Pour l'année 2012, nous avons constaté une hausse du nombre d'emprunteurs, du nombre de crédits, du nombre de crédits par emprunteur.
2. Les ouvertures de crédit représentent près de 60 % des crédits en cours, elles ne représentent toutefois que 37 % du nombre de crédits octroyés en 2012.
3. Les crédits hypothécaires représentent 24 % des crédits en cours. Ils représentent 23 % des nouveaux crédits. Le montant moyen des crédits hypothécaires en cours est de 83 936 €. Le montant moyen des crédits octroyés en 2012 est de 101 341 €, soit une hausse sensible...
4. Les prêts à tempérament représentent 14,5 % des crédits en cours. Ce type de crédit a connu un fort succès en 2012 : il représente 33,7 % du nombre de nouveaux contrats. Les montants prêtés sont en baisse : en moyenne, les crédits en cours sont de 17 235 €, les nouveaux contrats de 15 401 €.
5. Les ventes à tempérament représentent à peine 2,7 % des crédits en cours, mais 7,1 % des nouveaux contrats. Les montants prêtés évoluent à la baisse :

6944 € en moyenne pour les crédits en cours; 3177 € en moyenne pour les nouveaux contrats.

6. La part des crédits défaillants, ainsi que des emprunteurs défaillants est en hausse. Le montant des arriérés par crédit ou par personne est également en hausse.
7. Les taux de défaillance les plus importants concernent les ventes à tempérament (15,1 %) et les prêts à tempérament (9,7 %). À noter que 3,6 % des ouvertures de crédit sont défaillantes, mais étant donné qu'un certain nombre d'entre elles sont inactives, ce chiffre est sous-estimé. Par ailleurs, celles-ci comptent pour 50,5 % du nombre total de crédits défaillants.
8. Les prêts octroyés par des organismes non bancaires connaissent des taux de défaut particulièrement élevés en ce qui concerne les prêts hypothécaires et les ouvertures de crédit.
9. Le taux de défaillance est plus faible pour les personnes qui n'ont souscrit qu'un seul contrat de crédit.
10. Le recours au règlement collectif de dettes (le nombre d'avis d'admissibilité) est en hausse.
11. Le règlement collectif de dettes concerne en partie (21,2 %) des personnes n'ayant aucun contrat de crédit.
12. Le nombre de plaintes enregistrées auprès d'Ombudsfin est en hausse.
13. Les procédures de clôture de crédits *revolving* et ouvertures de crédits posent problème au citoyen.
14. Le nombre de microcrédits personnels est en hausse, mais demeure anecdotique à l'échelle du marché du crédit à la consommation.
15. Le projet CAPIC a permis de mettre en évidence l'intérêt de projets tripartites (associations, pouvoirs publics et entreprises privées) dans le cadre de programmes de microcrédit personnel.

### 4.3 Recommandations

1. Les données fournies par la Centrale des crédits devraient permettre de connaître le niveau d'endettement réel du consommateur (encours réels des crédits octroyés), par le biais de données mises à jour.
2. La Centrale des crédits devrait se donner les moyens de distinguer les ouvertures de crédits actives de celles qui ne le sont pas, et les différencier dans son rapport statistique.
3. La Centrale des crédits devrait approfondir l'analyse des défauts de paiement de crédits octroyés par d'« autres institutions ». Elle devrait notamment fournir le nombre de crédits octroyés ainsi que le nombre de crédits en défaut de paiement pour chaque institution, et ce, par catégorie de crédit (du moins

les plus importantes, qui représentent plus de 5 % des crédits ou crédits défaillants par catégorie).

4. Elle devrait communiquer les données détaillées pour les personnes ayant 5 contrats ou plus, et non constituer une catégorie de personnes pour ces cas-là.
5. Des partenariats devraient être mis en place avec des organismes responsables d'autres sources d'endettement que le crédit, en vue de mieux prévenir ce type de dettes.
6. Les procédures de clôture de crédit *revolving* et d'ouverture de crédit devraient être simplifiées.
7. Des programmes de microcrédit impliquant la participation de différents types d'acteurs (partenariats tripartites) devraient être favorisés.

## 5 Les instruments d'épargne

### 5.1 État des lieux

#### 5.1.1 Introduction

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.

En Belgique, nous recensons divers instruments d'épargne :

- le traditionnel compte d'épargne réglementé ;
- le compte courant ;
- le compte ou dépôt à terme ;
- des programmes informels d'épargne et d'emprunts ;
- des produits d'épargne inversée, tels que les prêts verts ou sociaux.

Contrairement à l'état de la recherche sur les services bancaires ou sur le crédit, peu d'études se sont penchées sur les raisons pour lesquelles les gens ne possèdent pas de compte d'épargne. Néanmoins, une étude menée au Royaume-Uni a montré que l'explication ne réside pas seulement dans le fait qu'il n'y a pas assez 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.<sup>21</sup> Cette situation s'explique par différents facteurs. Par exemple, certaines personnes 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.<sup>22</sup> Le nombre et la complexité des produits d'épargne ont également un

---

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

22 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.*

effet dissuasif.<sup>23</sup> Enfin, certains facteurs religieux constituent des obstacles à l'ouverture de comptes d'épargne tout comme à l'utilisation des crédits.<sup>24</sup>

Par ailleurs, si l'accès au compte d'épargne ne semble, *a priori*, pas poser de problèmes significatifs, les données en la matière restent peu dissertes sur la répartition des montants épargnés par rapport aux revenus.

### 5.1.2 Nouveautés législatives

Concernant le cadre législatif, des dispositions ont été prises pour accroître la transparence et la comparabilité des comptes d'épargne, ce qui pourra être fait, notamment, par le biais d'une réglementation visant à limiter le nombre et le type de conditions auxquelles certains établissements de crédit soumettent l'offre de leurs comptes d'épargne, ou par la mise en place d'outils permettant aux épargnants de choisir le compte d'épargne le plus adapté à leur situation personnelle.<sup>25</sup>

Ainsi, les innovations pratiques en la matière sont les suivantes :

- Le nombre de comptes d'épargne réglementés par enseigne bancaire sera limité à 6 maximum ;
- Il est interdit de lier des conditions à un compte d'épargne : les banques ne peuvent par exemple plus proposer de taux d'intérêt plus généreux pour les versements d'argent frais. Elles peuvent, par contre, encore offrir un meilleur taux si le solde du compte dépasse un certain seuil ;
- Les primes de fidélité acquises seront payées à quatre échéances fixes (01/01, 01/04, 01/07 & 01/10) ;
- Tout client pourra transférer du capital (500 € minimum par transfert) jusqu'à trois fois par an entre ses comptes propres (il doit s'agir de comptes d'épargne) au sein de la même banque ou marque bancaire sans risque de perdre ses primes de fidélité ;
- À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014, les banques seront moins libres d'adapter leur taux à la baisse si elles viennent tout juste de les augmenter. Elles devront maintenir une hausse des taux pendant au moins trois mois, sauf en cas de baisse du taux directeur de la Banque centrale européenne ;
- Chaque banque mettra à la disposition de la clientèle une fiche d'informations claire par compte d'épargne.

---

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

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

25 Voir l'analyse de Bernard Bayot, « Renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers », RFA, décembre 2013.

- La FSMA, a lancé, le 1<sup>er</sup> février 2013, un site internet gratuit: [www.wikifin.be](http://www.wikifin.be). Les épargnants peuvent y comparer les différents comptes bancaires,
- Les banques seront obligées de mettre un calculateur de taux à la disposition de leurs clients pour les aider à évaluer à quel moment un retrait est le moins dommageable pour la prime de fidélité.

### 5.1.3 Cartographie des initiatives et outils d'épargne

En 2013, le réseau EFIN<sup>26</sup>, par le biais de son groupe de travail sur l'épargne, a décidé d'établir une liste non exhaustive des initiatives (projets pilotes, programmes, etc.) et des outils (cadre juridique, incitants financiers ou fiscaux, etc.) cherchant à promouvoir l'épargne. Un inventaire des pratiques d'épargne a ainsi été mené dans 11 pays européens, dont la Belgique<sup>27</sup>.

Seize initiatives incitant à l'épargne ont été recensées dans notre pays.

Bien qu'il ne s'agisse pas des seules mesures implantées au niveau belge, cette liste donne un bon aperçu des outils utilisés dans notre pays pour encourager la population à épargner.

#### A. Outils publics

Les outils régulatoires constituent une première facette de ce tour d'horizon. À condition d'opter pour un compte d'épargne réglementé qui respecte le prescrit légal, le fisc fait un cadeau sur une partie plafonnée des intérêts perçus. Ainsi, les **intérêts** sont **exonérés** de précompte mobilier (uniquement pour des personnes physiques) sur la première tranche de 1880 € en 2013 – ce montant, de 1250 € au départ, est indexé annuellement<sup>28</sup>. Cette exonération est à appliquer par an et par contribuable.

Un tel incitant fiscal a un impact différent selon la classe de revenu du citoyen. Pourquoi ? Sans le mécanisme d'exonération, les revenus de l'épargne seraient ajoutés à l'ensemble des revenus et taxés selon le taux d'imposition. Or, ce taux d'imposition augmente avec le revenu<sup>29</sup>. Les personnes disposant d'un revenu élevé ont ainsi tout intérêt à placer leur argent sur un compte d'épargne réglementé pour profiter de l'exonération sur les revenus de l'épargne – ce qui pourrait expliquer partiellement pourquoi les Belges sont de gros épargnants. À l'inverse, les personnes disposant

26 EFIN (*European Financial Inclusion Network*) est un réseau européen qui lutte contre l'exclusion financière.

27 Voir l'analyse d'Arnaud Marchand, « Incitants à l'épargne en Belgique et en Europe », RFA, novembre 2013.

28 Toutefois, la Cour européenne a condamné la Belgique en juin 2013 : l'exonération ne concernant que les intérêts payés par les banques résidant en Belgique, ce régime d'imposition est considéré comme discriminatoire.

29 De 0 à 50 %.

d'un revenu inférieur au minimum imposable sont déjà exonérées d'impôt<sup>30</sup> : l'incitant fiscal n'aura aucun impact sur leur décision d'épargner. Par conséquent, plus les revenus sont faibles, moins il y a d'incitant à épargner sur un compte d'épargne réglementé.

La **protection des dépôts** est un autre outil régulatoire. Avant la crise, cette protection se chiffrait à 20 000 €. Peu après le déclenchement de la crise, l'État belge a porté le montant de la garantie des dépôts bancaires à 100 000 € par déposant et par établissement financier. Cette réglementation vise à rassurer les citoyens quant à la sûreté des comptes d'épargne réglementés, mais elle n'est sans doute pas un incitant relevant pour les personnes exclues.

La troisième mesure réglementaire, le **service bancaire de base** vise à accroître l'inclusion financière. La loi du 24 mars 2003 garantit que tout citoyen qui a sa résidence principale en Belgique a le droit d'ouvrir un compte bancaire de base dans la banque de son choix s'il ne bénéficie pas déjà d'un autre compte bancaire. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un produit d'épargne en tant que tel, le service bancaire de base est un élément de contexte facilitant et positif. En effet, la possession d'un compte bancaire constitue très souvent une première étape vers l'accès à un compte d'épargne.

À côté de ces dispositions réglementaires, d'autres incitants à l'épargne ciblent plus particulièrement la pension ou le logement.

L'épargne-pension encourage les gens à épargner spécifiquement en vue de leur pension. Dans ce cadre, la **régulation sur l'épargne-pension** autorise les contribuables à recevoir chaque année, sous certaines conditions, une réduction d'impôt de 30 % des versements effectués. Les montants pris en compte pour la réduction d'impôt sont limités à 940 euros en 2013. Cette déduction fiscale s'applique aux deux formes d'épargne-pension, soit l'assurance épargne-pension et le compte épargne-pension. Cette mesure s'adresse à tous les citoyens qui possèdent un produit d'épargne-pension et payent leurs taxes en Belgique. Elle a dès lors une portée limitée, puisque la déduction fiscale ne constitue pas un incitant pour les personnes qui, en raison de leurs faibles revenus, ne payent pas de taxe.

Que ce soit à un niveau national ou régional, plusieurs outils publics visent à favoriser l'accès au logement ou à diminuer la facture énergétique. Ils rentrent dans une stratégie d'*asset building* : l'objectif est de se constituer un patrimoine (à travers l'acquisition d'actifs tangibles tels qu'une propriété) tenant lieu de filet de sécurité en

---

30 Le montant de base de cette quotité exemptée d'impôt est de 6800 € par an (pour la déclaration fiscale de 2013).

cas de problème. Toutefois, ces outils sont matière à débat en ce qui concerne leur incitation à épargner. En effet, de tels instruments encouragent en premier lieu la dépense ou la prise d'un crédit. En ce sens, il s'agit d'une « épargne inversée ».

La **déduction pour habitation propre et unique** – appelée aussi « bonus habitation » – est un incitant fiscal. Sous certaines conditions, ce régime accorde des avantages fiscaux à certains frais hypothécaires : les intérêts du crédit hypothécaire, les amortissements en capital du crédit et les primes d'assurances-vie individuelles qui garantissent le remboursement du crédit (assurances-vie liées). Si cette mesure peut aider les citoyens capables d'acheter un logement à épargner, rien n'indique à nouveau qu'elle apporte une aide aux personnes à faible revenu, d'autant plus que l'incitant est déduit des impôts.

D'autres incitants portent sur la diminution de la facture énergétique. Le **prêt vert bruxellois** a été mis en place par la Région de Bruxelles-Capitale (plus précisément par Bruxelles Environnement) en collaboration avec la coopérative de crédit alternatif Crédal. Un prêt vert bruxellois est un prêt énergie à un taux 0 %. Il s'adresse aux habitants de la région bruxelloise disposant de revenus modestes, en leur permettant d'accéder à un financement sans intérêts afin de réaliser des travaux d'économie d'énergie en vue d'améliorer l'efficacité énergétique de leur habitation. La Région apporte sa garantie, couvre le coût d'exploitation et la bonification d'intérêt. Ainsi, 389 prêts verts ont été octroyés entre 2008 et 2012. Quel en est l'impact sur l'épargne ? Les personnes à faible revenu doivent épargner à long terme pour rembourser le prêt. Simultanément, elles épargnent de l'argent en diminuant leur facture énergétique.

Le **prêt social « Habitat pour tous »**<sup>31</sup> s'adresse – sous certaines conditions – aux ménages wallons disposant de revenus précaires, modestes et moyens<sup>32</sup>. Des prêts hypothécaires sont proposés à des termes favorables pour acheter, construire, rénover ou améliorer la performance énergétique d'un logement situé en Wallonie. Au total, 2725 prêts – représentant 286 millions d'euros – ont été accordés en 2012. Ces prêts favorisent l'accès à la propriété pour des personnes à revenus modestes, tout en réduisant les risques d'endettement.

Enfin, l'éducation financière représente un instrument susceptible d'inciter à l'épargne en aidant les citoyens à prendre des décisions financières responsables et appropriées. L'Autorité des services et marchés financiers (la FSMA) a ainsi lancé le

---

31 Proposé par la Société wallonne du crédit social (SWCS), un organisme public soutenu par le Gouvernement wallon.

32 Pour pouvoir bénéficier de ce prêt, les revenus globalement imposables (en 2011) du ménage ne peuvent pas dépasser 49 500 €.

**portail wikifin.be** le 31 janvier 2013. L'objectif de ce programme est d'aider les citoyens dans leurs décisions financières en mettant une information objective et fiable à leur disposition. Wikifin propose des outils tels qu'un simulateur de comptes d'épargne. Cependant, si des initiatives de ce genre semblent louables, il reste particulièrement complexe d'en mesurer l'efficacité. Et c'est d'autant plus le cas lorsque l'éducation financière se fait au travers d'un portail internet. La prudence reste donc de mise quant à la promotion de ce type d'instrument pour accroître efficacement l'épargne des citoyens.

## B. Initiatives d'institutions à but lucratif

En Belgique, les initiatives privées liées à la promotion de l'épargne sont généralement l'apanage d'institutions financières qui cherchent à attirer l'épargne des citoyens en leur sein. Ces institutions sont donc plus enclines à cibler des personnes avec un revenu moyen ou élevé, sans accorder de réelle attention à la thématique de l'inclusion financière. Elles sont néanmoins susceptibles d'avoir un impact social intéressant, étant donné les caractéristiques de certains produits d'épargne proposés.

Les **comptes à terme** (ou dépôts à terme), offerts par la majorité des banques, donnent la possibilité à des épargnants, qui n'ont pas besoin d'utiliser leur argent épargné pendant une durée de temps déterminée, de bloquer cet argent – c'est-à-dire que les épargnants n'y ont plus accès avant la fin de la période déterminée – afin de bénéficier d'un taux d'intérêt plus élevé que les comptes d'épargne habituels. Bien que ce type de compte puisse encourager les citoyens qui en ont les capacités à épargner, il n'a pas d'effet spécifique sur les aspects sociaux ou liés à l'inclusion financière. De plus, les institutions financières exigent un montant minimum pour ce type de compte ce qui peut être limitant en termes d'accès pour certains ménages à revenus modestes.

Les **comptes d'épargne solidaire** ont un impact bien plus marqué au niveau social. En effet, les dépôts enregistrés sont réinvestis dans des investissements socialement responsables. Cette optique de développement durable peut inciter certaines personnes à épargner. Trois exemples d'épargne solidaire ont été recensés au sein de l'inventaire :

- Les comptes d'épargne de Triodos sont à 100 % éthiques. En effet, les dépôts sont intégralement réinvestis dans des projets durables, dans les domaines suivants : l'économie sociale, la nature, l'environnement, la culture et la santé.
- En Flandre, le compte Spaarplus de la banque d'épargne VDK permet d'épargner de façon éthique, puisque le compte est garanti 100 % durable – les dépôts sont uniquement investis dans des entités qui œuvrent au

développement durable. En outre, 0,05 % du total des dépôts est redistribué entre sept organisations engagées socialement. Cette rétrocession basée sur la solidarité permet aux organisations partenaires de répondre à leurs besoins de financement.

- Au sein du compte d'épargne Cigale, que BNP Paribas Fortis a décidé de fermer à la fin de l'année 2013, 0,23 % du total des dépôts était redistribué à trois organisations de la société civile : FairFin, Alterfin et le Réseau Financement Alternatif. De plus, le compte Cigale était éthique : en ligne avec les valeurs de ses partenaires, il investissait seulement dans des projets qui innovent socialement, mènent des politiques sociales favorables, possèdent une politique environnementale globale ou encore offrent une gamme de produits et services sociaux et environnementaux.

### C. Initiatives d'organisations sans but lucratif

Les initiatives imputables à des organisations sans but lucratif touchent un public moins nombreux – bien qu'elles soient généralement accessibles à tous –, mais souvent plus vulnérable. Ces initiatives jouent un rôle particulièrement utile au niveau de l'inclusion financière de personnes situées en dehors du système bancaire traditionnel. Le **projet européen SIMS** en est un bon exemple. Il est abordé en détail au point D.

La Payote est une association sans but lucratif dérivée du système de la tontine. Installée à Namur et à Liège, cette association incite chacun de ses membres à constituer une épargne pendant six mois. Après ces six mois d'épargne régulière, un membre peut emprunter trois fois le montant épargné. L'épargne avant le crédit constitue une arme efficace pour prévenir le surendettement. Tout en permettant des rencontres interculturelles, cette approche de l'épargne garantit une éducation financière des membres de l'association grâce à l'information et à l'orientation fournie. Même si les montants épargnés sont réduits, les expériences de micro-épargne ont largement démontré l'utilité de cette épargne pour les personnes à faibles revenus, que ce soit sur le plan moral ou financier.

Une initiative visant à faciliter l'accès à la propriété a été mise sur pied par le CIRE (Coordination et Initiatives pour les réfugiés étrangers) en partenariat avec des associations et/ou des pouvoirs publics locaux (communes, CPAS) : des **groupes d'épargne collective et solidaire** (GECS)<sup>33</sup>. Le raisonnement est simple : pour des familles à faibles revenus, acheter un logement peut être avantageux. En effet, le remboursement des prêts hypothécaires est, dans certains cas, équivalent au prix du

---

33 Plusieurs communes de Wallonie ont également lancé leur propre GECS.

loyer grâce aux partenariats publics – dont certains ont été évoqués plus haut<sup>34</sup>. Cependant, il est souvent difficile pour ces familles de disposer des 10 % d'acompte demandés au moment du compromis de vente. C'est pourquoi le CIRE a instauré en 2003 un système de tontine pour permettre aux familles à revenus modestes d'épargner ensemble. Cette épargne collective sert de pot commun. Chaque famille peut demander à bénéficier du montant nécessaire pour payer son acompte. Pour que le montant prêté revienne dans la caisse commune dans un délai court et qu'il puisse aider une autre famille, le montant avancé est restitué au groupe (par un des organismes liés au projet<sup>35</sup>) le jour de la signature de l'acte de vente. L'acompte est alors inclus dans le prêt hypothécaire, ce qui veut dire que la famille le rembourse à long terme (en même temps que le prêt).

Le système des **communautés autofinancées** est dérivé du système de la tontine. Il s'agit d'un groupe citoyen dans lequel les membres sont à la fois actionnaires – ils sont propriétaires du capital – et demandeurs de crédit. Chaque membre économise de l'argent qui est placé dans un fonds collectif. Avec ce fonds, la CAF peut octroyer des crédits à ses membres avec un système d'intérêts. Il s'agit donc d'un système d'investissement basé sur la solidarité au sein du groupe. Le Réseau Financement Alternatif chapeaute trois groupes de micro-épargne en Belgique francophone. Ces groupes semblent représenter une alternative permettant à certaines personnes – notamment les plus vulnérables – de se constituer une réserve de trésorerie en vue d'un achat futur ou pour se créer un filet de sécurité. Ce système met ainsi en place une dynamique d'épargne concrète.

## D. Micro-épargne

Une expérience de micro-épargne a montré que ce type de dispositif semble avoir un réel effet de levier sur les comportements en matière d'épargne auprès des personnes précarisées.

Les impacts de ce programme de micro-épargne ont été étudiés par Crédoc, un centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie, dans le cadre du projet européen « Social innovation and mutual learning in micro-savings » (SIMS).

Pour rappel, l'expérience menée en Belgique a pour objectifs de :

- « favoriser les comportements d'épargne :
  - encourager les personnes à épargner plutôt que d'acheter à crédit,
  - sortir de la logique de gestion budgétaire au jour le jour,
  - lever les éventuels freins / réticences,

---

34 Les Fonds du Logement bruxellois et wallon et la Société wallonne du crédit social.

35 Les Fonds du Logement bruxellois et wallon ont, par exemple, accepté de jouer ce rôle dans certains cas.

- créer une dynamique collective et pérenniser les groupes formés en groupes d'épargne. »<sup>36</sup>

Ce projet pilote vise les personnes précarisées, selon trois critères précis :

- « disposer d'un revenu inférieur à un plafond selon la situation du ménage (1021 € pour une personne isolée, augmenté de son loyer, augmenté de 181 € par personne à charge / 1392 € pour les couples, augmenté du loyer, augmenté de 181 € par personne à charge);
- être demandeur d'emploi longue durée « article 60 ou 61 » ;
- être en fin de règlement collectif de dettes. »<sup>37</sup>

L'idée est de toucher un public à revenus modestes, et également, dans les cas des personnes répondant aux deux derniers critères, des gens qui devront gérer de nouvelles arrivées financières.

Le projet pilote combine une approche cognitive grâce aux modules de formation en éducation financière et une approche comportementale par la véritable pratique de l'épargne. En effet, les bénéficiaires du programme doivent, afin d'obtenir la bonification de leur épargne, assister à trois modules de formation sur les cinq dispensés et épargner au moins sept fois sur les douze mois de durée de l'expérience. Cette bonification est de 50 % sur le montant épargné avec, toutefois, un plafond de dix euros par mois.

Les modules de formation ont été dispensés à des groupes d'une douzaine de personnes sur les thématiques suivantes : budget, crédits à la consommation, surendettement, épargne collective, ainsi que les retours sur l'expérience menée et la définition des prochaines étapes.

Ainsi, l'incitation financière vise à instiller chez les participants une envie d'épargner, qui, grâce aux modules de formation, permettrait éventuellement de pérenniser cette habitude une fois que les avantages de cette pratique seraient reconnus.

### **Mesure de l'impact du projet pilote**

Afin de cerner l'effet du dispositif, une enquête a été menée auprès des bénéficiaires et d'un groupe témoin à deux reprises : l'une au début de l'expérimentation<sup>38</sup>, et la seconde un an après. Cette enquête vise à connaître, outre les données socio-démographiques des participants, leurs opinions et comportements en matière de « relation au système bancaire, de gestion budgétaire, d'épargne et de crédit »<sup>39</sup>.

---

36 « Rapport d'évaluation du projet SIMS en Belgique », Crédoc, juillet 2013.

37 *Crédoc, op. cit.*

38 Pour des questions techniques, la première enquête s'est en fait déroulée au 7<sup>e</sup> mois du projet pilote. Toutefois, seul le premier module d'éducation financière avait alors été dispensé.

39 *Crédoc, op. cit.*

Par ailleurs, un tableau de bord des opérations recense, d'une part, pour les modules de formation, le taux d'absentéisme et, d'autre part, pour l'épargne, les montants et la fréquence des transactions.

Enfin, des entretiens qualitatifs auprès de diverses parties prenantes du projet ont également été menés.

Concrètement, sur les 180 bénéficiaires recrutés, seuls 52 ont passé les deux vagues de questionnaire, soit moins de 30 % d'entre eux. Du côté du groupe témoin, 215 personnes ont été approchées pour répondre au questionnaire et seulement 52 ont passé les deux vagues de questionnaire, soit un taux de réponse inférieur à 25 %. Autant chez les bénéficiaires que parmi le groupe témoin, c'est une perte de contact plutôt qu'un refus de participer qui semble être la cause de ce faible taux de participation. En effet, la population cible est souvent instable et/ou à la recherche d'un emploi, ce qui explique la déperdition importante.

Malgré un taux d'attrition<sup>40</sup> significatif pour l'enquête, les trois outils utilisés ont tout de même permis à Crédoc de faire une évaluation en profondeur de l'impact de l'expérience.

### **Effets positifs sur les comportements et opinions des bénéficiaires**

Trois types d'impact positif principaux sont à noter pour les bénéficiaires. Le premier est l'**attitude favorable, positive par rapport à l'épargne**. Ainsi, bien que les deux groupes soient d'accord avec le fait d'épargner, seul le groupe des bénéficiaires pense qu'il est utile de le faire de manière régulière. De plus, concernant le comportement des participants au projet pilote, on note que presque la moitié d'entre eux a épargné régulièrement au cours des douze mois. Les montants épargnés oscillent entre 22 et 30 € par mois, pour une moyenne annuelle de 136€. Un impact positif à moyen terme est observé : 21 % des bénéficiaires déclarent épargner tous les mois (par rapport à 15 % lors de la première vague de questionnaire) 7 mois après la fin de l'expérience. L'évaluateur a aussi remarqué, chez les bénéficiaires, une meilleure compréhension du lien entre l'épargne et les projets personnels. Enfin, les bénéficiaires sont plus prévoyants dans leur gestion budgétaire et suivent mieux leurs dépenses.

Le second effet positif est une **vigilance accrue face à l'offre de crédit**. Cet effet n'est pas attribuable au projet pilote seulement, car on observe une meilleure

---

40 Il s'agit d'un indicateur qui permet de mesurer le phénomène de « perte » des personnes sur une période donnée.

vigilance par rapport au crédit, tant chez les bénéficiaires que parmi le groupe témoin. Toutefois, on remarque que les bénéficiaires ont plus tendance à avoir recours au crédit informel (amis, proches) après l'expérience, contrairement au groupe témoin. Ceci exprime probablement une méfiance accrue envers les produits bancaires.

Le troisième effet positif est la **meilleure confiance en soi** acquise par les bénéficiaires et le sentiment d'**inclusion sociale** développé lors des sessions de formation. Des bénéficiaires ont ainsi confié avoir eu des « sentiments de fierté » pour avoir réussi à mettre de l'argent de côté de manière régulière. En outre, les participants, souvent isolés, ont pu rencontrer d'autres personnes dans la même situation qu'eux lors des sessions de formation. Du reste, deux groupes continuent d'exister au-delà du projet pilote et se sont organisés en communautés autofinancées pour permettre à leurs membres de continuer à se voir et à épargner.

### Forces du projet pilote

Le projet pilote démontre deux grandes forces : un **impact positif** en termes de **comportement vis-à-vis de l'épargne** et un effet d'inclusion sociale. On ne le dira jamais assez : un tel projet a réellement permis à des personnes précarisées, souvent en manque de confiance, de remettre le pied à l'étrier et de mettre de l'argent de côté. Sept mois après l'expérience, 25 % des bénéficiaires épargnent plus souvent qu'avant et près de la moitié d'entre eux a économisé de manière régulière pendant le projet pilote. Ces personnes à revenus modestes ont pu acquérir des habitudes de gestion budgétaire orientées vers des projets concrets dans l'avenir.

Deuxième force d'un tel projet mené avec une méthode collective : l'**inclusion sociale**. La combinaison du côté convivial avec l'intérêt financier sont des éléments de motivation importants. Des liens sociaux ont ainsi pu être développés entre des personnes souvent isolées. De plus, les participants ayant réussi à toucher la bonification déclarent avoir développé des sentiments de fierté et de confiance en soi.

Le projet pilote de micro-épargne a eu un impact positif sur le public précarisé ciblé. Près de la moitié des participants ont réussi à épargner de manière régulière et ils ont acquis un sentiment de fierté et une meilleure confiance en eux. Ils sont également plus à même de préparer un budget pour leurs projets d'avenir et sont plus prudents face à l'offre de crédit.

Le lecteur intéressé est invité à visionner des témoignages de cette expérience dans le film du projet<sup>41</sup>.

#### **5.1.4 Répartition du patrimoine**

Une étude<sup>42</sup> récente menée sur les données recueillies par le réseau scientifique *Household Finance and Consumption Network* (HFCN) tente d'éclairer le manque d'informations sur la répartition des montants épargnés par rapport aux revenus. L'objectif du réseau est de « compléter les données macro-économiques existantes tirées des comptes financiers par des informations microéconomiques à l'échelon des ménages. » La Banque nationale de Belgique est responsable du volet belge de l'enquête qui s'est déroulée en 2010 auprès de 2364 ménages. Ainsi, l'auteur analyse la structure et la répartition du patrimoine des ménages en fonction des revenus et de l'âge en Belgique et dans d'autres pays d'Europe.

Le patrimoine, tel que considéré dans cette étude, se compose des catégories suivantes : les actifs réels, soit les avoirs immobiliers ; les véhicules, les objets de valeur, les actifs professionnels et les actifs financiers, soit les dépôts (comptes courant et d'épargne) ; les placements, les obligations et bons de caisse, les actions, les épargnes-pensions de « troisième pilier » et autres produits (tels que certificats sur des métaux précieux, prêts à des proches...). Les espèces ne sont pas considérées. Les revenus, pour leur part, sont les revenus bruts du travail, de transferts (pensions et allocations diverses) et ceux tirés d'actifs (locations, rentes, dividendes).

Bien que l'analyse ne distingue pas spécifiquement les actifs financiers<sup>43</sup>, des constats intéressants se dégagent.

Ainsi, l'enquête révèle que 98 % des ménages détiennent des actifs financiers. De plus, 97,7 % possèdent des dépôts (sont comptabilisés ici les comptes à vue et d'épargne) avec pour valeur médiane conditionnelle<sup>44</sup> 10 000 €.

La valeur de l'actif financier des ménages belges varie fortement en fonction des revenus. C'est-à-dire que dans le quintile des revenus les plus bas, l'actif financier médian est de 4000 €, alors qu'il est de 74000 € dans le quintile des revenus les plus élevés.

41 Voir <http://www.fininc.eu/on-going-eu-projects/social-innovation-on-micro-savings-2011-2013/final-conference-workshops.en.151.html>.

42 Du Caju, P., *Structure et répartition du patrimoine des ménages : une analyse menée sur la base de la HFCS*, septembre 2013..

43 Il aurait été intéressant de faire l'étude pour notre rapport uniquement sur les dépôts.

44 Cette médiane concerne uniquement les ménages d'une catégorie de patrimoine donnée, en l'occurrence, les dépôts, et affirme la valeur à mi-chemin de la distribution.

La répartition inégale du patrimoine financier se note par la différence entre le patrimoine financier moyen des ménages (109 400 € pour la Belgique), qui est fortement influencée par les données extrêmes, versus sa médiane (26 500 €), qui cerne mieux le ménage typique.

Les observations sont similaires si on regarde le patrimoine net (valeur totale de tous les actifs moins l'encours total des dettes) : le ménage « médian » a un patrimoine net de 206 200 € versus une moyenne de 338 600 €. D'après l'auteur, ceci « indique une répartition inégale des richesses et une concentration des patrimoines élevés au sein d'un nombre relativement faible de ménages. » Ceci est à nouveau vrai pour les revenus.

Enfin, les 20 % les plus riches concentrent 61 % du patrimoine total, alors que les 20 % les plus pauvres ne concentrent que 0,2 % de celui-ci ! Bien que les Belges soient en moyenne de gros épargnants, il reste des marges de progrès tant en ce qui concerne le nombre de personnes disposant d'un compte d'épargne qu'en ce qui concerne le niveau d'épargne des personnes à revenus modestes.

## 5.2 Indicateurs

### 5.2.1 Accessibilité des comptes d'épargne

À côté de l'incitatif 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 » ;
- 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 au choix du consommateur. Ceci explique le fait qu'il soit fréquent qu'une même personne dispose de plus d'un compte d'épargne.

**Tableau 13 - Données d'accessibilité pour les comptes d'épargne**

	1993	2000	2005	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre de comptes d'épargne réglementés</b>	18.581.000	17.670.000	17.400.000	18.672.000	18.746.000	19.061.000	19.089.000	19.308.000
<b>Montant déposés sur les comptes d'épargne (milliards d'euros)</b>	48,5	94,1	158,8	149,8	188,7	214,8	218,7	235,9
<b>Population belge</b>	10.068.319	10.239.085	10.445.852	10.666.866	10.753.080	10.839.905	11.000.638	11.094.850
<b>Nombre de comptes d'épargne moyen par habitant</b>	1,85	1,73	1,67	1,75	1,74	1,76	1,74	1,74
<b>Montant moyen épargné par habitant</b>	4.817 €	9.190 €	15.202 €	14.043 €	17.548 €	19.816 €	19.881 €	21.262 €
<b>Montant moyen par compte épargne réglementé</b>	2.459 €	7.000 €	9.000 €	8.000 €	10.000 €	11.000 €	11.000 €	12.000 €

Source : *Vademecum Febelfin - Eurostat*.

Bien que l'épargne totale (+7 % entre 2011 et 2012) et le nombre de comptes d'épargne (+1 % entre 2011 et 2012) continuent d'augmenter, ces données restent agglomérées : nous ne savons pas qui épargne. Il n'est donc pas possible de connaître le nombre de personnes n'en disposant pas, ni d'identifier les personnes qui en disposent de plusieurs.

On observe également que, depuis 2008, le nombre de comptes d'épargne par habitant reste stable entre 1,74 et 1,76.

### 5.2.2 Difficultés d'usage

Par le passé, des difficultés mineures de rémunération d'un compte d'épargne ont été constatées, mais sans être assez importantes pour être à l'origine d'une possible exclusion financière.

La consultation de l'ombudsman pour l'année 2012 sur les comptes d'épargne relève deux autres légères difficultés d'usage. La première concerne les actions promotionnelles. Parfois, les banques promettent un intérêt plus élevé pour un apport d'argent « frais », c'est-à-dire externe aux comptes déjà détenus par le particulier. Les plaintes reçues par l'ombudsman ont trait à des clients n'ayant pas porté attention à cette condition ou croyant avoir bien versé de l'argent « frais ».

Le deuxième est le fait que des comptes considérés comme « dormants » par des banques ont pu être transférés à la Caisse des dépôts et consignations sans avoir respecté la procédure de recherche de contact avec le client.

Encore une fois, ces difficultés d'usage ne semblent pas avoir pour effet une potentielle exclusion financière.

### 5.3 Résumé

1. Des dispositions législatives ont été prises pour accroître la transparence et la comparabilité des comptes d'épargne. D'une part, une réglementation vise à limiter le nombre de comptes d'épargne réglementés et le type de conditions auxquelles les banques soumettent l'offre de leurs comptes d'épargne. D'autre part, de nouveaux outils permettent aux épargnants de choisir le compte d'épargne le plus adapté à leur situation personnelle.
2. L'épargne totale (+7 %) et le nombre de comptes d'épargne (+1 %) ont augmenté entre 2011 et 2012. Cependant, ces données restent aggrégées : il n'est pas possible de déterminer le nombre de personnes ne disposant pas d'un compte d'épargne, ni d'identifier les personnes qui en possèdent plusieurs.
3. Le projet pilote de micro-épargne à destination de personnes précarisées a démontré deux grandes forces : un impact positif en termes de comportement vis-à-vis de l'épargne et un effet d'inclusion sociale. Un tel dispositif, combinant une formation en éducation financière et un incitatif financier, facilite le passage à l'épargne de personnes à revenus modestes.

### 5.4 Recommandations

1. Si l'on ne connaît toujours pas le nombre de personnes disposant ou non d'un ou de plusieurs compte d'épargne, ni les montants moyens ou médian qui y sont déposés, nous savons qu'il serait possible à ce jour de développer de tels indicateurs grâce, notamment, à l'intervention de la Banque-carrefour et des banques. Nous plaidons pour qu'un tel développement se fasse. Toutefois, une étude montre que les richesses sont inégalement réparties entre les ménages belges : les 20 % les plus riches concentrent 61 % du patrimoine total (actifs réels et financiers) alors que les 20 % les plus pauvres ne concentrent que 0,2 % de celui-ci.
2. Le cadre légal belge est plutôt bien équipé pour assurer l'inclusion financière des personnes précarisées en ce qui concerne le compte bancaire et le crédit. Toutefois, les mesures mises en place au niveau du cadre légal pour

promouvoir l'épargne ne ciblent pas adéquatement le public fragilisé. L'utilisation d'incitants fiscaux à l'épargne (socialement inéquitables) ne constitue ainsi pas un argument pour les ménages à revenus précaires. Il serait avisé de mettre sur pied un dispositif à grande échelle pour inciter le public à épargner.

## 6 Les instruments d'assurance

### 6.1 Introduction

Depuis la première édition de ce rapport, nous avons pris comme point de départ les assurances qui ont été considérées comme devant faire partie du panier de biens nécessaires pour une vie digne en Belgique<sup>45</sup>. Cette référence prend en compte des assurances qui ne sont pas toutes rendues obligatoires par la loi, 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'étude les diverses assurances obligatoires liées à l'exercice d'activités professionnelles.

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

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

---

<sup>45</sup> DEFLANDRE D., STORMS B. VAN DEN BOSCH K. *et al.* *Minibudget : Wat hebben gezinnen nodig om menswaardig te leven in België ? Quel est le revenu nécessaire pour une vie digne en Belgique ?* Politique scientifique fédérale. Bruxelles, Belgique, 2010.

## 6.2 Assurance soins de santé et hospitalisation

### 6.2.1 État des lieux

#### 6.2.1.1 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 au 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 y 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 couverts<sup>46</sup>, 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, une réglementation simplifiant le mécanisme du ticket modérateur est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> 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 :

---

<sup>46</sup> 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...

- 1 € pour les patients à faibles revenus, c'est-à-dire 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 € pour les patients à faibles revenus sans DMG;
- 4 € pour les autres patients avec un DMG;
- 6 € pour les autres patients sans DMG.

Cette mesure a notamment pour objectif de garantir à un public disposant de faibles revenus un accès approprié à la médecine générale. 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 pour le plus grand nombre, et donc le maintien au plus bas de la part assumée par le patient.

#### **6.2.1.2 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 offres des mutuelles peuvent se différencier. Sur la base de contact pris auprès de mutuelles, il semble d'ailleurs que la mobilité des affiliés, d'une mutualité à une autre, est en croissance significative et que les jeunes adultes sont très sensibles aux contenus des couvertures complémentaires dans le choix de leur mutuelle ou dans les motivations pour en changer.

#### **6.2.1.3 L'assurance-hospitalisation**

L'offre d'assurances-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.

## 6.2.2 Indicateurs

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

Le taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire reste minime, en dessous de 1 %<sup>47</sup>. Toutefois, les auteurs du rapport signalent que 14 % des ménages interrogés ont dû reporter des dépenses de soins de santé pour cause de manque de moyens. Ce pourcentage serait en augmentation depuis les années nonante.

### 6.2.2.2 Niveau des dépenses pour les soins non remboursés

Les dépenses en soin de santé à charge des ménages comprennent :

- le ticket modérateur, c'est-à-dire la part du tarif INAMI qui reste à charge du patient ;
- les autres frais non remboursés (médicaments non couverts...)

Le rapport Assurinfo 012 nous apprend que bien qu'en hausse en chiffres absolus, la part de ces dépenses (non remboursées) croît moins vite que le total des dépenses. En effet, estimée à 19,5 % en 2008, elle atteint 19,4 % en 2010. On note donc un très léger tassement en 2010 par rapport à 2009.

En revanche, il est utile de souligner qu'entre 2003 et 2010<sup>48</sup>, la croissance annuelle moyenne des dépenses de soins de santé de 4,4 % est supérieure à celle du PIB, qui n'atteint que 3,6 %. Pour les citoyens, cela signifie que le poids relatif des soins de santé dans leur budget continue de croître, ce qui représente potentiellement une source supplémentaire de difficulté pour les ménages précaires.

### 6.2.2.3 Pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par un assureur privé

Le nombre de personnes dotées d'une assurance privée continue de croître, et atteint fin 2010 quelque 5,365 millions de personnes contre 5,157 fin 2009. En regardant de plus près cette évolution, on constate de plus de 62 % de celle-ci est due à des contrats collectifs.

En pourcentage général des personnes couvertes en soin de santé, les données disponibles ne permettent pas de rafraîchir l'estimation fournie, pour 2008, de 49,3 %.

47 Vrijens F, Renard F, Jonckheer P, Van den Heede K, Desomer A, Van de Voorde C, Walckiers D, Dubois C, Camberlin C, Vlaijen J, Van Oyen H, Léonard C, Meeus P, *La performance du système de santé belge Rapport 2012. Health Services Research (HSR)*, Bruxelles: Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE). 2012.KCE Report 196B. D/2012/10.273/111.

48 Assurinfo, n° 26, |Bulletin hebdomadaire du 13 septembre 2012, p. 7.

#### **6.2.2.4 Accès aux consultations pour les personnes à faible revenu<sup>49</sup>**

Les données disponibles dans les publications en ligne fin 2013 ne permettent pas d'en faire une évaluation. Pour illustrer malgré tout l'évolution de l'usage des dispositifs sociaux, et donc apprécier, fût-ce de manière imprécise, leur efficacité, nous présentons l'évolution du ticket modérateur et de son remboursement (incluant le maximum à facturer) :

**Tableau 14 : Évolution du ticket modérateur (en millions d'euros)**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ticket modérateur (quote-part restant à payer)	1.465	1.550	1.602	1.653	1.718	1.852	1.966	1.938
Remboursement du ticket (dans le cadre de la franchise sociale et maximum à facturer)	205	230	253	289	287	277	304	326

Source : INAMI in Assurinfo - bulletin n°26, p. 13.

Il est intéressant de souligner l'évolution observée entre 2009 et 2010 : en effet, on constate une baisse du ticket modérateur mais une hausse substantielle des remboursements. Cette évolution pourrait – c'est une hypothèse – trouver son explication dans le fait qu'un plus grand nombre de personnes entrent dans les conditions d'accès au remboursement du ticket modérateur... et/ou que le dispositif est de plus en plus utilisé par les bénéficiaires potentiels.

#### **6.2.2.5 Plaintes relatives à l'assurance-hospitalisation**

On observe une baisse significative en 2011, confirmée en 2012 (-6 %). L'augmentation des primes n'est plus à présent une source importante de plaintes. On ne perçoit pas de signaux particuliers dans le rapport illustrant des difficultés particulières d'accès à ou d'usage de ce type d'assurance.

#### **6.2.2.6 Dettes de soins de santé et surendettement**

49 Portail belgium.be - [http://www.belgium.be/fr/actualites/2011/news\\_ticket\\_moderateur\\_faibles\\_revenus.jsp?referer=tcm:116-154527-64-a8](http://www.belgium.be/fr/actualites/2011/news_ticket_moderateur_faibles_revenus.jsp?referer=tcm:116-154527-64-a8)

Les informations les plus poussées en la matière nous proviennent de l'enquête menée par l'Observatoire du crédit et de l'endettement<sup>50</sup> auprès des services de médiation de dettes wallons. Ceux-ci révèlent, en 2012, sur la base des dossiers des échantillons, une présence légèrement inférieure des dettes de soins de santé, puisqu'elles sont présentes dans 56,7 % des dossiers en 2012 contre 59,4 % en 2010.

**En 2012, le montant moyen des dettes liées à la santé était de 1053,83 € (médiane de 645,79 €), en diminution par rapport aux 1296 € de 2010.**

Ces données illustrent, malgré une légère diminution, le fait que le poids financier des soins de santé restant à charge des ménages, en dépit de l'assurance obligatoire, représente une part significative du surendettement des ménages suivis en médiation de dettes. Il est raisonnable de penser que cette réalité wallonne est également observable dans les deux autres régions.

### 6.3 Résumé

1. Le taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire reste autour de 1 % ;
2. Le niveau des dépenses pour les soins non remboursés poursuit sa croissance en termes absolus, mais l'estimation en montant mensuel n'est pas disponible. Ceci est corroboré par le fait que les dépenses de santé en Belgique croissent plus vite que le PIB en moyenne depuis 2003 ;
3. Le pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par un assureur privé est de 49,3 % en 2008. Bien que non mises à jour en 2011, les données disponibles (nombre de personnes disposant d'un contrat) par ailleurs ne semblent pas illustrer de changement particulier ;
4. Des dettes de soins de santé sont présentes dans 56,7 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2012 pour un montant moyen de 1054 €

### 6.4 Recommandations

Garantir l'accès à une assurance-santé efficace malgré la hausse des coûts des soins de santé est essentielle. En effet :

1. les questions d'accessibilité de l'assurance obligatoire en matière de soins de santé, celle de sa qualité et de son efficacité, sont des questions qui, si elles se

---

<sup>50</sup> Van Impe Marie-Françoise, Duvivier Romain, Jourdain Aurélie, *Prévention et traitement du surendettement en Wallonie : Rapport d'évaluation 2012* – à paraître, L'Observatoire du crédit et de l'endettement, Marchienne-au-Pont, 2013.

- 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, exposée au risque lié au paiement des soins non couverts par l'assurance obligatoire ;
  3. une majorité de personnes surendettées en Wallonie ne sont pas en capacité de rembourser leurs soins. Toutefois, on observe un léger recul tant en part qu'en montant de l'endettement relatif aux soins ;
  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.

## 6.5 Assurance-incendie

### 6.5.1 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, débordement de gouttières...), le bris de vitrage, les dommages au bâtiment causés à la suite d'un acte délictueux, d'un accident.

### 6.5.2 Indicateurs

#### 6.5.2.1 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 2012 une hausse de 9 % du nombre de plaintes relatives à la branche incendie. On passe en effet de 767 à 836 plaintes. Contrairement à la hausse de 25 % observée entre 2010 et 2011 qui était 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), cette année, les hausses s'observent dans le secteur incendie et vol.

Il apparaît que 74 % des réclamations concernent les sinistres. Dans 49 % des cas, elles portent sur un refus d'intervention (lorsque, par exemple, l'assurance estime que la cause du dégât est liée à la négligence de l'assuré et non à des circonstances externes).

Parmi les réclamations relatives à la production des contrats, les plaintes portent sur les difficultés liées à une résiliation (date de son entrée en vigueur, moyen d'éviter une superposition de couvertures) ou aux augmentations tarifaires.

## 6.6 Résumé

1. Le taux de non-souscription d'une assurance-incendie est de 4 %. (pas rafraîchi depuis 2010).
2. Une difficulté d'usage consiste dans la sous-assurance, mise en lumière 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.

## 6.7 Recommandations

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 en sorte 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.

## 6.8 Responsabilité civile- familiale et automobile

## 6.8.1 État des lieux

### 6.8.1.1 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/ou si on pratique un sport sur la voie publique. Cette assurance est assortie d'une prime généralement assez peu coûteuse, et couvre tout un chacun contre les conséquences d'un acte malencontreux, d'une faute d'attention ou 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, l'assurance RC Auto) »<sup>51</sup>.

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.

### 6.8.1.2 RC automobile

L'obligation de souscrire une assurance responsabilité civile automobile (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 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

---

51 Disponible sur : [http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Assurances/Assurance\\_RC\\_Familiale/](http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Assurances/Assurance_RC_Familiale/)

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 préalablement 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 »<sup>52</sup>.

### 6.8.2 Indicateurs

#### 6.8.2.1 RC familiale

Les RC familiales ne semblent pas, au vu des trois derniers rapports de l'ombudsman (2010-2012), soulever de difficulté particulière.

#### 6.8.2.2 Phénomène de non-assurance en RC automobile

**Nombre de sinistres impliquant des véhicules « non assurés » : en baisse de 5,5 % en 2012**

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.

**Tableau 15: Interventions du Fonds dans les situations de non-assurance en Belgique (en nombre)**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Non-assurance	8907	8705	9188	8165	7877	8259	7687	7658	8104	8537	8064
	-2,3%	5,5%	-11,1%	-3,5%	4,8%	-6,9%	-0,4%	5,8%	5,3%	-5,5%	
	Moyenne 2002-2004			Moyenne 2005-2007			Moyenne 2008-2010				
	8933			8100			7816				

Sources : Rapports annuels du Fonds commun de garantie automobile (2002-2012)

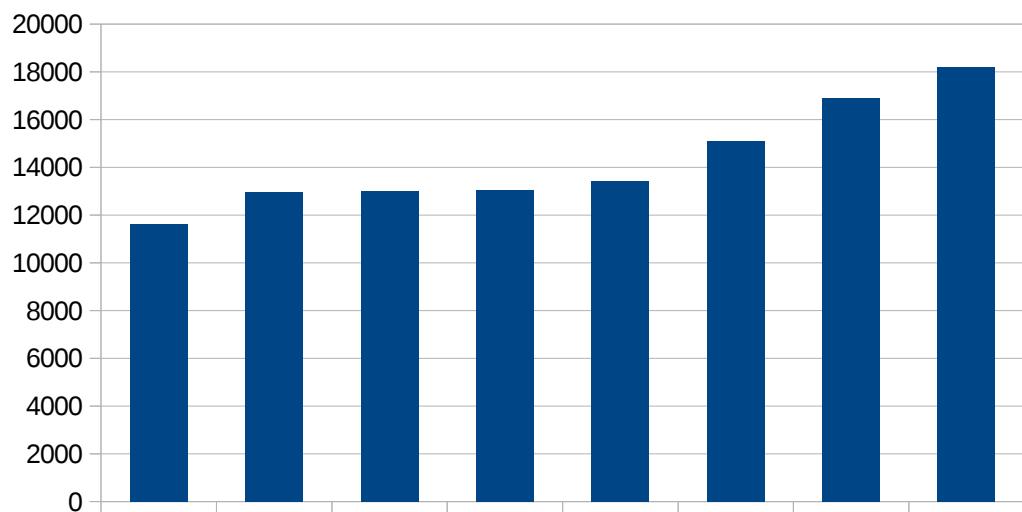
52 Doc. Parl., Sénat, 1999-2000, n°2-247/2.

Si les premières années de la mise en œuvre du dispositif ont correspondu avec un recul du nombre de cas, et ce, jusqu'en 2009, les évolutions suivantes (housse jusqu'en 2011 puis recul de 5,5 % en 2012) ne semblent pas véritablement en lien avec le dispositif.

#### **6.8.2.3 Interventions du Bureau de tarification**

Depuis sa création, le nombre de demandes traitées par le Bureau de tarification ne cesse de croître sur la période observée : +7,7 % de demandes en 2012. Le ralentissement de cette croissance se cantonne aux années 2006 à 2009 car, à partir de 2010, la courbe repart vers le haut. Le nombre de personnes faisant appel à ce dispositif tarifaire atteint 18 188 fin 2012, ce qui confirme l'utilité du dispositif. Toutefois, les plus de 8000 situations de non-assurances présentées ci-dessus en soulignent toutefois la limite.

**Graphique 9 : Évolution du nombre de demandes de tarification (2004-2012)**



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Demandes de tarification	9810	11.612 +18,37%	12.980 +11,78%	13.014 +0,26%	13.032 +0,14%	13.411 +2,9%	15.113 +12,7%	16.889 +11,7%	18.188 +7,7 %
Offres acceptées	7.001	8.382	9.300	10.042	9.832	9.343	9.940	10.909	13.018

#### **6.8.2.4 Le droit à l'assurance RC**

C'est une problématique toujours actuelle, mais les données ne sont pas rafraîchies depuis 2008 ! Dans l'état actuel des connaissances, on ne connaît pas l'impact que

pourrait avoir une réduction du tarif moyen pratiqué par le Bureau de tarification. 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.

## 6.9 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 2012, le nombre de déclarations de sinistres en RC automobile incluant des « non-assurés » repart à la baisse après une période haussière.

## 6.10 Recommandations

1. Les données disponibles afin de mesurer tant l'accès aux assurances sélectionnées que leur usage restent très parcellaires et irrégulières. Les données collectées par le secteur pourraient être améliorées afin de rendre possible une évaluation plus poussée de l'inclusion en matière d'assurance.
2. 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 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 2012, comme par le passé, la question se pose toujours avec acuité.
3. 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, où les transports publics n'offrent que des prestations limitées. Or, la non-accessibilité à une assurance automobile abordable peut impacter cette mobilité.
4. 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.

5. Une étude de faisabilité serait certainement une première étape à envisager, afin d'estimer dans un premier temps le nombre potentiel de personnes concernées.

## 7 Conclusions générales

### 7.1 Inclusion bancaire

- *Les nouveaux moyens de paiement ne sont pas inclusifs pour tout le monde puisqu'ils posent des problèmes d'accès ou d'usage à des publics spécifiques.*
- *Le service bancaire de base n'est toujours pas accessible à tous.*

Les enquêtes qualitatives menées auprès d'un certain nombre de professionnels en contact avec les personnes âgées, handicapées, à bas revenus, surendettées et les migrants ont permis d'identifier un certain nombre d'écueils. Ceux-ci impliquent que les nouveaux moyens de paiement ne sont pas accessibles à tous ou adoptés par tous. Ils ne sont donc pas universels et posent, dès lors, un problème d'inclusion financière. Les banques ont, à ce niveau, des marges de progrès : garantir un service aux personnes qui ne seraient pas en mesure d'adopter ces nouveaux moyens de paiement, mieux concevoir l'infrastructure des agences, former et aider les clients à adopter ces nouvelles technologies...

Les pouvoirs publics détiennent aussi un certain nombre de missions qui impactent diverses facettes de l'inclusion financière, telles la pauvreté et l'éducation. Ces missions ont un impact sur la possession d'un ordinateur (nécessaire pour accéder au *PC banking*), la connaissance de la langue, la dextérité informatique...

Ces interviews ont également permis de mettre en évidence le fait que l'accès à un compte bancaire est toujours problématique pour certains. La procédure devrait être simplifiée et les banques devraient proposer le service bancaire de base à toute personne qui se voit refuser l'ouverture d'un compte courant.

*Deux recommandations prioritaires :*

- *un service minimum garanti par les banques ;*
- *une procédure simplifiée pour le droit au service bancaire de base.*

### 7.2 Inclusion en matière de crédit

- *Aggravation de l'endettement : hausse du pourcentage de crédits défaillants, d'emprunteurs défaillants et des montants moyens en arriérés par crédit ou par personne.*
- *Les crédits qui posent le plus problème sont les prêts à tempérament, les ventes à tempérament et les ouvertures de crédit. Les deux premiers ont des*

*taux de défaillance élevés. Les ouvertures de crédit constituent 50,5 % des crédits défaillants, et leur taux de défaillance est sous-estimé.*

- *Les organismes non bancaires semblent mal prévenir le surendettement.*
- *Le taux de défaillance est plus faible pour les personnes n'ayant qu'un seul contrat de crédit. Cependant, le nombre de crédits par emprunteur augmente en moyenne.*
- *Le règlement collectif de dettes concerne en partie (21,2 %) des personnes n'ayant aucun contrat de crédit.*
- *Les procédures de clôture de crédits revolving et ouvertures de crédit posent problème au citoyen.*
- *Le nombre de microcrédits personnels est en hausse, mais demeure anecdotique à l'échelle du marché du crédit à la consommation.*
- *Le projet CAPIC a permis de mettre en évidence l'intérêt de projets tripartites (associations, pouvoirs publics et entreprises privées) dans le cadre de programmes de microcrédit personnel.*

En matière d'efficacité de la lutte contre l'endettement, la Centrale des crédits a des marges d'amélioration : fournir des données actualisées qui permettent de mesurer le niveau d'endettement réel du consommateur, différencier les ouvertures de crédit actives des autres afin de connaître le taux de défaillance réel de celles-ci, fournir une analyse sur les prêts octroyés par les institutions non bancaires...

Par ailleurs, l'endettement du consommateur n'est pas uniquement dû à du crédit. Il est dès lors important que des acteurs (fournisseurs d'énergie, de télécommunications, CPAS, centres de médiation de dettes...) mettent en place des partenariats pour prévenir ces sources d'endettement.

Le secteur du microcrédit est en hausse, et il n'y a toujours qu'un seul acteur en Belgique dans le champ du microcrédit personnel. Il y a donc visiblement de la place pour d'autres. Par ailleurs, une étude européenne a mis en évidence l'intérêt de partenariats public-privé-associatif en matière de microcrédit.

***Trois recommandations prioritaires :***

- il conviendrait de différencier les ouvertures de crédit actives ou non actives ;
- la Centrale des crédits devrait fournir des informations plus détaillées quant aux prêts octroyés par des institutions non bancaires ;
- les procédures de clôture de crédits *revolving* et celles des ouvertures de crédit devraient être simplifiées.

### 7.3 Inclusion en matière d'épargne

- *Augmentation de l'épargne totale (+7 %) et du nombre de comptes d'épargne (+1) entre 2011 et 2012.*
- *Besoin d'indicateurs précis, notamment sur le nombre de personnes exclues de l'accès ou de l'usage d'un compte d'épargne.*
- *Des dispositions législatives ont été prises pour accroître la transparence et la comparabilité des comptes d'épargne.*
- *Les mesures mises en place au niveau du cadre légal pour promouvoir l'épargne ne ciblent pas adéquatement le public fragilisé.*
- *Un projet pilote de micro-épargne à destination de personnes précarisées (SIMS) a démontré deux grandes forces : un impact positif en termes de comportement vis-à-vis de l'épargne et un effet d'inclusion sociale.*

Au niveau de l'épargne, on ne dispose pas d'indicateurs très précis sur la distribution des comptes d'épargne et des montants épargnés... Il serait techniquement possible de cartographier l'épargne en recourant aux données de la Banque-carrefour, mais ce traitement n'a pas été mis en œuvre à ce jour. En attendant, une étude récente indique une répartition très inégale des richesses entre les ménages belges : les 20 % les plus riches concentrent 61 % du patrimoine total (actifs réels et financiers), alors que les 20 % les plus pauvres ne concentrent que 0,2 % de celui-ci.

À l'heure actuelle, les mesures mises en place au niveau du cadre légal pour promouvoir l'épargne ne ciblent pas adéquatement le public fragilisé. En effet, l'utilisation d'incitants fiscaux à l'épargne (socialement inéquitables) ne constitue pas un argument pour les ménages à revenus précaires. Pourtant, des expériences menées à petite échelle semblent confirmer l'efficacité de certains dispositifs d'incitant à l'épargne par des ménages modestes. Il serait dès lors avisé de réfléchir à la mise en place d'un dispositif à large échelle pour inciter ce public à épargner.

#### ***Deux recommandations prioritaires :***

- à l'instar des comptes courants, une cartographie annuelle des comptes d'épargne et des montants épargnés serait certainement riche en enseignements ;
- 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.

## 7.4 Inclusion en matière d'assurance

- Une couverture appropriée des dépenses de soins de santé pour un prix abordable pour tous : un défi majeur alors que la tendance observée est un maintien de leur augmentation.
- En 2012, le nombre de déclarations de sinistres en RC automobile incluant des « non-assurés » repart à la baisse après une période haussière.
- Faut-il réformer, repenser le fonctionnement du Bureau de tarification pour en améliorer les performances en vue de réduire de manière significative le nombre de sinistres incluant des « non-assurés » ?

Le coût reste un élément qui peut se révéler dissuasif, et ceci est d'autant plus vrai que la situation des ménages est précaire, quel que soit le type d'assurance envisagé. Le développement d'un tarif social pour l'ensemble des assurances obligatoires pourrait être envisagé sous l'angle d'une analyse coût/bénéfice tant pour les compagnies d'assurances que pour la société dans son ensemble.

### *Deux recommandations prioritaires :*

- une stratégie durable de réduction des dépenses de soins de santé non couvertes, en particulier pour les ménages à revenus modestes et une évaluation précise des résultats ;
- 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](http://www.financite.be)**