



## Synthèse du 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

## Introduction

Pour la troisième année consécutive, le Réseau Financement Alternatif publie son rapport annuel sur l'inclusion financière. Ce 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**. Différentes facettes sont appréhendées : les nouveaux moyens de paiement, le service bancaire de base, le crédit, l'épargne et l'assurance.

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. Alors que notre société belge se « financiarise » depuis de nombreuses années, être inclus financièrement revêt une importance de plus en plus grande.

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

Pour 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.

Parallèlement aux données quantitatives et qualitatives collectées, le rapport sur l'inclusion financière 2013 contient un certain nombre de recommandations. La synthèse de cette étude et nos principales recommandations sont présentées point par point ci-dessous.

### 1. Inclusion bancaire

#### Accès à un compte bancaire

Les données mises à jour ont mis en évidence une baisse du **nombre d'agences bancaires** présentes sur le territoire belge (-1,52 % entre fin 2010 et fin 2011), 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.

L'importance du **service bancaire de base** (SBB) ne faiblit pas : 9528 personnes bénéficiaient du SBB à la fin de 2012 (+10 %). 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. De même, bien que le nombre de refus d'ouvertures de SBB ait chuté depuis 2007, il apparaît que certaines personnes se voient refuser l'ouverture d'un compte à vue car elles n'ont pas mentionné explicitement qu'elles voulaient un SBB, l'une des conditions pour en bénéficier. Cette condition semble tout à fait inappropriée au vu du profil de la population concernée par ce genre de

services.

### Nouveaux moyens de paiement

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

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...

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

- *un service minimum garanti par les banques 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 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.*

## **2. Inclusion en matière de crédit**

Une hausse du nombre d'emprunteurs, du nombre de crédits et du nombre de crédits par emprunteur a été constatée en 2012.

Parallèlement, on assiste à une **aggravation de l'endettement** : 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 augmentation. Les taux de défaillance les plus importants concernent les ventes à tempérament (15,1 %), les prêts à tempérament (9,7 %) et les ouvertures de crédit. Ces dernières constituent 50,5 % des crédits défaillants. Leur taux de défaillance (3,6 %) est sous-estimé, car un certain nombre de ces ouvertures de crédit sont inactives. 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.

Les organismes non bancaires, en particulier, semblent mal prévenir le surendettement. Les prêts

octroyés par ceux-ci connaissent des taux de défaut particulièrement élevés en ce qui concerne les prêts hypothécaires et les ouvertures de crédit.

Les chiffres relatifs aux contrats défaillants sont corroborés par les données relatives au règlement collectif de dettes, qui constituent un indicateur important du niveau de surendettement des ménages en Belgique. Le recours au règlement collectif de dettes est en hausse en 2012 (101 155 avis d'admissibilité, +6,6 % en un an).

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. Toutefois, il apparaît que les procédures de clôture de crédits *revolving* et ouvertures de crédits posent problème au citoyen.

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. Ainsi, le règlement collectif de dettes concerne en partie (21,2 %) des personnes n'ayant aucun contrat de 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, mais il demeure anecdotique à l'échelle du marché du crédit à la consommation. Il n'existe 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 (CAPIC) 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.*

### **3. Inclusion en matière d'épargne**

L'épargne totale (+7 % entre 2011 et 2012) et le nombre de comptes d'épargne (+1 %) continuent d'augmenter. Cependant, ces données restent aggrégées : nous ne savons pas qui épargne. Ce constat illustre le besoin d'indicateurs précis, notamment sur le nombre de personnes exclues de l'accès ou de l'usage d'un compte d'épargne.

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.

Des **dispositions législatives** ont été prises en 2013 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 par enseigne bancaire (6 maximum) 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 (mise à disposition du client d'une fiche d'information claire pour chaque compte d'épargne par la banque ou encore création d'un site internet gratuit de comparaison [wikifin.be](#)).

À l'instigation du réseau européen EFIN<sup>1</sup>, une cartographie des initiatives et des outils cherchant à promouvoir l'épargne a été réalisée en Belgique. Seize initiatives incitant à l'épargne ont été recensées dans notre pays. Il ressort de cette inventaire que les outils publics ne sont pas suffisamment orientés vers les personnes vulnérables.

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, l'épargne a un rôle à jouer auprès des populations vulnérables comme mode de prévention de situations de surendettement et comme alternative à l'usage inapproprié de crédits. Des expériences menées à petite échelle semblent confirmer l'efficacité de certains dispositifs d'incitant à l'épargne par des ménages modestes. Ainsi, 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. Pour les pouvoirs publics, 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. 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.*
- *Le Réseau Financement Alternatif préconise également un soutien public à l'expérimentation d'incitants innovants à l'épargne assorti d'une étude d'impact, de manière à identifier des pistes à développer à plus grande échelle.*

## **4. Inclusion en matière d'assurance**

Les instruments d'assurance étudiés dans ce rapport sont ceux considérés comme devant faire partie du panier de biens nécessaires pour une vie digne en Belgique<sup>2</sup>, soit les assurances-santé de base, les

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

2 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.

assurances-incendie et les assurances responsabilité civile (assurances familiales et RC conducteur).

En matière de **santé**, le taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire reste autour de 1 %. Le niveau des dépenses pour les soins non remboursés poursuit sa croissance en termes absolus. Ceci est corroboré par le fait que les dépenses de santé en Belgique croissent plus vite que le PIB en moyenne depuis 2003. Alors que la tendance observée est un maintien de l'augmentation des dépenses de soins de santé, une couverture appropriée de ces dépenses pour un prix abordable pour tous constitue un défi majeur.

Une majorité de personnes surendettées en Wallonie ne sont pas en capacité de rembourser leurs soins (des dettes de soins de santé sont présentes dans 56,7 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2012). Toutefois, on observe un léger recul tant en part qu'en montant de l'endettement relatif aux soins (montant moyen de 1054 € en 2012, contre 1296€ en 2010)

En ce qui concerne la **responsabilité civile**, le nombre de déclarations de sinistres en RC automobile incluant des « non-assurés » repart à la baisse en 2012 (-5,5%) après une période haussière.

Malgré la hausse du nombre d'interventions du Bureau de tarification<sup>3</sup>, les 8064 situations de non-assurances survenues en 2012 soulignent la limite de ce dispositif. Ce chiffre pose la question de l'accessibilité financière au plus grand nombre d'une assurance RC. Or, en matière d'inclusion sociale, le maintien d'une mobilité adaptée à l'environnement est un élément important d'intégration et la non-accessibilité à une assurance automobile abordable peut impacter cette mobilité. 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 » ?

Globalement, 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.*

---

<sup>3</sup> Le Bureau de tarification a pour mission 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