

Indicateurs de responsabilité sociétale des établissements de crédit et des dispensateurs de crédit aux particuliers

Auteurs

Bernard Bayot, directeur

Annika Cayrol, chargée de recherche

Lise Disneur, chargée de recherche

Olivier Jérusalmy, chargé de recherche

Sommaire

Dossier • Indicateurs de responsabilité sociétale des établissements de crédit et des dispensateurs de crédit aux particuliers

Introduction	9
Périmètre d'analyse	12
Objet de l'étude	12
• Responsabilité sociétale ciblée	12
• Acteurs économiques concernés	13
• Services et produits financiers étudiés	14
– Concernant l'enjeu de l'inclusion financière	14
– Concernant les enjeux de la responsabilité et la solidarité	14
Plan de travail de l'étude	16
États des lieux	17
Initiatives dites de RSE au niveau international	18
• Initiatives de normalisation	18
• Codes de conduite	20
Mesures des autorités publiques pour encourager la RSE des institutions financières ..	23
• Absence de reporting concernant nos enjeux en France et au Royaume-Uni	23
• Le Community Reinvestment Act (CRA) aux États-Unis	24
• Système compensatoire lié à un service d'intérêt général au Royaume-Uni	32
Mesures législatives relatives l'enjeu d'inclusion financière en Belgique	33
Mesures législatives relatives aux enjeux de la responsabilité et de la solidarité en Belgique	39
Enseignements des pratiques à l'étranger et application potentielle	42



Élaboration des questions liminaires, critères, pondérations et indicateurs	44
Méthodologie	44
Définition des enjeux et questions liminaires	46
• Enjeu de l'inclusion financière et questions liminaires	46
• Enjeu de la responsabilité et questions liminaires	49
• Enjeu de la solidarité et questions liminaires	49
Cheminement de la question liminaire aux critères	50
• Cheminement de la question liminaire aux critères relatifs à l'inclusion financière et aux comptes bancaires à vue	50
– Question liminaire à la fourniture de comptes bancaires à vue	50
– Profil des personnes ne disposant pas de compte bancaire à vue	53
– Critères, sources de données et questions concernant l'accessibilité des comptes bancaires à vue par l'ensemble des publics qui composent la population	54
– Autres données collectées auprès des établissements de crédit en vue d'une éventuelle pondération des critères	63
• Cheminement de la question liminaire aux critères relatifs à l'inclusion financière et au crédit aux particuliers	64
– Question liminaire relative à l'inclusion financière et l'octroi de crédit	64
– Profil des personnes rencontrant des difficultés d'accès ou d'usage à un crédit adapté	66
– Critères, sources de données et questions concernant l'accès au crédit approprié par l'ensemble des publics qui composent la population	67
– Autres données collectées auprès des dispensateurs de crédits en vue d'une éventuelle pondération des critères	71
• Cheminement des questions liminaires aux critères relatifs à la responsabilité et la solidarité dans la politique d'allocation d'actifs et l'offre de produits d'investissement	73
– Questions liminaires	73
– Critères et questions concernant la responsabilité et la solidarité dans la politique d'allocation d'actifs et l'offre de produits d'investissement	76
Élaboration des indicateurs et pondérations	82
• Élaboration des indicateurs et pondération concernant l'enjeu d'inclusion financière	82
– Étape 1. Collecte et validation des données	82
– Étape 2. Calcul de l'accès au service (compte à vue ou crédit) auprès de chaque opérateur	83
– Étape 3. Calcul de la qualité du crédit offert auprès de chaque dispensateur	84



– Étape 4. Élaboration et test de la méthode de classement des dispensateurs de crédit et établissements de crédit en fonction des résultats obtenus	84
– Étape 5. Élaboration et test de la méthode de consolidation des résultats au niveau national	84
– Étape 6. Élaboration et test de clés de pondération des critères utilisés	84
– Étape 7. Consolidation des indicateurs	89
• Élaboration des indicateurs et pondération concernant les enjeux de responsabilité et de solidarité	89
– Étape 1. Collecte et validation des réponses	89
– Étape 2. Élaboration de la méthode de calcul et clés de pondération	90
– Étape 3. Consolidation des indicateurs et classement des établissements de crédit	98
Simulation de présentation des indicateurs agrégés pour chaque question liminaire de la RSE	99
Phase-test	100
Collecte de données	100
• Questionnaire parties 1-2 : enjeu de l'inclusion financière	100
• Questionnaire parties 3-4 : enjeux de la responsabilité et de la solidarité	104
Résultats de la collecte de données	105
• Données disponibles auprès du Service Public Fédéral (SPF) Économie – Direction Générale (DG) Statistique et de la Centrale du crédit aux particuliers ..	105
• Données fournies par les établissements de crédit et les dispensateurs de crédit	107
Traitement et pondération des réponses	108
• Traitement et pondération des réponses relatives à l'enjeu de l'inclusion financière	108
• Traitement et pondération des réponses relatives aux enjeux de responsabilité et de solidarité	109
Maquette du questionnaire RSE	113
Présentation de la méthodologie et des objectifs	113
Grille de questions à compléter	114
Lexique	116
Projet de rapport d'évaluation du questionnaire RSE	117
Conclusions	118
Références bibliographiques	120



Annexes	123
Annexe 1. Questionnaire parties 3-4 responsabilité – solidarité	123
Annexe 2. Questionnaire partie 1 inclusion financière - compte à vue	123
Annexe 3. Questionnaire partie 2 inclusion financière – crédit	123
Annexe 4. Questionnaire partie 2 crédit – EC1	123
Annexe 5. Questionnaire parties 3-4 responsabilité - solidarité – EC1	123
Annexe 6. Questionnaire partie 1 inclusion financière - compte à vue – EC2	123
Annexe 7. Questionnaire partie 2 crédit – EC2	123
Annexe 8. EC2	123
Annexe 9. Questionnaire parties 3-4 responsabilité - solidarité – EC10	123
Annexe 10. Questionnaire parties 3-4 responsabilité - solidarité remanié	123

Analyse • XXX

La banque de base	125
Accès aux services d’assurances : les dangers de la segmentation de la clientèle	130
Accès aux services financiers : comment garantir des différences de traitement proportionnées aux clients, en présence de segmentation	138
Mesure de la performance sociale de la microfinance : pour une pratique uniformisée en Belgique	142
Finance : l’éthique et la solidarité en prime	149





Dossier
Indicateurs de responsabilité
sociétale des établissements
de crédit et des dispensateurs
de crédit aux particuliers



Introduction

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) désigne communément une ligne de conduite adoptée par ces dernières afin d'intégrer de manière volontaire des considérations d'ordre social, environnemental et économique dans la gestion globale de l'entreprise.

La crise financière que nous avons traversée a démontré à souhait les méfaits d'un système financier déconnecté de tout lien avec l'économie réelle et la réalité sociale. On peut espérer que les impacts considérables que cette dernière a engendrés mènent à une remise en cause de la manière de travailler des institutions financières, ou à tout le moins, à une préoccupation accrue concernant le rôle que ces dernières peuvent jouer afin de remettre le système financier en phase avec la réalité, en se préoccupant de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux.

La responsabilité sociétale des entreprises financières qui choisissent d'adopter une ligne de conduite ne répondant pas uniquement à des critères financiers, mais également à des préoccupations sociales, éthiques et environnementales constitue donc un élément crucial et un vecteur de changement qu'il conviendrait de pouvoir mesurer, promouvoir et encourager.

Dans le domaine de l'inclusion financière, une des conclusions de l'étude majeure menée sur le sujet en Europe ¹ est qu'il existe une série d'initiatives prises par les institutions financières à titre individuel ou par le secteur financier dans son ensemble pour combattre l'exclusion financière et que les pouvoirs publics peuvent jouer un rôle actif en vue d'encourager le développement de ce type d'initiatives.

1. BAYOT B., POPPE C., SANIO W., JÉRUSALMY O., RADERMACHER F., DISNEUR L., CAYROL A., ARO E., AYADI R., BARR M., BRAUN A., CHANCOVA B., CHRISTOVA-BALKANSKA I., CORR C., DECKERT E., DELISA R., HAUG V., HAUTH N., KAUPELYTÉ D., KURZBUCH C., RODKIEWICZ J., VANDONE D., IWANICZ-DROZDOWSKA M., *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière*, 2007, financé par la Commission européenne, DG Emploi, Affaires sociales et Égalité des chances, disponible sur internet : <http://www.fininc.eu/gallery/documents/fininc-final-report-fr.pdf>

Ainsi, les autorités peuvent notamment garantir la transparence et assurer la visibilité des initiatives en mettant en œuvre des indicateurs qui mènent à l'évaluation régulière des pratiques de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans les différents secteurs des services financiers. Ce système est une manière d'encourager la proactivité des institutions financières.

Pour atteindre cet objectif, une option qui mérite d'être explorée est l'introduction d'un système basé sur les expériences américaines, comme le CRA (*Community Reinvestment Act*). En vertu de celui-ci, les institutions bancaires des États-Unis sont évaluées en fonction de leur implication dans le réinvestissement dans les communautés. Les banques communautaires jouent un rôle d'intermédiaire entre les grands réseaux bancaires et les clients à revenus modestes. Grâce à cela, ces derniers jouissent de l'accès à des services financiers de qualité. Cette démarche s'inscrit également en faveur de la découverte de nouveaux marchés rentables, peut-être ignorés jusque-là, en améliorant la connaissance des besoins des clients et l'évaluation du véritable niveau de risque qu'ils présentent. Elle permet également de mieux connaître les banques, invitées à faire connaître publiquement leurs pratiques bancaires.

Outre l'enjeu de l'inclusion financière, la responsabilité sociétale des entreprises financières peut également se mesurer à l'aune de la responsabilité et de la solidarité adoptées dans la politique de gestion des actifs et l'offre des produits d'investissement.

Les institutions financières étant au cœur de tout projet industriel, d'entrepreneuriat ou d'affaires, il y a lieu de s'interroger sur l'utilisation qui est faite de l'argent des investisseurs et des déposants ainsi que, plus précisément, sur l'existence de critères de responsabilité et de solidarité dans les activités de crédit, d'investissement et d'offre de produits d'investissements des institutions financières.

À nouveau, il conviendrait de garantir la transparence et d'assurer la visibilité des initiatives des institutions financières prévoyant par exemple qu'elles refusent d'investir dans les entreprises et États à propos desquels il existe des indices sérieux et concordants qu'ils se rendent coupables comme auteur, co-auteur ou complice, ou qu'ils tirent avantage d'actes prohibés par les conventions internationales ratifiées par la Belgique en matière de droit humanitaire, droit social, droit civil, d'environnement et de gestion durable. Aussi, il est important qu'elles adoptent une attitude solidaire par exemple en mettant en place une politique de crédit visant à favoriser l'investissement dans des projets à plus-value sociale, environnementale ou culturelle.



Afin de baser cette évaluation sur des critères concrets, nous ferons référence, pour la responsabilité, à l'étude portant sur la proposition de définition d'une norme légale d'investissement socialement responsable² et, pour la solidarité, au label Fineurosol³.

En résumé, la présente étude a donc pour objectif de définir les contours d'une RSE propre aux institutions financières et axée sur les enjeux de l'inclusion financière, d'une part, et de la responsabilité et solidarité adoptées dans la politique de gestion des actifs et l'offre des produits d'investissement, d'autre part. Elle vise également à développer les moyens de la mesurer. Son objet est donc de fournir un outil d'évaluation de la RSE.

De ce fait, elle s'inscrit dans le prolongement même du souhait exprimé par le Parlement européen (i) « d'envisager d'établir une liste de critères que les entreprises seraient tenues de respecter pour pouvoir se targuer de faire preuve de responsabilité » et (ii) « l'accent devrait passer des " procédés " aux " résultats ", pour aboutir à une contribution mesurable et transparente des entreprises à la lutte contre l'exclusion sociale et la détérioration de l'environnement en Europe et dans le monde⁴. »

2. BAYOT, B., DEMOUSTIEZ, A., COECKELBERGH S., *Étude portant sur la proposition de définition d'une norme légale d'investissement socialement responsable*, 2008, Réseau Financement Alternatif, disponible sur Internet : <http://www.ecosocdoc.be/static/module/bibliographyDocument/document/001/234.pdf>

3. RADERMACHER, F., *Fineurosol*, 2006, Finansol, Réseau Financement Alternatif, FEBEA, financé par la Commission européenne, disponible sur Internet : <http://www.ecosocdoc.be/static/module/bibliographyDocument/document/001/268.pdf>

4. PARLEMENT EUROPÉEN (2007), *Résolution sur la responsabilité sociale des entreprises : un nouveau partenariat*, 2006/2133(INI), 13 mars 2007.



Périmètre d'analyse

Objet de l'étude

Responsabilité sociétale ciblée

L'objet de la présente étude est d'analyser la responsabilité sociétale des établissements de crédit et des dispensateurs de crédit dans le cadre de l'offre de produits et services financiers aux particuliers.

Considérant un thème aussi vaste et varié que la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), il est important de bien définir le périmètre d'analyse. Selon la définition communément adoptée en Belgique, « la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est un processus permanent d'amélioration dans le cadre duquel les entreprises intègrent de manière volontaire, systématique et cohérente des considérations d'ordre social, environnemental et économique dans la gestion globale de l'entreprise; à cet égard, la concertation avec les parties prenantes de l'entreprise fait partie intégrante du processus ⁵ ».

La présente étude n'a pas pour ambition d'être exhaustive. Contrairement à un rapport RSE classique, nous n'évaluerons pas ici l'ensemble des pratiques au moyen desquelles les institutions financières intègrent des considérations d'ordre social, environnemental et économique dans leur gestion globale.

Assurément, il est utile que l'institution financière, au même titre que n'importe quelle autre entreprise de services, contrôle sa consommation de papier, son utilisation d'énergie, sa gestion des déchets, son recyclage de manière à réduire ses impacts environnementaux, comme il est utile

5. *Cadre de référence de la responsabilité sociétale des entreprises en Belgique*, Commission interdépartementale du développement durable, Bruxelles, 28 septembre 2005.



qu'elle veille aux conditions sociales locales. La politique de gestion interne des banques, c'est-à-dire des éléments tels que les coûts opérationnels, les frais de prestige, la politique publicitaire, la (re)distribution du bénéfice, sont aussi des éléments qui peuvent être intéressants dans le cadre de la RSE.

Néanmoins, nous analyserons ici uniquement les pratiques de responsabilité sociétale spécifiques aux établissements de crédit et aux dispensateurs de crédit aux particuliers qui découlent de leur rôle de centre nerveux des flux financiers, entraînant ainsi une double limitation du champ d'étude :

- En termes d'activités, nous examinerons dès lors exclusivement les pratiques de ces entreprises en matière de fourniture de produits et services de détail et d'allocation d'actifs.
- En termes de considérations d'ordre social, environnemental et économique intégrées par ces entreprises, nous examinerons exclusivement la prise en compte de considérations ayant pour effet de rencontrer trois enjeux majeurs et spécifiques des activités susmentionnées que sont l'inclusion financière, d'une part, la responsabilité et la solidarité dans la politique d'allocation des actifs ou de l'offre de produits d'investissement, d'autre part.

Le présent rapport proposera donc une évaluation d'impact de la politique RSE des établissements de crédit et des dispensateurs de crédit aux particuliers au regard de trois enjeux spécifiques :

- **l'inclusion financière** dans la **politique de fourniture de services financiers** (comptes courants et crédits) ;
- ainsi que la **responsabilité** et la **solidarité** dans la **politique d'allocation des actifs** et
- la **responsabilité** et la **solidarité** dans **l'offre de produits d'investissement**.

Acteurs économiques concernés

Les institutions financières dont il est question dans la présente étude sont les établissements de crédit⁶ exerçant une activité de type « banque de détail ⁷ » (services bancaires de paiement, de crédit et d'investissement) et les dispensateurs de crédit offrant des prêts hypothécaires⁸ et/ou du crédit à la consommation⁹ à des particuliers agissant dans le cadre de leurs intérêts privés.

6. Selon la loi belge, sont définis comme établissements de crédit les entreprises belges ou étrangères dont l'activité consiste à recevoir du public des dépôts d'argent ou d'autres fonds remboursables et à octroyer des crédits pour leur propre compte, ou dont l'activité consiste à émettre des instruments de paiement sous la forme de monnaie électronique. (Article premier de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit.)

7. Établissement financier effectuant essentiellement des opérations bancaires courantes et de faible montant unitaire, à destination majoritairement des particuliers, professions libérales et petites entreprises.

8. En application de la loi du 4 août 1992 relative au crédit hypothécaire.

9. Il s'agit des prêteurs agréés (personne physique ou morale) en vertu de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation.

Services et produits financiers étudiés

Concernant l'enjeu de l'inclusion financière

Sont généralement regroupés sous l'appellation « services financiers de détail », les services en matière de comptes courants, de paiements, de prêts personnels ou hypothécaires, et les produits d'épargne, de retraite, de placement ou d'assurance, pour autant qu'ils soient destinés à des clients individuels, y compris des investisseurs de détail ¹⁰.

Dans le cadre de cette étude, nous avons fait le choix de nous pencher sur la politique RSE des établissements de crédit et des dispensateurs de crédit aux particuliers en matière de fourniture de services financiers de détail que nous qualifions de services « de base » fournis aux particuliers.

Ces services financiers de base sont les services constituant le cœur du métier bancaire, à savoir récolter l'épargne pour octroyer des crédits, ainsi que l'essence même du métier du dispensateur de crédit au particulier.

Les services qualifiés de services financiers de détail « de base » au sens de la présente étude sont :

- les services en matière de comptes courants ;
- les services offerts en matière de compte d'épargne ;
- les services offerts en matière de crédit à la consommation ;
- les services offerts en matière de crédit hypothécaire.

Il convient néanmoins d'avoir égard au fait que l'accès à un compte d'épargne ne pose généralement pas de difficultés. En effet l'exclusion financière en matière d'épargne est plus généralement la conséquence de problèmes sociaux dans le chef des personnes exclues¹¹ ¹¹ que de la manière dont le produit est élaboré et/ou offert par l'établissement de crédit. En outre, le manque d'accès ou d'utilisation d'un compte d'épargne peut causer des inconvénients dans la vie quotidienne, mais ne peut être lié à l'exclusion sociale en tant que telle.

Au vu de ces constats, il nous a donc paru peu pertinent d'évaluer la responsabilité sociétale des établissements de crédit en matière d'inclusion financière relative aux services de fourniture de compte d'épargne, dès lors que les facteurs d'exclusion dépendent du client et non de l'établissement de crédit.

10. Définition du *Livre vert* de la Commission Européenne, du 30 avril 2007, sur les services financiers de détail dans le marché unique.

11. Ces problèmes ont été identifiés comme suit : manque d'argent à épargner (faible revenu, petite pension...); manque d'habitude de déposer son épargne à la banque; méfiance à l'égard des banques à cause d'une expérience négative ou d'un préjudice antérieur; défaut de documents d'identification appropriés (pertinent également pour les opérations bancaires). BAVOT B. et al., (2007), *op. cit.*.



Par ailleurs, nous avons délibérément exclu du champ de la présente étude les services financiers suivants :

- les services offerts en matière d'épargne autres que les comptes d'épargne ;
- les services offerts en matière d'assurance ;
- les services relatifs à la gestion de fortune ;
- les services offerts en matière de placements et d'investissements ;
- les services de location de coffre-fort ;
- les services de transferts internationaux.

Nous évaluerons donc la RSE des établissements de crédit et des dispensateurs de crédit au regard de l'enjeu de l'inclusion financière en ayant égard à la politique de ces derniers en matière de fourniture des services suivants aux particuliers : les comptes courants, le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire.

Concernant les enjeux de la responsabilité et la solidarité

À côté de l'examen de la politique des institutions financières en matière de fourniture de ces services financiers de base, l'étude entend également évaluer la responsabilité sociétale de ces dernières en ce qui concerne leur politique d'allocation d'actifs et leur offre de produits d'investissement.

Concrètement, nous entendons, dans cette étude, par « actifs » les ressources financières ou l'actif circulant de l'établissement de crédit. Ainsi, la collecte de l'épargne, élément constitutif du métier bancaire, permet aux établissements de crédit d'octroyer des crédits et de réaliser des investissements. Nous ne tenons pas en compte ici l'actif immobilisé.

Les « produits d'investissement » sont des produits de placement tels que des OPCVM ¹².

Des indicateurs seront dès lors développés pour permettre une évaluation de la responsabilité et de la solidarité de la politique d'allocation des actifs de l'établissement de crédit et leur offre de produits d'investissement.

12. Terme générique regroupant les produits de placement collectifs que sont les SICAV et les fonds communs de placement.

Plan de travail de l'étude

Après un premier chapitre détaillant le périmètre de l'étude, le deuxième chapitre expose une brève description des initiatives volontaires existant à l'échelle internationale en matière de responsabilité sociétale des entreprises. Puis, il identifie les mesures des autorités publiques pour encourager la RSE des institutions financières dans trois pays : aux États-Unis, au Royaume-Uni et en France. Ensuite, il précise les mesures législatives concernant les enjeux ciblés, soit l'inclusion financière dans la politique de fourniture de services financiers ainsi que la responsabilité et la solidarité dans la politique d'allocation des actifs ou d'offre de produits d'investissement. Ce chapitre se conclut par les enseignements des pratiques vues à l'étranger et leur application potentielle à la Belgique.

La troisième partie décrit la méthodologie utilisée. Elle détaille le cheminement logique des enjeux choisis, aux questions liminaires, aux critères, menant à une série d'indicateurs et de questions à tester durant la phase pilote. Puis, elle détaille les pondérations à mettre en place une fois les données collectées pour les trois enjeux. Enfin, elle propose une simulation de présentation des indicateurs agrégés pour chaque question liminaire déterminée.

La quatrième partie résume le processus de la phase-test. La collecte de données auprès de l'échantillon des institutions financières interrogées et des services statistiques ainsi que ses résultats sont exposés. Cette phase-test permet de vérifier la clarté des questions posées et sert de base à la réalisation d'une terminologie précise et commune pour asseoir la fiabilité des réponses. Enfin, les données obtenues sont traitées et pondérées.

La cinquième partie est la maquette de rapport RSE en tant que tel. Elle comprend une courte présentation des objectifs et de la méthodologie, la grille de questions à compléter, un lexique et un projet de rapport d'évaluation de ladite maquette.



États des lieux

Le concept de responsabilité sociétale des entreprises est vaste, complexe et sujet à interprétations. Malgré le vocable « social » dans l'expression, la RSE se base en général sur les trois piliers suivant :

- le développement **économique** ;
- les questions **sociales** ;
- les préoccupations **environnementales**.

La Commission européenne définit la RSE comme un « concept selon lequel les entreprises intègrent volontairement des préoccupations sociales et environnementales dans leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes ¹³ ». Les notions de « volontaire » et « parties prenantes » sont donc aussi importantes.

Depuis quelques années, les initiatives volontaires afin d'améliorer la responsabilité sociétale des entreprises se multiplient. Il existe des référentiels internationaux tels les « *Global Reporting Initiatives* » (GRI), des codes de conduite des entreprises comme le « *United Nations Global Compact* » ou les *Principes de l'Équateur* ou encore des certifications, normes et labels.

La première section de cette partie opère un large tour d'horizon ¹⁴ des initiatives et pratiques volontaristes émanant des entreprises et de la société civile en matière de RSE au niveau international, tous secteurs d'activités confondus.

13. Livret vert (Commission Green Paper 2001, *Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility*), traduction dans le glossaire de la DG Entreprise et industrie, http://ec.europa.eu/enterprise/glossary/index_fr.htm

14. Cette partie s'appuie en partie sur l'analyse de DEMOUSTIEZ, A., *État des lieux des initiatives socialement responsables des institutions financières*, Réseau Financement Alternatif, 2007 et sur *Responsabilité sociale des entreprises : Guide de mise en œuvre à l'intention des entreprises canadiennes*, Gouvernement du Canada, mars 2006.

La seconde section se focalise quant à elle sur les activités des institutions financières et sur les enjeux spécifiques que sont l'inclusion financière et la responsabilité et solidarité dans leur politique d'allocation d'actifs et leur offre de produits d'investissement. Nous y décrivons les mesures mises en place par les autorités publiques à l'étranger en vue de garantir la transparence, d'assurer la visibilité et même, dans certains cas, d'évaluer les initiatives de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans le secteur des services financiers. Nous décrivons également les systèmes de *reporting* bancaire vis-à-vis de leur autorité de contrôle. Nous examinerons la situation aux États-Unis, en France et au Royaume-Uni, en présentant également les débats actuels éventuels en la matière dans ces pays.

La troisième section est dédiée à l'examen des mesures mises en place en Belgique relativement à l'enjeu d'inclusion financière.

La dernière section présente les enseignements que nous pouvons tirer des pratiques existant à l'étranger et la manière dont celles-ci pourraient être adaptées chez nous.

Initiatives dites de RSE au niveau international

Les initiatives dites de RSE au niveau international peuvent être regroupées sous deux catégories : les initiatives de normalisation et les codes de conduite des entreprises basés sur des principes à suivre. La liste ci-dessous ne prétend aucunement à l'exhaustivité mais met en exergue quelques initiatives mises en œuvre ces dernières années (la plupart datent des années 2000) au niveau mondial afin de contribuer à responsabiliser les entreprises.

Initiatives de normalisation

Global Reporting Initiative (GRI)

Créé en 1997, le *Global Reporting Initiative* poursuit l'objectif de standardiser les bonnes pratiques en matière de transparence et de *reporting*. Il s'est donné pour mission de développer, en partenariat avec différents groupes d'acteurs et d'experts, un référentiel en matière de *reporting* social et environnemental – *Sustainability Reporting*. Le GRI définit les principes et indicateurs qu'une organisation peut utiliser pour mesurer et rendre compte de ses performances économiques, sociales et environnementales. En 2006, le GRI a édité sa troisième version de lignes directrices dénommée *G3 Guidelines* et en 2008 a sorti un supplément sur les services financiers.

En développant un référentiel en matière de *reporting* économique, social et environnemental, le GRI permet de stimuler la demande pour de l'information « durable », d'accroître la qualité de l'information ainsi que de faciliter les comparaisons interorganisationnelles et, sur certains plans, intersectorielles.



Système de management environnemental et d'audit (EMAS)

Ce système de management environnemental et d'audit permet à des organisations de s'engager, sur une base volontaire, à évoluer et à améliorer leurs résultats en matière d'environnement.

AA1000 : normes qui vérifient la crédibilité et la qualité des rapports de développement durable des organisations ainsi que les processus, systèmes et compétences liés

La norme AA1000, établie par l'institut international *AccountAbility*, permet de certifier les triples bilans des entreprises selon trois critères : la pertinence du triple bilan, l'exhaustivité de l'information communiquée et la réceptivité de la firme par rapport aux préoccupations des parties prenantes. Ces normes sont encouragées à être respectées, mais elles ne sont pas obligatoires et donc l'engagement est volontaire pour chaque organisation.

Social Accountability SA8000 : normes facultatives et vérifiables de responsabilité sociétale

Les normes SA 8000 sont un standard de responsabilité sociétale qui lutte pour des conditions de travail décentes pour tous les travailleurs. Les normes SA 8000 se basent sur diverses conventions dont la Déclaration universelle des droits de l'homme de l'ONU, la Convention internationale des droits de l'enfant, la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et différentes conventions de l'Organisation internationale du travail.

Les normes SA 8000 couvrent les domaines suivants de la responsabilité sociétale : le travail des enfants ; le travail forcé ; l'hygiène et la sécurité ; les pratiques d'organisation ; la discrimination ; le droit de réunion et de paroles (syndicats) ; le temps de travail ; la rémunération et le système de gestion des ressources humaines.

ISO 14001 (normes sur l'impact de l'activité d'une entreprise sur l'environnement)

ISO 14001 définit « les principales assises d'un système de gestion environnementale reconnu à travers le monde ». Elle permet à la firme d'atteindre ses buts concernant la protection de l'environnement.

ISO 26000 (norme de responsabilité sociétale, de gouvernance et d'éthique)

ISO 26000 désigne « la future norme internationale qui donnera des lignes directrices pour la responsabilité sociétale ». Cette norme vise à s'inspirer des meilleures pratiques mises en place dans le secteur public et privé. Elle devrait également compléter les déclarations et conventions des Nations unies et ses institutions spécialisées.

Fineurosol, le label de l'épargne solidaire en Europe

Fortes du constat que « la responsabilité sociétale des entreprises s'étend au-delà du périmètre de l'entreprise, jusque dans la communauté locale, et implique, en dehors des salariés et des actionnaires, un vaste éventail de parties prenantes », trois associations, Finansol, la Fédération des banques éthiques et alternatives et le Réseau Financement Alternatif, ont mis en place le

Indicateurs de responsabilité
sociétale des établissements
de crédit et des dispensateurs
de crédit aux particuliers

Dossier

label de l'épargne solidaire en Europe. Celui-ci vise à distinguer les produits solidaires par une série de critères précis. Ainsi, pour être considéré comme solidaire, un produit financier doit respecter les conditions suivantes :

- il doit être un produit d'épargne, d'investissement ou de dépôt ;
- il doit viser à favoriser la cohésion sociale par le financement d'activités de l'économie sociale et solidaire ;
- il doit prévoir des mécanismes de solidarité, sur le capital et/ou sur les revenus ;
- il doit s'inscrire dans une démarche socialement responsable ;
- sa gestion doit être totalement transparente à l'égard des souscripteurs ;
- ses frais doivent être en phase ou inférieurs aux pratiques du marché.

Codes de conduite

Les dix principes du Pacte mondial des Nations unies

Il s'agit d'un ensemble de dix principes qui engagent, sur base volontaire, les entreprises signataires à respecter et promouvoir, dans leurs stratégies et opérations, le respect des droits de l'homme, les normes du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

En termes de droits de l'homme : elles sont invitées « (1) à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence ; et (2) à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme. » En termes de droit du travail : elles se doivent de respecter « (3) la liberté d'association et le droit de négociation collective, (4) l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire, (5) l'abolition effective du travail des enfants ; et (6) l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession. »

Sur le plan environnemental, elles sont invitées à « (7) appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement, (8) à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement, ainsi qu'à (9) favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement. »

En matière de lutte contre la corruption, elles sont invitées « (10) à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vin. »

Depuis son lancement officiel, le 26 juillet 2000, l'initiative concerne actuellement plus de 5 200 organisations signataires réparties dans 130 pays. Elle s'adresse aux entreprises et organisations les plus diverses, et souhaite favoriser, de par sa structure volontaire et en réseau, la participation au processus de diverses parties prenantes de la société civile et promouvoir ainsi l'interaction et l'échange de bonnes pratiques. Plusieurs mécanismes tels que la concertation, l'apprentissage, la mise en place de réseaux locaux et les partenariats sont proposés en vue de faciliter la mise en pratique du pacte.



Principes de l'Équateur – *Equator Principles* (EP)

Les principes de l'Équateur sont un ensemble de dix principes calqués sur les standards environnementaux et sociaux de l'*International Finance Corporation* visant à permettre aux institutions financières une gestion saine des problèmes sociaux et environnementaux liés au financement de projets. L'objectif des EP, pour les établissements financiers signataires, consiste à s'assurer que les projets qu'ils financent, et particulièrement ceux qu'ils financent dans les pays et marchés émergents, sont réalisés en tenant compte de critères sociaux et environnementaux. Ils servent de base pour la mise en œuvre, par chaque institution financière signataire, de ses propres politiques, procédures, normes internes. Depuis le lancement en 2003, les EP sont adoptées à ce jour par environ septante institutions financières internationales.

Carbon Disclosure Project (CDP)

Lancé en 2000, le *Carbon Disclosure Project*, qui est un projet de publication volontaire des émissions de dioxyde de carbone – CO₂ –, regroupe, aujourd'hui, 475 investisseurs institutionnels qui gèrent, au total, 55 trillions de dollars d'actifs. L'objectif du projet est de fournir à ses membres des informations essentielles et souvent difficiles à obtenir concernant la stratégie en matière de changement climatique et d'émission de gaz à effet de serre des entreprises dans lesquelles ils investissent, et ce, afin de leur permettre d'évaluer les risques et opportunités liés au changement climatique. Pour récolter ces informations, le CDP, par le biais de ses membres, mène chaque année une enquête sur la base d'un questionnaire. La première édition, menée en 2000, portait sur les 500 premières entreprises mondiales (FT500). Depuis, le nombre d'entreprises interrogées ainsi que le taux de réponse n'a cessé d'augmenter.

Principes pour l'investissement responsable –

United Nations Principles for Responsible Investment (PRI)

Lancé en 2006 sous l'égide de l'UNEP-FI et du *Global Compact*, les Principes pour l'investissement responsable visent à intégrer les problématiques environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) dans la gestion des portefeuilles d'investissement. Les PRI relèvent d'un engagement volontaire, non obligatoire de la part des institutions financières.

Les PRI sont composés de six principes, déclinés en une série de 35 actions concrètes possibles pour guider les investisseurs à mettre les principes en place. Ils consistent à (1) intégrer les problématiques ESG dans l'analyse et les décisions d'investissement ; (2) devenir investisseur actif et prendre en compte les questions ESG dans les politiques et pratiques actionnariales – via la politique des droits de vote par exemple – ; (3) demander aux entités dans lesquelles elles investissent de publier des informations appropriées sur les questions ESG ; (4) favoriser l'acceptation et l'application des principes dans le secteur de l'investissement ; (5) travailler ensemble afin d'accroître l'efficacité dans la mise en application de ces principes ; (6) rendre compte à titre individuel des activités et des progrès réalisés dans l'application de ces principes.

Indicateurs de responsabilité
sociétale des établissements
de crédit et des dispensateurs
de crédit aux particuliers

Dossier

Accords-cadres internationaux en matière de relations au travail

Ce sont des accords-cadres élaborés de manière bilatérale par des sociétés transnationales et des fédérations syndicales internationales.

Les accords énoncent des principes favorisant des rapports harmonieux entre les entreprises et les travailleurs, et abordent des questions comme les droits des travailleurs et les relations avec les fournisseurs.

Principes de conduite des affaires pour contrer la corruption (*Transparency International*)

Transparency International est une coalition contre la corruption. En décembre 2002, en collaboration avec *Social Accountability International*, elle a publié des Principes de conduite des affaires pour contrer la corruption. Ces principes ont pour objectif d'être la référence pour les entreprises voulant mettre en pratique des mesures pour contrer la corruption.

Les principes de Wolfsberg

Fondé en 2000, le groupe Wolfsberg est une association de onze établissements financiers d'importance internationale qui se sont accordés sur un ensemble de directives mondiales pour la lutte contre le blanchiment d'argent et la corruption ainsi que la répression du financement du terrorisme. Leur volonté est de développer des normes et des références adéquates pour les institutions financières.

La première directive définie concerne les directives mondiales antiblanchiment pour les services bancaires privés, dont l'objectif est de prévenir l'utilisation de leurs opérations internationales à des fins illicites, via, entre autres, des procédures de vérification internes dans l'acceptation du client. Ces directives ont ensuite été traduites pour les banques correspondantes.

En matière de prévention contre le terrorisme, la déclaration de Wolfsberg sur la répression du financement du terrorisme de 2002 définit des lignes de conduite aux institutions financières qui, par le biais de la prévention, de la détection et du partage des informations, peuvent aider les gouvernements et organismes publics à lutter contre le terrorisme.

Malgré leur caractère non obligatoire, certaines de ces initiatives sont déjà bien suivies par des entreprises et, plus spécifiquement, par des institutions financières. Certains critères ou recommandations de certaines initiatives font réellement partie intégrante de la rédaction du rapport annuel de RSE.

L'efficacité, le suivi, le contrôle et l'impact réel de ces initiatives, certes intéressantes mais non contraignantes, demeure néanmoins très variable, difficilement comparable et évaluable.



Mesures des autorités publiques pour encourager la RSE des institutions financières

Une des conclusions de l'étude menée sur l'inclusion financière en Europe¹⁵ est qu'il existe une série d'initiatives prises par les institutions financières à titre individuel ou par le secteur financier dans son ensemble pour combattre l'exclusion financière et que les pouvoirs publics peuvent jouer un rôle crucial pour encourager le développement de ce type d'initiatives.

Ce constat vaut également en ce qui concerne les enjeux de solidarité et de responsabilité dans la politique d'allocation d'actifs et l'offre de produits d'investissement.

Une première mesure pouvant être mise en place par les autorités publiques pour garantir la transparence et assurer la visibilité des initiatives RSE est l'organisation d'un système de reporting spécifique des institutions financières vis-à-vis de leur(s) autorité(s) de contrôle.

Franchissant un pas de plus, les autorités publiques peuvent également garantir la transparence et assurer la visibilité des initiatives en mettant en œuvre des indicateurs qui mènent à l'évaluation des pratiques de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans les différents secteurs des services financiers.

Un tel système, qui permet d'encourager la proactivité des institutions financières, existe aux États-Unis avec le *Community Reinvestment Act* (CRA).

Enfin, les gouvernements peuvent également mettre sur pied un système de financement compensatoire pour veiller à ce que les institutions financières qui pratiquent la responsabilité sociétale des entreprises ne soient pas désavantagées par rapport aux autres institutions qui ne s'y impliquent pas.

Un tel système de compensation a déjà été mis en place par les gouvernements dans le contexte des services d'intérêt économique général (SIEG), notamment au Royaume-Uni.

Nous décrivons ci-dessous les pratiques existantes identifiées aux États-Unis, en France et au Royaume-Uni, en présentant également les débats éventuels existants dans ces pays à ce sujet.

Absence de reporting concernant nos enjeux en France et au Royaume-Uni

Comme indiqué plus haut, la première mesure qui peut être prise par les autorités publiques pour garantir la transparence et assurer la visibilité des initiatives RSE axées sur l'inclusion financière et la solidarité et responsabilité dans les politiques d'investissement et d'allocation des actifs est la mise en place d'un système de reporting des institutions financières vis-à-vis de leur autorité(s) de contrôle.

15. *Op. cit.*, BAYOT B. et al., (2007).

À ce jour, les seules modalités de reporting qui s'imposent aux institutions financières en matière de RSE en France et au Royaume-Uni sont issues de la transposition dans leur législation nationale de la Directive européenne, *EU Account Modernisation*¹⁶ via la loi relative aux nouvelles régulations économiques (loi NRE)¹⁷ et le *Companies Act 2006*¹⁸.

Cette directive et les lois qui la transposent imposent que les organisations cotées, tous secteurs d'activité confondus, publient des informations sur les questions sociales, environnementales et de bonne gouvernance dans leur rapport annuel de gestion.

Le projet de loi Grenelle II en France¹⁹ vise par ailleurs à étendre les obligations d'information à caractère environnemental, social et de bonne gouvernance à un plus grand nombre d'entreprises. (En l'occurrence toute entreprise « qui présente un total de bilan excédant un seuil fixé par décret en Conseil d'État, dont les titres sont admis aux négociations sur un marché réglementé ou qui emploie plus de cinq cents salariés. »)

En plus de leurs obligations légales, les entreprises peuvent, volontairement, publier d'autres documents sur les thématiques sociales et environnementales. Il peut s'agir de rapport de développement durable, d'initiatives sociales, du rapport environnement, etc.

Ces pratiques de reporting axées sur les politiques sociales, environnementales et de bonne gouvernance ne sont donc pas spécifiques aux entreprises financières et ne prennent pas en considération les enjeux spécifiques de l'inclusion sociale et de la responsabilité et la solidarité dans la politique d'allocation des actifs ou d'offre de produits d'investissement.

Le *Community Reinvestment Act (CRA)* aux États-Unis²⁰

Le *Community Reinvestment Act* s'intègre dans le contexte politique et juridique de la lutte contre la discrimination aux États-Unis²¹. Dans le domaine de la finance, il s'inscrit dans la lutte contre l'exclusion financière, l'objectif étant d'assurer l'absence de discrimination de couleur, d'origine nationale, de religion, de sexe, de situation familiale ou d'âge dans l'accès au crédit.

16. La directive 2003/51/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2003 modifiant les directives 1978/660/CEE, 1983/349/CEE, 1986/635/CEE et 1991/674/CEE du Conseil sur les comptes annuels et les comptes consolidés de certaines catégories de sociétés, des banques et autres établissements financiers et des entreprises d'assurance.

17. <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000223114>

18. Le *Companies Act 2006* (c.46) est une loi votée par le parlement du Royaume-Uni et l'Irlande du Nord régulant les entreprises. Disponible sur Internet : http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2006/ukpga_20060046_en_1

19. http://developpement-durable.gouv.fr/IMG/spipwwwmedad/pdf/Texte_du_PJL_GE_2_cle21193f.pdf

20. Nous remercions ici la stagiaire Olga Kangabe pour sa collaboration à cette partie.

21. Cette partie s'appuie en partie sur BAYOT B., *Élaboration d'un service bancaire universel, Deuxième partie - L'accès au crédit et l'exemple du Community Reinvestment Act*, Réseau Financement Alternatif, 2001-2002.



Son but premier est « d'empêcher une partie de l'épargne de fuir hors des territoires en encourageant fortement les banques à investir localement ²² ».

Depuis les années trente, les banques ont recours au système de *redline* pour octroyer des crédits. Le *redlining* se réfère à une pratique par laquelle « les institutions de dépôt » tracent, littéralement ou métaphoriquement, une ligne rouge autour de certaines régions géographiques et ainsi réduisent l'accès au prêt dans ces régions sur base des compositions raciales, d'âge, ou d'autres facteurs, au regard de la solvabilité des candidats au prêt individuel²³. Ainsi, les habitants à l'intérieur de la zone « rouge » n'ont pas accès aux mêmes conditions de crédit, en termes de qualité et de quantité, que ceux se trouvant à l'extérieur de cette ligne. De ce fait, ce système conduit à produire des quartiers isolés, déshérités par manque d'investissement et concentrant des minorités (souvent des populations hispanique et afro-américaine) ainsi que des groupes à revenus bas ou modestes.

Adopté en 1977 par le Congrès américain, le CRA ou loi de financement communautaire prévoit que « les institutions financières ont l'obligation permanente et positive d'aider à satisfaire les besoins de crédits des communautés locales dans lesquelles elles sont établies ». Ainsi tel qu'exposé par le principal auteur du CRA, le sénateur William Proxmire, « le principal objectif du CRA est d'éliminer les pratiques de redlining par les établissements de crédit ²⁴ ». En d'autres termes, ce que le CRA désire atteindre peut être résumé en deux points :

- Les prêteurs doivent servir les communautés locales dans lesquelles ils se situent en cherchant les investissements rentables et appropriés à cette communauté ;
- Pour atteindre cet objectif, les prêteurs doivent investir en incluant les voisinages à revenus bas et modestes.

Quatre agences font respecter le CRA en examinant les banques et leurs comportements par rapport aux quartiers défavorisés et en tenant compte de ces évaluations pour d'autres décisions. Par exemple, si un organe de contrôle constate qu'un établissement de crédit ne sert pas les quartiers défavorisés, il peut retarder ou refuser ses demandes de fusions, d'ouvertures d'agences, ou de développements dans des domaines qu'elle souhaite.

Il s'agit de l'*Office of the Comptroller of the Currency (OCC)*, qui examine les banques « nationally chartered » ²⁵, de l'*Office of Thrift Supervision (OTS)*, qui examine les institutions d'épargne et de prêt ; et enfin du *Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)* et du *Federal Reserve*

22. HUDSON K., *Banques et territoires*, cahier n°41, En temps réel, décembre 2009.

23. Congressional Record 1977.

24. PROXIMIRE W., Statement in 123 Congress, Record Number 17604, 1977, in *US past, present and future of CRA, historical perspective*, 2004.

25. Ces banques dites « nationally chartered » ont un article d'incorporation fédéral alors que les banques « state chartered » ont un article d'incorporation d'une agence d'État.

System²⁶, qui tous deux examinent les banques « *state chartered* ». Le CRA impose donc trois responsabilités à ces agences :

- encourager les prêteurs à atteindre les buts du CRA ;
- évaluer la performance de ces prêteurs quant aux moyens mis en œuvre pour atteindre ces buts ;
- considérer la performance du CRA lors de l'évaluation des demandes de fusion, d'expansion et d'autres demandes soumises préalablement aux agences.

Le CRA couvre, donc, toutes les institutions assurées fédéralement. Ainsi, les *State Member Banks*²⁷, *State Non Member Banks*²⁸, les banques nationales, les institutions d'épargne et de prêt (Savings & Loans) ainsi que les banques « *wholesale and limited purpose* »²⁹ fonctionnent sous le CRA. Néanmoins, le CRA spécifie que « les institutions à but spécial, [12 U.S.C. 24], c'est-à-dire qui ne sont pas organisées pour accorder des crédits dans les conditions ordinaires de leurs activités et les institutions qui fournissent uniquement de l'argent de trésorerie et des services de débours contrôlés sont exclues de la couverture du CRA [60 FR 22156] ». Par conséquent, les prêteurs qui sont exemptés de la couverture du CRA sont les compagnies hypothécaires, les sociétés de fiducie, les *credit unions*, les banques correspondantes³⁰.

Le système d'évaluation distingue trois catégories d'établissement de crédit soumis au CRA, dont chacune fait l'objet d'un traitement spécifique. Les grandes banques – capital supérieur ou égal à 1 milliard USD – sont évaluées à trois niveaux : la politique de crédit, les investissements et les services ; les petites – capital inférieur à 250 millions USD – et moyennes – capital supérieur à 250 millions USD mais inférieur à 1 milliard USD – banques sont évaluées au moyen d'un traitement simplifié, sur la politique de crédit et le développement communautaire, et enfin les banques spécialisées, les « *wholesale banks* » et « *limited purpose banks* » sont évaluées sur leurs activités de prêts et d'investissement de développement communautaire.

26. Sites internet : www.occ.gov ; www.ots.treas.gov ; www.fdic.gov et www.federalreserve.gov

27. Ce sous-ensemble inclut toutes les banques commerciales qui ont un article d'incorporation d'une agence d'État et qui sont membres du Federal Reserve System, définition sur : <http://www.ffiec.gov/nicpubweb/Content/HELP/Institution%20Type%20Description.htm>

28. Ce sous-ensemble inclut toutes les banques commerciales qui ont un article d'incorporation d'une agence d'État mais qui ne sont pas membres du Federal Reserve System.

29. Les *wholesale banks* (banques de gros) n'offrent que certains produits comme les cartes de crédit ou les crédits autos et les *limited purpose banks* n'offrent ni crédits hypothécaire, ni crédit à la consommation, ni crédit aux petites entreprises.

30. Une banque qui, à l'intérieur de son propre pays, traite les affaires d'une banque étrangère, c'est-à-dire : reçoit et effectue des paiements, en plus des autres services rendus, pour le compte de la banque étrangère.



L'évaluation des trois politiques (crédit, investissement et service) des **grandes banques**, selon différents critères (cf. *Tableau 1*) et le « contexte de performance »³¹, permet à l'examineur d'assigner une mention (*exceptionnelle, très ou peu satisfaisante, à améliorer et non conforme*) à celles-ci. Ainsi, les notes données pour les politiques de crédit, d'investissement et de service sont additionnées pour fournir une mention globale (cf. *Tableau 2*) qui peut être *exceptionnelle, satisfaisante, à améliorer ou non conforme*.

La politique de crédit a un poids plus important dans l'estimation globale. Elle représente 50 % de la note tandis que l'investissement et le service représentent, chacun, 25 % de la note globale. De cette façon, une institution ne peut recevoir la mention *satisfaisante* si elle reçoit, préalablement, la mention *peu satisfaisante* pour sa politique de crédit. De plus, une institution qui reçoit une mention *exceptionnelle* pour l'évaluation du crédit reçoit, d'office, au moins une évaluation globale notée *satisfaisante*.

Enfin, les examinateurs vérifient également si la banque a une quelconque politique discriminatoire et/ou s'est rendue coupable d'autres actes illégaux avant de décerner la mention finale.

Les **banques moyennes** sont, depuis septembre 2005, sujettes à une version allégée du CRA utilisé pour les grandes banques. Elles doivent passer un test par rapport au crédit accordé et un test de développement communautaire qui, en fait, comprend des éléments des tests par rapport à la politique d'investissement et aux services fournis. Ces critères sont détaillés dans le *tableau 1* ci-dessous.

Concernant l'évaluation des **petites banques**, le CRA se concentre sur leur politique de crédit. La politique d'investissement et de services n'est pas examinée. L'évaluation des petites banques est basée sur cinq critères d'appréciation comme indiqué dans le *tableau 1*. Comme lors de l'évaluation des grandes banques, les examinateurs vérifient également si la banque s'est engagée dans une quelconque politique discriminatoire et/ou d'autres actes illégaux. Si de telles preuves existent, l'évaluation de la petite banque sera revue à la baisse.

L'évaluation des banques spécialisées, les *limited purpose banks* et les *wholesale banks*, est aussi différente de celle des grandes banques et des petites banques. Le CRA se concentre sur le crédit, les investissements et le service au profit du développement communautaire en se basant sur cinq critères (*tableau 1*). Enfin, le CRA prévoit une vérification sur l'existence de pratiques discriminatoires et/ou illégales qui peuvent, si elles existent, affaiblir l'estimation globale de la banque.

31. Ce sont des facteurs tels que les données démographiques sur les niveaux de revenu médian, la distribution du revenu des ménages, les coûts de logement, les opportunités de prêt, d'investissement, de services, l'offre de produits et la stratégie d'affaires de la banque, sa taille et sa situation financière, le climat économique (national, régional et local), ses performances passées et la performance d'autres banques situées au même endroit et le dossier public de la banque.

Tableau 1. Indicateurs du CRA et évaluations des rapports

Type de banque	Test	Critères ou indicateurs	Mentions et poids (là où applicable) pour l'évaluation de la performance des banques *
Grandes banques	Lending test Test par rapport au crédit accordé	<ol style="list-style-type: none"> 1. Activité de crédit. 2. La répartition géographique. 3. Les caractéristiques des bénéficiaires de crédit. 4. Le crédit de développement communautaire. 5. Pratiques innovantes ou flexibles en matière de crédit. 	Points obtenus par mention : – Exceptionnelle = 12 – Très satisfaisante = 9 – Peu satisfaisante = 6 – À améliorer = 3 – Non conforme = 0
	Investment test Test par rapport à la politique d'investissement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le montant des investissements qualifiés. 2. Le caractère novateur ou la complexité des investissements qualifiés. 3. La capacité des investissements qualifiés à répondre aux besoins de financement et de développement communautaire. 4. La mesure dans laquelle les investissements qualifiés ne sont pas habituellement fournis par les investisseurs privés. 	Points obtenus par mention : – Exceptionnelle = 6 – Très satisfaisante = 4 – Peu satisfaisante = 3 – À améliorer = 1 – Non conforme = 0
	Service test Test par rapport aux services fournis	<ol style="list-style-type: none"> 1. La répartition des agences. 2. L'historique d'ouverture et de fermeture des agences. 3. Les systèmes alternatifs de fourniture des services. 4. La gamme des services. 	Points obtenus par mention : – Exceptionnelle = 6 – Très satisfaisante = 4 – Peu satisfaisante = 3 – À améliorer = 1 – Non conforme = 0
Banque moyenne	Lending test Test par rapport aux crédits accordés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le ratio dépôt/crédit. 2. Le pourcentage de crédit dans la zone d'évaluation de la banque. 3. L'allocation des crédits aux emprunteurs. 4. La répartition géographique des crédits. 5. L'écoute des commentaires du public. 	Mentions possibles : – Exceptionnelle – Satisfaisante – À améliorer – Non conforme
	Community development test Test de développement communautaire	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le nombre et le montant des prêts de développement communautaire. 2. Le nombre et le montant des investissements qualifiés. 3. L'étendue des services de développement communautaire de la banque. 4. La réactivité de la banque aux besoins des activités de prêts, d'investissement et de services de développement communautaire. 	Mentions possibles : – Exceptionnelle – Satisfaisante – À améliorer – Non conforme



Petite banque	Lending test Test par rapport aux crédits accordés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le ratio dépôt/crédit. 2. Le pourcentage de crédit dans la zone d'évaluation de la banque. 3. L'allocation des crédits aux emprunteurs. 4. La répartition géographique des crédits. 5. L'écoute des commentaires du public. 	Mentions possibles : <ul style="list-style-type: none"> – <i>Exceptionnelle</i> – <i>Satisfaisante</i> – <i>À améliorer</i> – <i>Non conforme</i>
Banques spécialisées : <i>limited purpose et wholesale bank</i>	Community development test Test de développement communautaire	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le nombre et le montant des crédits, investissements et services de développement communautaire. 2. Les recours à des crédits, investissements et services novateurs qui ne sont pas habituellement offerts par le marché. 3. La capacité de la banque à répondre aux besoins de crédit et de développement communautaire. 4. Les activités de développement communautaire en dehors de la zone d'évaluation de la banque lorsque celle-ci a satisfait aux besoins de cette zone d'évaluation. 	Mentions possibles : <ul style="list-style-type: none"> – <i>Exceptionnelle</i> – <i>Satisfaisante</i> – <i>À améliorer</i> – <i>Non conforme</i>

* http://www2.fdic.gov/crapes/crafaq_v4.asp

Tableau 2. *Distribution de points pour les grandes banques*

Mention	Total de points obtenus
<i>Exceptionnelle</i>	20 points ou plus
<i>Satisfaisante</i>	11 à 19 points
<i>À améliorer</i>	5 à 10 points
<i>Non-conforme</i>	0 à 4 points

En effet, les examinateurs sont tenus d'identifier si des politiques de crédit illégales ou discriminatoires existent dans la banque. Dans le cas où de telles pratiques sont identifiées, elles doivent être évaluées quant à leur nature et à leur ampleur. En outre, les examinateurs devront vérifier si la banque a mis en place des politiques de prévention ou d'élimination de telles pratiques. Cependant, le CRA ne se prononce pas d'une façon claire et précise sur ce point et sur son implication dans la note globale attribuée.

En outre, les établissements de crédit ont la possibilité de fournir un plan stratégique, négocié avec la communauté dans laquelle ils sont implantés, qui présente la manière dont ils vont remplir les obligations qui leur incombent en vertu du CRA. Le plan stratégique doit contenir des objectifs mesurables.

Depuis 1992, sous l'administration Clinton, le critère de la non-confidentialité du CRA est appliqué. Ainsi, les données d'évaluation fournies par les banques et les notes d'appréciation des organismes de contrôle sont rendues publiques ce qui oblige les banques mal cotées à se justifier publiquement. D'autre part, depuis 1997, le législateur se base sur les résultats atteints par les banques pour l'évaluation plutôt que sur les programmes mis en place.

Sur plus de trente années d'existence aux États-Unis, le bilan du CRA semble plutôt positif. Kent Hudson en résume les effets positifs ³² :

- plus de concurrence entre les banques ciblant les entreprises et particuliers à revenus modestes ;
- les banques commerciales ont fourni plus de crédits et d'investissements dans les territoires défavorisés ;
- les banques commerciales ont développé des outils innovants afin de s'adapter aux réalités de terrain tout en restant profitables ;
- de nombreux partenariats ont été conclus permettant aux banques commerciales de mieux connaître les réalités locales.

Le CRA américain constitue donc un outil d'évaluation des pratiques des institutions bancaires des États-Unis mis en place par les autorités publiques qui est spécifiquement axé sur l'enjeu de l'inclusion financière en matière de crédit et sur la solidarité dans la politique d'allocation des actifs, avec la particularité que ces derniers enjeux ont pour but de satisfaire les besoins de crédits des communautés locales dans lesquelles les institutions financières sont établies.

Ce mécanisme ne manque pas de susciter l'intérêt de nombre d'acteurs et, en France comme au Royaume-Uni, un débat est actuellement en cours sur l'opportunité de mettre en place un mécanisme similaire. En France, le débat est discret, mais présent. Comme l'affirme le Laboratoire de l'économie sociale et solidaire, « il n'y a pas encore de lisibilité sur la réalité des actions des banques

32. *Op. cit.*, HUDSON K., (2009).



en faveur des territoires fragiles, des personnes qui y vivent et des entreprises qui s'y développent ; de la traçabilité de l'usage des dépôts qui y sont collectés et des discriminations qui sont pratiquées »

Bien que les contextes américains et français soient différents à plusieurs égards, certains principes du CRA pourraient s'appliquer en France. C'est d'ailleurs ce que prône Kent Hudson³³ dans son article *Banques et Territoires* :

- « – créer une obligation « positive » pour toute banque de servir équitablement et rentablement les besoins de crédit et de service de chaque territoire d'implantation ;
- s'assurer que les banques produisent les informations nécessaires à l'évaluation de leur action sur chaque territoire ;
- en cas de non-respect de l'obligation, s'assurer d'une application flexible des sanctions, en y associant sur le plan local les parties prenantes de manière bien cadrée. »

Au Royaume-Uni, la question est plus présente et concerne la mise en œuvre d'une obligation de service universel concernant un compte bancaire de base et de l'éventuelle mise en place d'un instrument législatif inspiré du *Community Reinvestment Act* des États-Unis.

Le *Financial Inclusion Centre* plaide depuis un moment pour faire de l'accès au compte bancaire de base (CBB) une réalité au Royaume-Uni. Dans son tout récent manifeste³⁴ en matière d'inclusion financière, il milite pour la mise en œuvre d'une obligation de service universel concernant un compte bancaire de base. Sans préciser exactement les services de ce CBB, il spécifie toutefois qu'il devra avoir « toutes les fonctionnalités permettant aux clients vulnérables de bénéficier de facilités de débit ». Il semblerait que ces revendications aient atteint les portes de la sphère politique, car, selon la BBC³⁵ le chancelier d'Exchequer de la Trésorerie, Alistair Darling, est convaincu qu'avoir « accès à un compte bancaire améliore la capacité d'un individu à trouver un emploi permanent – même si la connexion n'est pas totalement évidente ». La première étape faisant suite à ces revendications est l'insertion, dans le budget 2010 de la Trésorerie, d'un poste dédié à permettre que tout adulte du Royaume-Uni ait accès à un compte bancaire de base.

Par ailleurs, malgré les initiatives déployées par le gouvernement britannique afin de combattre l'exclusion financière, telles que le *Savings Gateway*³⁶, ou le fait d'encourager les opérateurs privés à augmenter leur couverture, ce phénomène reste important d'après les initiateurs, issus

33. HUDSON K., « Banques et territoires », in *En temps réel*, Cahier n°41, décembre 2009, <http://www.entempsreel.com/sites/default/files/ETRC41site291209.pdf>

34. McATEER M. and EVANS G., *A financial inclusion manifesto*, The Financial Inclusion Centre, mars 2010. Disponible sur Internet : http://inclusioncentre.org.uk/doc/financial_inclusion_manifesto_full_report.pdf

35. BBC News, *Budget 2010: Plans to provide bank accounts for all*, 23 mars 2010. Disponible sur Internet : <http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/8582234.stm>

36. http://www.direct.gov.uk/en/MoneyTaxAndBenefits/ManagingMoney/SavingsAndInvestments/DG_100104



du monde associatif, de la campagne de *Better Banking*³⁷, car « ces initiatives du côté de la fourniture de produits n'ont pas été coordonnées avec de nécessaires réformes de la réglementation ». Cette coalition³⁸ menée par *ACEVO*, *Urban Forum*, le *Development Trust Association*, *CDFA*, *Fair Finance*, le *Centre for Economic and Social Inclusion* et le *CCLA* ont les principales revendications suivantes :

- exiger une transparence et une divulgation proactive des opérateurs financiers ;
- obliger ceux-ci à soutenir les communautés dans lesquelles ils sont installés ;
- inciter, par des notations, les opérateurs financiers à servir les populations à revenus modestes.

Cette campagne *Better Banking* a été lancée en vue d'influencer les partis politiques pour les élections générales en juin 2010. Conjointement, le manifeste du *Financial Inclusion Centre* défend l'idée de mettre en place une version anglaise du *Community Reinvestment Act*, dite *FIAAct* (*Financial Inclusion Act*). Ainsi, le débat semble maintenant bien lancé, il reste à voir ce que le gouvernement élu voudra bien faire de ces propositions.

Systeme compensatoire lié à un service d'intérêt général au Royaume-Uni

Les services d'intérêt général (SIEG) constituent des services commerciaux d'intérêt économique général auxquels les pouvoirs publics imposent des obligations spécifiques de service public (article 86 du traité CE, anciennement article 90).

Considérant que l'accès pour tous à un certain type de services financiers à des prix abordables est d'intérêt économique général, certaines banques peuvent être chargées par les gouvernements de fournir des « services économiques d'intérêt général » et être rémunérées pour ces services par le biais de subventions.

Cette mesure, qui a pour effet de fournir une réponse structurelle au besoin d'inclusion financière, contribue à encourager la responsabilité sociétale des entreprises financières exprimée par une prise en charge des populations défavorisées. En outre, le coût de la prise en charge de leurs responsabilités sociales par certains opérateurs est annulé sur le plan économique, ce qui évite une distorsion de concurrence parmi les opérateurs et est une opportunité de développement pour ceux qui assument ces responsabilités.

37. <http://betterbanking.org.uk>

38. *ACEVO* : <http://www.acevo.org.uk/Page.aspx?pid=1661> ; *Urban Forum* : <http://www.urbanforum.org.uk/> ; *Development Trust Association* : <http://www.dta.org.uk/> ; *CDFA* : <http://www.cdfa.org.uk/> ; *Fair Finance* : <http://www.fairfinance.org.uk/> ; *Centre for Economic and Social Inclusion* : <http://www.cesi.org.uk/> et *CCLA* : <http://www.ccla.co.uk/>.



Dans le contexte des SIEG, la Commission a adopté, dans le passé, des décisions positives relatives à des compensations destinées à favoriser l'inclusion bancaire de personnes de condition très modeste et lutter ainsi contre l'exclusion bancaire. Ces décisions ont concerné en particulier le Royaume-Uni où des SIEG d'accessibilité géographique à des guichets bancaires, par exemple en zone rurale, ont été acceptés, en particulier pour des banques postales ³⁹.

Post Office Limited (POL) est le plus important réseau de détail européen, en termes de nombre de bureaux. Il s'agit d'une filiale de *Royal Mail Group plc.* opérant au niveau de détail à des conditions de marché. *Royal Mail Group* est détenu à 100 % par le gouvernement britannique. POL permet un accès par guichets, dans l'ensemble du pays, à des services publics et à des services de versement de fonds. D'après le gouvernement britannique, les services de POL sont utilisés très largement par des personnes appartenant aux catégories socio-économiques les plus faibles, notamment des personnes âgées et des personnes vivant des prestations sociales. Environ 90 % du chiffre d'affaires de POL concerne des services qu'elle fournit dans l'intérêt public. POL subit des pertes en raison de son obligation légale de couvrir l'intégralité du territoire du Royaume-Uni, qui comporte l'obligation de garder des guichets structurellement déficitaires. Afin d'assurer le maintien de l'activité de POL, *Royal Mail Group plc.* lui a accordé un prêt.

Le gouvernement imposant à POL le maintien de 8 600 bureaux de poste en zone rurale, il lui accorde une compensation annuelle pour les coûts nets liés à ce service public. La Commission n'a pas soulevé d'objection à l'encontre de cette mesure dès lors que la compensation au titre de l'aide au réseau rural ne dépasse pas le coût net supplémentaire que représente le maintien de guichets structurellement déficitaires pour assurer le service public ⁴⁰.

Mesures législatives relatives l'enjeu d'inclusion financière en Belgique

Le cadre législatif belge comporte deux axes de réglementation majeurs visant à lutter contre l'exclusion financière : la loi sur le service bancaire de base et l'ensemble des réglementations organisant le crédit à la consommation, la centrale des crédits aux particuliers et le fonds de traitement du surendettement.

Dans ces deux domaines, la loi impose des obligations de reporting aux établissements de crédit et dispensateurs de crédits, couplées à un système de compensation entre les acteurs visant à

39. COLSON J.-L. (2006), *Éléments relatifs à l'activité passée et future de la Commission européenne dans le domaine du contrôle des aides aux banques*, Concurrences, 30 novembre 2006.

40. <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/03/757&format=HTML&aged=1&language=FR&guiLanguage=fr>

favoriser les acteurs ayant une pratique plus responsable que les autres et à pénaliser les acteurs aux pratiques les moins responsables.

La loi sur le service bancaire de base franchit un pas de plus en obligeant tous les établissements de crédit à offrir le service bancaire de base.

Ce cadre réglementaire relatif aux pratiques financières des établissements de crédit et dispensateurs de crédit constitue le socle à partir duquel il conviendra de développer des indicateurs qui mènent à l'évaluation des pratiques de responsabilité sociétale de ces derniers dans la fourniture de comptes bancaires à vue et de crédit aux particuliers.

Le service bancaire de base (SBB)

La loi du 24 mars 2003⁴¹ instaurant le service bancaire de base ainsi que son arrêté royal d'exécution du 7 septembre 2007⁴² visent à garantir, à toute personne qui a sa résidence principale en Belgique, le bénéfice de services bancaires déterminés grâce à l'ouverture d'un compte à vue.

En vertu de cette loi, tout établissement de crédit est tenu d'offrir le service bancaire de base pour autant que son activité consiste notamment à proposer des comptes à vue aux consommateurs⁴³.

L'établissement de crédit a le choix d'offrir un SBB avec ou sans mise à disposition d'une carte de débit destinée uniquement à l'utilisation en Belgique, comprenant au minimum les services suivants : l'ouverture et la clôture d'un compte à vue, la mise à disposition (électronique ou non) des extraits de compte, la possibilité d'effectuer des dépôts et des retraits au guichet (en nombre assez limité) ou par voie électronique lorsqu'une carte de débit est mise à disposition.

Le forfait maximal pour ce service ne peut excéder le montant de 12 euros par an, ce montant étant adapté annuellement à l'indice des prix à la consommation du mois de novembre de chaque année (13,58 euros à partir du 1^{er} janvier 2010).

L'offre est toutefois réservée à un public particulier qui ne dispose pas d'autre compte à vue ni de produits d'investissement et qui a un recours limité au crédit à la consommation et à l'épargne⁴⁴.

41. Loi instaurant un service bancaire de base, M.B., 15 mai 2003, modifiée par la loi du 1^{er} avril 2007 modifiant la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, M.B., 24 avril 2007.

42. Arrêté royal portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base M.B., 15 septembre 2003, modifié par l'arrêté royal du 1^{er} avril 2007 modifiant l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, M.B., 24 avril 2007.

43. En vertu de l'article 2 de la loi, il y a lieu d'entendre par établissement de crédit : l'établissement de crédit tel que défini à l'article premier de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit pour autant que l'activité consiste notamment à proposer des comptes à vue aux consommateurs.

44. Le bénéficiaire du service bancaire de base peut avoir un crédit à la consommation et un compte d'épargne, pourvu que le montant cumulé de ces deux produits soit inférieur à 6 000 euros. Ce dernier ne peut par contre bénéficier des produits suivants auprès d'un établissement de crédit : comptes à terme, comptes titres, fonds de placements des SICAV et des SICAF.



Deux ans après son entrée en vigueur, une évaluation de la loi ⁴⁵réalisée par le Réseau Financement Alternatif à la demande de la ministre en charge de la Consommation avait permis de mettre en évidence le bon fonctionnement général de la loi, mais également une série de lacunes dans son application, notamment l'absence de tout système prévoyant que les banques rendent compte de la manière dont elles appliquent la loi et respectent cette obligation.

Afin de pallier cette lacune, la loi du 1^{er} avril 2007 prévoit désormais l'obligation pour les établissements de crédit de livrer tous les six mois un rapport sur le nombre de comptes ouverts, le nombre de refus et de résiliations ainsi que leur motivation au Service de médiation Banques-Crédit-Placements ⁴⁶.

La loi ⁴⁷ prévoit également que cet organisme est compétent pour annuler la décision de refus ou de résiliation qui lui a été notifiée par l'établissement de crédit, ou pour imposer la prise en charge du service bancaire de base par un autre établissement de crédit, aux conditions qu'il détermine. Ce service, où siège un ombudsman nommé par le secteur financier et un représentant des consommateurs, est chargé d'examiner les plaintes et de formuler un avis contraignant à l'égard de l'établissement de crédit en cas de litige.

Le service publie un rapport annuel dont un chapitre est consacré à la description du nombre et de la nature des plaintes relatives au SBB qui ont été traitées dans l'année et qui fait un compte rendu, de manière agrégée, du nombre de comptes SBB ouverts, du nombre de refus et de résiliations ainsi que de leur motivation.

Enfin, la loi prévoit en son article 5 la création d'un **Fonds de compensation** pour la prestation du service bancaire de base, géré par la Banque nationale de Belgique.

Selon cette disposition, l'intervention du Fonds peut être demandée par tout établissement de crédit qui gère, en pourcentage, un nombre de SBB proportionnellement supérieur à l'importance économique de cet établissement sur le marché belge.

Elle prévoit que tout établissement de crédit ⁴⁸ doit contribuer au financement du Fonds.

45. DISNEUR L., RADERMACHER F. et BAYOT B., *Évaluation de la loi du 24 mars 2003 instaurant le service bancaire de base*, étude réalisée à la demande de Madame Freya Van den Bossche, ministre en charge de la Protection de la consommation, 2006. Disponible sur Internet : <http://www.ecosocdoc.be/static/module/bibliographyDocument/document/001/266.pdf>

46. Les informations sur l'année civile écoulée sont transmises au plus tard le 31 janvier de l'année qui suit.

47. Art. 6 de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base.

48. Cette obligation incombe également aux établissements de crédit relevant du droit d'un autre État membre de l'Union européenne qui preste, en Belgique, des activités visées à l'article 3, § 2, de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit.

La Banque nationale de Belgique est chargée de déterminer, chaque année, la part contributive et la part attribuée à chaque établissement de crédit sur la base de la différence entre les coûts réels des établissements de crédit et le forfait maximal exigible.

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

À ce jour, le Fonds de compensation n'existe pas et l'ensemble des droits et obligations incombant à la Banque nationale et aux établissements de crédit en vertu de cette disposition ne sont pas effectifs.

L'arrêté royal du 1^{er} avril 2007 prévoit que la création du Fonds ne pourra avoir lieu qu'après une évaluation réalisée au plus tôt en 2008, mais aucune évaluation n'a eu lieu à ce jour.

La Centrale des crédits aux particuliers

La Centrale des crédits aux particuliers est un outil de lutte contre le surendettement. Elle enregistre tous les crédits conclus dans un but privé par des personnes physiques ainsi que les éventuels défauts de paiement relatifs à ces crédits. Elle doit obligatoirement être consultée par les prêteurs avant tout octroi de crédit.

La base légale actuelle est essentiellement constituée par la loi du 10 août 2001⁴⁹ et l'arrêté royal du 7 juillet 2002⁵⁰ relatifs à la Centrale des crédits aux particuliers. Ils chargent la Banque nationale de l'enregistrement des contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire, ainsi que des défauts de paiement découlant de ces contrats.

Le fichier de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) enregistre, depuis le 1^{er} juin 2003, les informations concernant tous les crédits à la consommation et les crédits hypothécaires conclus par des personnes physiques à des fins privées ainsi que les éventuels défauts de paiement résultant de ces crédits ; cet enregistrement a pour but de renforcer les moyens de prévention du surendettement des particuliers.

La Centrale est devenue opérationnelle en 1987 et enregistrait alors uniquement les défauts de paiement relatifs aux ventes à tempérament, aux prêts à tempérament et aux prêts personnels à tempérament.

49. Loi relative à la Centrale des crédits aux particuliers, M.B., 25 septembre 2001.

50. Arrêté royal réglementant la Centrale des crédits aux particuliers, M.B., 19 septembre 2002.



En 1993, suite à la loi du 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation⁵¹, le champ d'application de cet enregistrement « négatif » a été élargi à toutes les formes de crédit prévues dans cette loi, c'est-à-dire la vente à tempérament, le prêt à tempérament, le crédit-bail et l'ouverture de crédit. Au cours de cette même année a débuté l'enregistrement des défauts de paiement relatifs à des crédits hypothécaires suite à la nouvelle loi sur le crédit hypothécaire.

Enfin, les avis de règlement collectif de dettes sont également enregistrés dans le fichier de la Centrale depuis le 1^{er} janvier 1999. Lorsqu'une demande de règlement collectif de dettes est déclarée admissible, le greffe du Tribunal de première instance doit en transmettre un avis à la Centrale. Dès qu'un plan de règlement amiable ou judiciaire est obtenu, ces renseignements doivent également être communiqués.

Les renseignements enregistrés dans la Centrale **doivent obligatoirement être consultés par le prêteur** avant la conclusion ou la modification d'un contrat de crédit à la consommation ou hypothécaire soumis à la loi sur la Centrale des crédits aux particuliers.

Les renseignements enregistrés peuvent également être consultés par le prêteur dans le cadre de la gestion de crédits existants et préalablement à la mise à disposition d'un moyen de paiement (carte, chèque...).

- Les établissements de crédit contrôlés par la Commission bancaire, financière et des assurances

Les renseignements enregistrés dans les fichiers de la Centrale des crédits aux particuliers doivent être communiqués par les participants suivants⁵² :

- les institutions et personnes agréées par le Service public fédéral Économie pour l'octroi de crédits à la consommation, c'est-à-dire :
 - les entreprises Les sociétés de vente par correspondance,
 - les vendeurs à tempérament,
 - les sociétés de financement,
 - les spécialisées en crédit-bail ;
- les institutions inscrites auprès de la Commission bancaire, financière et des assurances pour l'octroi de crédits hypothécaires.

51. Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, M.B. 9 septembre 1991. À noter que cette loi a été modifiée par les lois des 6 juillet 1992, 11 décembre 1998, 7 janvier 2001 et 23 mars 2003. Une version consolidée de la loi est disponible sur le site :

http://economie.fgov.be/fr/modules/regulation/loi/19910612_1_relative_au_credit_a_la_consommation.jsp

52. Les personnes agréées en application de l'article 74, premier alinéa, de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, les personnes enregistrées en application de l'article 75bis, de la même loi, les entreprises soumises au Titre II de la loi du 4 août 1992 relative au crédit hypothécaire ainsi que les entreprises soumises au Titre II de l'arrêté royal n° 225 du 7 janvier 1936 réglementant les prêts hypothécaires et organisant le contrôle des entreprises de prêts hypothécaires ou les établissements visés à l'article 65 du même arrêté.

Pour le fichier CCP, les informations communiquées reprennent un ensemble de données concernant :

- les données d'identification du débiteur ainsi que des codébiteurs éventuels : le numéro d'identification du Registre national des personnes physiques, le nom, le premier prénom, la date de naissance, le sexe et l'adresse.
- les caractéristiques du contrat de crédit : le type de crédit, le numéro du contrat, et
 - pour les ventes à tempérament, les prêts à tempérament et les crédits-bail : le montant total à rembourser, le montant du premier terme, le nombre de termes, la périodicité initiale des termes, la date du premier terme et la date du dernier terme ;
 - pour les ouvertures de crédit : le montant du crédit, la date de conclusion du contrat et, le cas échéant, la date de fin du contrat ;
 - pour les crédits hypothécaires : le montant emprunté en capital, le montant de la première échéance, le nombre d'échéances, la périodicité initiale des échéances, la date de la première échéance et la date de la dernière échéance.
- le défaut de paiement : la date et le montant de l'arriéré ou en cas d'exigibilité le montant et la date du solde débiteur restant dû.

Les critères provoquant l'enregistrement des défauts de paiement découlant des contrats de crédit sont les suivants :

- Pour les ventes à tempérament, les prêts à tempérament et les crédits-bail :
 - lorsque trois termes n'ont pas été payés ou l'ont été incomplètement, ou
 - lorsqu'un terme échu n'a pas été payé ou l'a été incomplètement durant trois mois, ou
 - lorsque les montants de terme restant encore à échoir sont devenus immédiatement exigibles.
- Pour les ouvertures de crédit :
 - lorsqu'une situation débitrice non autorisée n'est pas apurée dans les trois mois à partir de la date à laquelle le prêteur l'a exigé par écrit.
- Pour les crédits hypothécaires :
 - lorsqu'une somme due n'a pas été payée ou l'a été incomplètement trois mois après la date de son échéance, ou
 - lorsqu'une somme due n'a pas été payée ou l'a été incomplètement un mois après une mise en demeure par lettre recommandée.

Les données renseignées par les prêteurs à la CCP sont utilisées pour définir la cotisation annuelle de ces derniers au Fonds de traitement du surendettement.

- Le Fonds de traitement du surendettement a été mis en place en septembre 2002 en vue de couvrir une partie des honoraires, émoluments et frais des médiateurs de dettes qui n'ont pas pu être payés par le débiteur (articles 165/19 du code judiciaire).

Il est abondé notamment par les prêteurs de crédit, étant donné qu'une bonne part des dossiers de règlement collectif de dettes contiennent des dettes de crédit.



À dater de 2010⁵³, le secteur des télécoms, via l'IBPT, celui des assurances, via la CBFA ainsi que les établissements de hasard, via la Commission du même nom seront également mis à contribution afin d'abonder le Fonds. La cotisation de ces différents secteurs s'élèvera respectivement à 1 200 000 euros, 600 000 euros et 200 000 euros.

Le calcul de la cotisation des prêteurs s'effectue sur la base d'un coefficient appliqué sur le montant total des arriérés de paiement des contrats de crédits enregistrés au 31 décembre de l'année qui précède l'année où la cotisation est due, dans la Centrale des crédits aux particuliers gérée par la Banque nationale de Belgique. Ces données sont communiquées au Fonds par la Banque nationale de Belgique.

La cotisation des prêteurs est calculée de la manière suivante : 0,03 % des arriérés de paiement en matière de crédit hypothécaire enregistrés dans la centrale des crédits aux particuliers et 0,3 % des arriérés de paiement en matière de crédit à la consommation enregistrés dans ladite centrale.

La cotisation des prêteurs n'est due que lorsqu'elle atteint un montant supérieur à 25 euros. Le roi peut modifier ce montant en fonction des frais de recouvrement du Fonds après avis du Comité d'accompagnement.

L'application de ces coefficients devrait permettre au Fonds de disposer d'une somme d'environ 4 000 000 euros.

Mesures législatives relatives aux enjeux de la responsabilité et de la solidarité en Belgique

Le cadre législatif belge comporte quelques mesures ayant trait à la responsabilité dans l'offre de produits d'investissement⁵⁴. Ainsi, deux dispositions de la loi du 20 juillet 2004 relative à certaines formes de gestion collective de portefeuilles d'investissement imposent la fourniture d'informations concernant les pratiques d'ISR relatives aux organismes de placement collectif (OPC).

La première de ces dispositions concerne le prospectus. Une offre publique de titres d'un organisme de placement collectif ne peut être effectuée qu'après qu'un prospectus a été publié. L'article 52 de la loi prévoit que ce prospectus doit préciser « dans quelle mesure sont pris en compte les aspects sociaux, éthiques et environnementaux, dans la mise en œuvre de la politique d'investissement ».

53. Article 185 de la Loi-programme du 23 décembre 2009, M.B., 30 décembre 2009.

54. Cette partie s'appuie en partie sur l'étude BAYOT B., CAVROL A., *Rapport ISR 2009*, Réseau Financement Alternatif, octobre 2009.

L'article 76 premier paragraphe stipule quant à lui que tout organisme de placement collectif publie un rapport annuel par exercice et un rapport semestriel couvrant les six premiers mois de l'exercice. Ces rapports contiennent un inventaire circonstancié du patrimoine, un relevé des résultats, ainsi qu'une information sur la manière dont ont été pris en considération des critères sociaux, environnementaux et éthiques dans la gestion des ressources financières tout comme dans l'exercice des droits liés aux titres en portefeuille. Cette obligation s'applique, le cas échéant, par compartiment. Par ailleurs, le législateur belge a mis en place, au niveau fédéral, diverses lois qui interdisent de financer les entreprises dont l'activité consiste en la fabrication, l'utilisation, la réparation, l'exposition en vente, la vente, la distribution, l'importation ou l'exportation, l'entreposage ou le transport d'armes dites «controversées», soit de mines antipersonnel, de sous-munitions et/ou de munitions inertes et de blindages contenant de l'uranium appauvri ou tout autre type d'uranium industriel. L'article 2 de la loi du 20 mars 2007 prévoit que l'article 8 de la loi du 8 juin 2006 réglant des activités économiques et individuelles avec des armes est complété par ce qui suit :

« Est également interdit le financement d'une entreprise de droit belge ou de droit étranger dont l'activité consiste en la fabrication, l'utilisation, la réparation, l'exposition en vente, la vente, la distribution, l'importation ou l'exportation, l'entreposage ou le transport de mines antipersonnel et/ou de sous-munitions au sens de la présente loi en vue de leur propagation.

À cette fin, le Roi publiera, au plus tard le premier jour du treizième mois suivant le mois de la publication de la loi, une liste publique

- I) des entreprises dont il a été démontré qu'elles exercent l'une des activités visées à l'alinéa précédent ;
- II) des entreprises actionnaires à plus de 50 % d'une entreprise au point I) ;
- III) des organismes de placement collectif détenteurs d'instruments financiers d'une entreprise aux points I) et II) ;

Il fixera également les modalités de publication de cette liste.

Par « financement d'une entreprise figurant dans cette liste », on entend toutes les formes de soutien financier, à savoir les crédits et les garanties bancaires, ainsi que l'acquisition pour compte propre d'instruments financiers émis par cette entreprise. Lorsqu'un financement a déjà été accordé à une entreprise figurant dans la liste, ce financement doit être complètement interrompu pour autant que cela soit contractuellement possible. Cette interdiction ne s'applique pas aux organismes de placement dont la politique d'investissement, conformément à leurs statuts ou à leur règlement de gestion, a pour objet de suivre la composition d'un indice d'actions ou d'obligations déterminé. L'interdiction de financement ne s'applique pas non plus aux projets bien déterminés d'une entreprise figurant dans cette liste, pour autant que le financement ne vise aucune des activités mentionnées dans cet article. L'entreprise est tenue de confirmer ceci dans une déclaration écrite. »



La loi du 20 mars 2007 traite également du blanchiment d'argent. L'article 3, § 2, 1, 4^e tiret de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, modifié par la loi du 12 janvier 2004, précise en effet que, pour l'application de cette loi, l'origine de capitaux ou de biens est illicite lorsque ceux-ci proviennent de la réalisation d'une infraction liée au trafic illicite d'armes, de biens et de marchandises.

L'article 4 de la loi du 20 mars 2007 prévoit que ce quatrième tiret est complété par la disposition suivante : « en ce compris les mines antipersonnel et/ou les sous-munitions ».

L'article 3, premier paragraphe définit, quant à lui, le blanchiment de capitaux comme :

- la conversion ou le transfert de capitaux ou d'autres biens dans le but de dissimuler ou de déguiser leur origine illicite ou d'aider toute personne qui est impliquée dans la réalisation de l'infraction d'où proviennent ces capitaux ou ces biens, à échapper aux conséquences juridiques de ses actes ;
- la dissimulation ou le déguisement de la nature, de l'origine, de l'emplacement, de la disposition, du mouvement ou de la propriété des capitaux ou des biens dont on connaît l'origine illicite ;
- l'acquisition, la détention ou l'utilisation de capitaux ou de biens dont on connaît l'origine illicite ;
- la participation à l'un des actes visés aux trois points précédents, l'association pour commettre ledit acte, les tentatives de le perpétrer, le fait d'aider, d'inciter ou de conseiller quelqu'un à le commettre ou le fait d'en faciliter l'exécution.

En résumé, non seulement l'investissement dans des entreprises liées aux mines antipersonnel et aux sous-munitions est désormais interdit, mais les transferts de capitaux, la dissimulation, l'incitation ou le conseil à leurs propos le sont également.

De plus, la loi du 16 juillet 2009 modifiant la loi du 8 juin 2006 réglant des activités économiques et individuelles avec des armes, en vue d'interdire le financement de la fabrication, de l'utilisation ou de la détention des armes à uranium étend aux armes à uranium l'interdiction prévue par la loi du 20 mars 2007 précitée de financer des entreprises dont l'activité consiste en la fabrication, l'utilisation, la réparation, l'exposition en vente, la vente, la distribution, l'importation ou l'exportation, l'entreposage ou le transport de mines antipersonnel et/ou de sous-munitions en vue de leur propagation, prévoit dans son article 2 : « Dans l'article 8, alinéa 3, de la loi du 8 juin 2006 réglant des activités économiques et individuelles avec des armes, inséré par la loi du 20 mars 2007, les mots « de mines antipersonnel et/ou de sous-munitions » sont remplacés par le membre de phrase « de mines antipersonnel, de sous-munitions et/ou de munitions inertes et de blindages contenant de l'uranium appauvri ou tout autre type d'uranium industriel. »

Si cette évolution législative, qui a fait de la Belgique une pionnière au niveau mondial, est remarquable, sa mise en œuvre pose problèmes.

L'article 2 de la loi précitée du 20 mars 2007 prévoit en effet que le roi devait publier, au plus tard le premier jour du treizième mois suivant le mois de la publication de la loi, c'est-à-dire le 1^{er} mai 2008, une liste publique des entreprises dont il a été démontré qu'elles exercent l'une des activités prohibées par la loi, des entreprises actionnaires à plus de 50% d'une de ces entreprises et des organismes de placement collectif détenteurs d'instruments financiers d'une des entreprises précitées.

En février 2010, cette publication n'a pas toujours eu lieu malgré les rappels de la société civile⁵⁵ et les questions des sénateurs tels que Mahoux.

Enseignements des pratiques à l'étranger et application potentielle

Au vu des pratiques relevées à l'étranger, il existe une tendance accrue à favoriser et, voire, dans certains cas, à imposer la diffusion par les entreprises d'informations à caractère social, environnemental et de bonne gouvernance.

Comme nous l'avons vu plus haut, le CRA est un outil plutôt efficace pour évaluer la politique des banques sous l'angle de l'inclusion financière et de la solidarité dans l'allocation des actifs spécifiquement axé sur l'octroi de crédit aux communautés locales.

En vertu de celui-ci, les institutions bancaires des États-Unis sont évaluées en fonction de leur implication dans le réinvestissement dans les communautés. Les banques communautaires jouent un rôle d'intermédiaire entre les grands réseaux bancaires et les clients à revenus modestes. Grâce à cela, ces derniers jouissent de l'accès à des services financiers de qualité. Cette démarche s'inscrit également en faveur de la découverte de nouveaux marchés rentables peut être ignorés jusque-là, en améliorant la connaissance des besoins des clients et l'évaluation du véritable niveau de risque qu'ils présentent. Elle permet également de mieux connaître les banques, invitées à faire connaître publiquement leurs pratiques bancaires.

Bien sûr, il s'agit d'un outil adapté au contexte démographique, économique et social américain, qui diffère de la situation rencontrée en Belgique. Il n'en demeure pas moins que le mécanisme qu'il met en place pourrait être adapté et utilisé en Belgique.

55. VANDENBROUCKE E., *Belgium no longer an international frontrunner*, communiqué de presse de Netwerk Vlaanderen et IKV Pax Christi, 12 février 2010. Disponible sur Internet : http://www.netwerkvlaanderen.be/nl/files/documenten/campagnes/press_file.pdf



La mise au point de ce type d'outil chez nous devrait passer par les quatre phases suivantes :

- détermination d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs appropriés pour évaluer les services ;
- fourniture périodique d'informations par tous les opérateurs ;
- audit de l'information par une organisation indépendante grâce à l'application de procédures claires ;
- évaluation périodique de l'action du secteur dans sa globalité et de chaque opérateur en particulier.

La présente étude a donc pour vocation de s'atteler à déterminer ces indicateurs.

Enfin, nous avons vu que, dans le contexte des SIEG, la Commission a adopté, dans le passé, des décisions positives relatives à des compensations destinées à favoriser l'inclusion bancaire de personnes de condition très modeste et lutter ainsi contre l'exclusion bancaire au Royaume-Uni.

Nous l'avons vu, un système de compensation est déjà prévu à deux reprises dans notre arsenal juridique visant à combattre l'exclusion financière.

Il conviendrait dès lors d'explorer la possibilité pour notre gouvernement de mettre sur pied un système de financement compensatoire pour veiller à ce que les institutions financières qui pratiquent la responsabilité sociétale ne soient pas désavantagées par rapport aux autres institutions qui ne s'y impliquent pas.

Dans ce type de système, la rémunération des politiques de RSE pourrait se faire en fonction de l'évaluation de la manière dont chaque institution financière assume sa responsabilité sociétale, ladite évaluation se basant alors sur les indicateurs mis en place.



Élaboration des questions liminaires, critères, pondérations et indicateurs

Méthodologie

Idéalement, selon les GRI⁵⁶, un rapport de RSE doit contenir des informations :

- qui sont importantes par rapport aux enjeux de l'organisation ;
- qui se replacent dans un contexte plus vaste de développement durable ;
- qui répondent aux besoins des toutes les parties prenantes de l'organisation ;
- et qui sont exhaustives en termes de représentativité des enjeux sociaux, économiques et environnementaux de l'organisation.

Notre questionnaire RSE se concentre sur des thèmes bien précis et vise une série d'informations pertinentes pour le cœur du métier de l'institution financière. Elle ne prétend pas être exhaustive, ni répondre aux besoins de toutes les parties prenantes de l'organisation mais elle ambitionne bien de se concentrer sur le cœur de métier des institutions financières.

Ainsi, selon nous, elle est exhaustive sur les trois principaux enjeux déjà cités : l'**inclusion financière** dans la politique de fourniture de services financiers ainsi que la **responsabilité** et la **solidarité** dans la politique d'allocation des actifs ou de l'offre de produits d'investissement et, par rapport à ces enjeux, elle répond aux besoins de toutes les parties prenantes concernées, qui sont les clients et la société civile.

56. Global Reporting Initiative, disponible sur Internet : www.globalreporting.org



Définition des enjeux et questions liminaires

Enjeu de l'inclusion financière et questions liminaires

Le Réseau Financement Alternatif a dirigé pour le compte de la Commission européenne une étude intitulée *Prestation de services financiers et prévention de l'exclusion financière* afin d'identifier et d'analyser les mesures les plus efficaces pour prévenir l'exclusion financière des personnes touchées par la pauvreté ou l'exclusion sociale⁵⁸.

Cette étude a permis de définir l'exclusion financière comme « un processus par lequel une personne rencontre des difficultés pour accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient⁵⁹ ».

Les « prestataires de services financiers classiques » peuvent se définir comme étant des fournisseurs de services financiers non stigmatisants par rapport à la référence nationale⁶⁰.

Outre le fait que l'utilisation de services financiers fait de plus en plus partie de la vie normale, la manière d'y accéder et de les utiliser pose des exigences de plus en plus strictes d'un point de vue géographique, technique, culturel, éducationnel, en matière de garantie ou à cause de critères liés à l'analyse du risque.

Les produits 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).

Il est aujourd'hui communément 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.

58. *Op. cit.* BAYOT B. et al. (2007).

59. *Op. cit.* BAYOT B. et al. (2007).

60. Afin de définir le caractère stigmatisant ou non par rapport à la référence nationale des fournisseurs de service financier actifs sur le marché belge, il conviendrait de réaliser une étude qualitative auprès des clients des différents fournisseurs permettant de justifier l'établissement d'une typologie normative à cet égard. À défaut de disposer de ces données, le caractère stigmatisant ou non des fournisseurs de services financiers actifs en Belgique ne sera pas pris en compte dans le cadre de la présente étude.



En outre, l'exclusion financière est en étroite corrélation avec l'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 ou d'utilisation des pratiques financières.

L'étude a permis de démontrer qu'une grande part de l'exclusion résulte de l'incapacité des prestataires de services commerciaux que nous dénommerons ci-après « classiques » de proposer une gamme de produits et de services adaptés aux besoins de toutes les franges de la société.

Du côté de la demande, et donc du point de vue des clients, l'inclusion financière pourrait par conséquent se définir comme étant la capacité pour tous d'accéder à et d'utiliser des services financiers adaptés proposés par les prestataires de services financiers classiques.

Du côté de l'offre, l'inclusion financière pourrait par conséquent se définir comme l'offre de services financiers adaptés aux besoins de toutes les franges de la société.

Le premier enjeu capital au regard duquel nous allons évaluer la responsabilité sociétale spécifique des établissements de crédit et dispensateurs de crédit aux particuliers est donc l'inclusion financière. Cette partie de la maquette du rapport RSE développera des critères et des indicateurs en vue de mesurer le caractère « inclusif » des institutions financières dans la fourniture de comptes à vue et de crédit aux particuliers.

Questions liminaires à l'inclusion financière

Dans quelle mesure le dispensateur de crédit ou l'établissement de crédit sert-il de manière adéquate l'ensemble des publics composant la population domiciliée dans la zone géographique dans laquelle il est actif ?

Dans quelle mesure, en matière de *compte à vue*, l'établissement de crédit sert-il *de manière adéquate l'ensemble des publics composant la population* ?

Dans quelle mesure, en matière de *crédit*, le dispensateur de crédit sert-il *de manière adéquate l'ensemble des publics composant la population* ?

Explication. Cette question liminaire vise à permettre une comparaison des pratiques des dispensateurs de crédit et des établissements de crédit de détail à l'aune de l'inclusion financière.

À cette fin, nous chercherons à identifier des critères **exprimant la distance qui sépare, pour chacun d'entre eux, la clientèle du dispensateur de crédit ou de l'établissement de crédit de la population domiciliée dans la zone géographique dans laquelle il est actif.**

Nous considérons en effet que, plus la distance sera grande, moins le dispensateur participe à servir l'ensemble des personnes composant la société dans laquelle il est actif et, dès lors, moins bonne sera sa cote considérée sous l'angle de l'inclusion financière.

Indicateurs de responsabilité
sociétale des établissements
de crédit et des dispensateurs
de crédit aux particuliers

Dossier

Avantages de cette approche de la mesure d'écart avec la population locale

Comparabilité des critères : en mesurant, pour chaque critère étudié et pour chaque dispensateur ou établissement de crédit, la « distance » qui sépare sa clientèle de la population de la zone géographique dans laquelle celui-ci est actif, on utilise une unité commune à tous les critères. Cette unité commune est un élément essentiel qui nous autorisera, dans la mesure du possible, à compiler, à additionner... les résultats obtenus pour chaque critère et ouvrira ainsi la porte à l'élaboration d'indicateurs agrégés.

Neutralité des critères : mesurer l'écart existant entre le profil de la clientèle d'un dispensateur ou d'un établissement de crédit et le profil de la population dans laquelle il est actif selon un critère défini (âge, sexe, nationalité...), ne signifie pas que nous considérons que le public étudié doit disposer et utiliser les produits financiers considérés dans une proportion particulière. On obtient simplement un écart, que l'on exprimera en pourcentage, qui sera approprié pour réaliser un classement entre les dispensateurs et établissements de crédit. Par exemple, par code postal, tel dispensateur/établissement de crédit comporte 25 % de personnes de 65 ans et + dans sa clientèle, celui-là seulement 5 %, et celui-là encore moins de 2 %. Un premier classement apparaît dès lors.

Résultats permettant de définir de manière quantitative et récurrente le profil des exclus : une fois le profil de l'ensemble de la population et des personnes servies adéquatement établi sur la base des critères sélectionnés, il sera aisé de définir à contrario le profil des personnes qui ne sont pas adéquatement servies, et donc exclues financièrement. Ce profil des exclus sera dès lors établi lors de chaque évaluation, de manière quantitative, ce qui est loin d'être le cas actuellement. Les résultats mis à jour pourront, le cas échéant, être utilisés pour pondérer les résultats obtenus pour tel ou tel critère.

Une fois les critères définis, il conviendra d'élaborer des indicateurs permettant de mesurer – de manière directe ou indirecte – ces critères, d'envisager le recours à une éventuelle pondération des résultats et de déterminer la manière d'agréger les indicateurs.

À cet égard, la phase test permettra de révéler quels critères sont les plus solides, efficaces, précis pour notre propos et donc à même d'être utilisés dans une cotation pertinente de la RSE des dispensateurs, entendue sous l'angle de l'inclusion financière. Cette phase test nous permettra également d'identifier les critères pour lesquels des données ne sont pas disponibles à ce jour.

Enfin, en fonction de ces résultats, nous serons amenés à vérifier l'opportunité d'accorder ou non une pondération à certains critères.



Enjeu de la responsabilité et questions liminaires

Le qualificatif responsable, dans le contexte de cette étude, peut se définir par la prise en considération des préoccupations sociales, éthiques et environnementales, en plus des critères financiers dans l'offre des produits d'investissement et la politique d'allocation d'actifs.

Nous examinerons la responsabilité sous les deux aspects de compte propre, soit la politique d'allocation d'actifs, et de compte de tiers, soit l'offre de produits d'investissement.

Questions liminaires à la responsabilité

L'établissement de crédit a-t-il une *politique d'allocation d'actifs responsable* ?

L'établissement de crédit a-t-il une offre de *produits d'investissement responsable* ?

Enjeu de la solidarité et questions liminaires

Enfin, pour ce qui du terme solidaire, il se réfère au fait d'avoir « conscience d'une responsabilité et d'intérêts communs au point d'entraîner, pour les uns, l'obligation morale de porter assistance aux autres⁶¹. » De même que pour la responsabilité, la solidarité sera examinée sur le compte propre et le compte de tiers.

Questions liminaires à la solidarité

L'établissement de crédit a-t-il une *politique d'allocation d'actifs solidaire* ?

L'établissement de crédit a-t-il une offre de *produits d'investissement solidaire* ?

Ces trois enjeux, inclusion, responsabilité et solidarité nous paraissent les plus significatifs pour les institutions financières par rapport à leur cœur de métier et constituent d'importants leviers de changement.

Nous examinons donc ci-dessous les cheminements intellectuels menant aux critères puis à une série d'indicateurs et enfin des questions à soumettre aux diverses institutions financières.

61. Définition du glossaire du Réseau Financement Alternatif, disponible en ligne : <http://www.financite.be/sinformer/lexique,fr,54.html>

Cheminement de la question liminaire aux critères

Cheminement de la question liminaire aux critères relatifs à l'inclusion financière et aux comptes bancaires à vue

Question liminaire à la fourniture de comptes bancaires à vue

Pour rappel, les questions liminaires définissent précisément l'objet de recherche et sont accompagnées de définitions nécessaires à la bonne interprétation des termes utilisés.

Question liminaire

Dans quelle mesure, en matière de *compte à vue*, l'établissement de crédit sert-il de *manière adéquate l'ensemble des publics composant la population* ?

« **En matière de compte à vue** » : nous examinerons exclusivement les comptes bancaires à vue ouverts par des établissements de crédit au nom de particuliers, soit toute personne physique qui, dans le cadre des transactions relatives au compte à vue concerné, agit dans un but pouvant être considéré comme étranger à ses activités commerciales, professionnelles ou artisanales.

Afin de permettre la comparaison des proportions de présence de certains publics dans la population d'une part, et dans la clientèle d'un établissement de crédit, d'autre part, il convient de neutraliser le fait qu'une personne peut être titulaire d'un ou plusieurs comptes à vue, personnel(s) ou commun(s) auprès de l'établissement de crédit sondé. Pour ce faire, les données chiffrées collectées se rapporteront toujours aux clients et non au nombre de produits souscrits.

« **de manière adéquate** » : il est communément admis qu'il n'est pas suffisant d'avoir accès à un compte bancaire pour être qualifié de « financièrement inclus⁶² ». Le degré d'inclusion financière dépend en grande partie du nombre de services auxquels les personnes ont accès.

Ainsi, on distingue les niveaux d'inclusion bancaire suivants :

- les personnes « non bancarisées » sont celles qui n'ont pas de banque du tout ;
- les personnes « faiblement bancarisées » sont celles qui disposent d'un compte de dépôt n'ayant pas de facilités de paiement électronique, ni de carte de paiement, ni de chéquier. Il peut également s'agir de personnes qui disposent de ces facilités mais n'en font pas ou presque pas usage ;
- les personnes « totalement bancarisées » sont celles qui ont accès à une vaste gamme de services bancaires.

62. ANDERLONI et CARLUCCIO, 2006 ; BMRB, 2006 ; BARR, 2004 ; CORR, 2006 ; KEMPSON, 2006.



La gamme de services associés au compte bancaire ainsi que son coût, dans la mesure où ce dernier peut être prohibitif, constituent des éléments qui permettent d'apprécier le caractère adéquat de la fourniture du service.

En Belgique, la loi du 24 mars 2003 instaurant le service bancaire de base ⁶³ vise à garantir, à toute personne qui a sa résidence principale en Belgique, le bénéfice de services bancaires déterminés grâce à l'ouverture d'un compte à vue.

Plus de six ans après son introduction, il conviendrait certainement de mener une étude spécifique pour faire le point sur l'application de la loi, les produits bancaires disponibles sur le marché actuellement et les mesures mises en place par les différentes parties prenantes pour lutter contre l'exclusion bancaire ⁶⁴.

Il n'en demeure pas moins que l'offre de ce service a contribué à diminuer le nombre d'exclus bancaires ⁶⁵ en jouant un rôle curatif mais également un rôle préventif, en incitant les établissements de crédit à accepter plus facilement l'ouverture d'un compte « classique » ou à élaborer des produits spécifiques à destination de certains publics précarisés.

En raison de la gamme de services qu'il propose et de son prix limité, le service bancaire de base peut être considéré comme un compte à vue qui permet de servir de manière appropriée une partie de la population.

C'est toutefois eu égard à l'ensemble de la population qu'il convient d'examiner la fourniture des comptes à vues appropriés. Et nous examinerons dès lors également l'ensemble des comptes à vue dits « classiques » offerts par les établissements de crédit à des particuliers.

L'étude sur le service bancaire de base menée en 2005 avait permis de mettre en lumière que les comptes courants classiques ouverts auprès des établissements de crédit offrent à tout le moins les mêmes services que ceux compris dans le service bancaire de base.

63. M.B., 15 mai 2003, 2^e éd., page 26.402, modifiée par la loi modifiant la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, M.B., 24 avril 2007 et l'arrêté royal du 1^{er} avril 2007 modifiant l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, M.B., 24 avril 2007.

64. Voir à ce sujet l'analyse de DISNEUR L., *Le point sur le service bancaire de base, cinq ans après son introduction*, septembre 2008.

Disponible sur : <http://www.ecosocdoc.be/static/module/bibliographyDocument/document/001/245.pdf>

65. Deux ans après son entrée en vigueur, l'évaluation de la loi a mis en évidence que le nombre d'exclus bancaires avait été divisé par quatre entre fin 2001 et fin 2005, passant de 40 000 à 10 000 et que le nombre de C.P.A.S. et de services sociaux ayant eu à connaître des situations d'exclusion bancaire avait largement diminué par rapport à 2001. Voir DISNEUR L., (2006), *op. cit.*

Par ailleurs, ces derniers offrent davantage de services de « confort » tels que la *phone banking*, la *home banking*, Bancontact/Mister Cash, Proton ou encore des services plus coûteux pour les agences tels que la mise à disposition de virements papier et la mise à disposition d'extraits de compte à l'agence (qui demandent un traitement par le personnel de la banque et engendrent dès lors un coût supplémentaire sur l'opération).

La présente étude n'a pas pour objectif de dresser un inventaire de la gamme de services offerts par les établissements de crédit en matière de compte à vue, ni d'en comparer les prix en vue d'identifier certaines pratiques qui seraient inadaptées en raison de la faible gamme de services proposés ou du prix qui serait prohibitif.

La gamme de services relatifs aux comptes à vue classiques offerts par les établissements de crédit étant identique ou plus vaste que la gamme de services offerts dans le cadre du service bancaire de base, il y a lieu de considérer qu'ils revêtent un caractère adéquat.

Nous aurons donc égard aux clients titulaires d'un service bancaire de base, par essence dédié à des transactions opérées dans un but privé, et aux clients titulaires d'un ou plusieurs compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) autres que SBB ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé⁶⁶.

« **l'ensemble des publics** » : en matière de RSE, il semble fondamental de pouvoir évaluer la manière dont l'établissement de crédit sert l'ensemble des personnes qui composent la population de la zone géographique dans laquelle la banque propose ses services. Les critères à développer doivent donc permettre d'établir le profil de l'ensemble des publics composant la population.

« **composant la population** » : il s'agit de la population majeure résidant légalement en Belgique (personnes ayant le statut officiel de réfugiés inclus) et répertoriée de ce fait dans les bases de données de la direction générale des statistiques.

Le choix du niveau géographique utilisé (national/régional/communal/code postal ou autres) aura un impact direct sur l'appréciation que l'on aura de chacun des établissements de crédit et de la manière dont sa clientèle est représentative de la population. Puisque nous considérons comme important l'accès de tous, quel que soit son lieu de résidence, certains indicateurs seront d'autant plus représentatifs qu'ils seront appliqués sur une échelle géographique réduite. Pour cette raison, dans la plupart des cas, c'est au niveau des codes postaux que nous souhaiterons étudier l'accès et l'usage des services financiers.

66. Comptes ouverts par des établissements de crédit au nom de particuliers, soit toute personne physique qui, dans le cadre des transactions relatives au compte à vue concerné agit dans un but pouvant être considéré comme étranger à ses activités commerciales, professionnelles ou artisanales.



Profil des personnes ne disposant pas de compte bancaire à vue

Comme indiqué plus haut, notre objectif est de définir dans quelle mesure l'établissement de crédit sert l'ensemble des membres de la population, ce qui implique de définir le profil des personnes servies par les banques et le profil des personnes qui constituent la population.

Bien que nous ne nous focalisions donc pas nos mesures sur les personnes exclues en tant que telles, les informations relatives au profil de ces dernières pourront être utiles pour l'analyse des résultats obtenus et la pondération éventuelle des indicateurs.

Nous passerons dès lors en revue à ce stade le type d'information utilisée par le passé pour définir le profil des personnes exclues afin de pouvoir procéder, si nécessaire, à une comparaison des proportions de ces publics dans la population et dans la clientèle des établissements de crédit, lors d'une phase ultérieure de l'étude.

L'étude menée à ce sujet par le Réseau Financement Alternatif en 2005⁶⁷ a dressé le profil des personnes non bancarisées en interrogeant les CPAS et les médiateurs de dettes.

En résumé, parmi les personnes non bancarisées, on trouve essentiellement :

- des personnes âgées de 18 à 60 ans⁶⁸ ;
- autant d'hommes que de femmes⁶⁹ ;
- des bénéficiaires d'aide sociale (64% de chômeurs, minimexés et invalides)⁷⁰ ;
- de nombreuses personnes en règlement collectif de dettes (52%) ;
- des Belges⁷¹, mais les étrangers représentaient toutefois 40% des non-bancarisés au sein des C.P.A.S. ;
- des personnes peu ou pas diplômées⁷² (67%) ;
- et des personnes à faible revenu, en dessous du minimum insaisissable⁷³ (50%).

67. Voir *Évaluation de la loi du 24 mars 2003 instaurant le service bancaire de base, op. cit.*

68. Les personnes non bancarisées se situaient majoritairement dans les catégories d'âge allant de 18 à 39 ans et de 40 à 60 ans, soit grosso modo la période de la vie active. Les personnes de plus de 60 ans ne représentaient alors qu'une minorité des non-bancarisés (4,2% auprès des C.P.A.S. et 11,3% auprès des médiateurs en RCD).

69. Si l'on retrouvait davantage d'hommes non bancarisés au niveau des C.P.A.S., la situation était inverse auprès des médiateurs en RCD de sorte que, globalement, le pourcentage d'hommes et de femmes non bancarisés était similaire.

70. Selon les médiateurs en RCD, 20% des personnes non bancarisées rencontrées étaient des travailleurs.

71. L'étude avait mis en évidence que 40% des personnes non bancarisées rencontrées par les C.P.A.S. étaient des étrangers, alors que les Belges représentaient une très large majorité des cas de personnes non bancarisées rencontrés par les médiateurs en RCD.

72. Les personnes sans diplôme ou possédant un diplôme d'études primaires représentaient plus de 75% des personnes en situation de non-bancarisation au sein des C.P.A.S. et 56% de celles rencontrées par les médiateurs en RCD.

73. Deux tiers des personnes non bancarisées rencontrées au sein des C.P.A.S. et un peu plus de la moitié de celles mentionnées par les médiateurs en RCD vivaient avec moins de 870 euros par mois, ce qui constituait alors un revenu inférieur au montant minimum insaisissable.

Ce profil était alors sensiblement similaire à celui qui était ressorti de l'étude menée en 2001 par le Réseau Financement Alternatif ⁷⁴.

Par ailleurs, outre les caractéristiques de profil susmentionnées, l'étude de 2005 avait également permis de mettre en lumière que plus d'un quart des allocataires non bancarisés des C.P.A.S. étaient des demandeurs d'asile (19,5%) ou des sans-abris (5,8%), ce qui laissait penser que la difficulté de fournir un document d'identité constituait un élément d'exclusion financière important.

Ces caractéristiques du profil des personnes exclues permettront d'apprécier si tous les segments de la population, en particulier les plus vulnérables, sont adéquatement servis par les établissements de crédit.

Critères, sources de données et questions concernant l'accessibilité des comptes bancaires à vue par l'ensemble des publics qui composent la population

Critère 1. La répartition par sexe. Parmi les titulaires d'un service bancaire de base ou d'un ou plusieurs compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) auprès d'un établissement de crédit en vue de transactions opérées dans un but privé, les femmes et les hommes sont-ils présents dans la même proportion que dans la population ?

Dans cette mesure, le « sexe » comme critère à prendre en compte pour la mesure de l'accessibilité des comptes bancaires par l'ensemble de la population et des publics qui la compose répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – oui
- de disponibilité régulière – oui
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- Population : statistiques disponibles par code postal par sexe.
- Établissement de crédit : sexe des titulaires de comptes service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) et des titulaires d'autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé.

74. BAYOT B., *Élaboration d'un service bancaire universel*, Réseau Financement Alternatif, 2002, pages 23 à 36. Cette étude avait mis en évidence que les personnes en situation d'exclusion bancaire étaient principalement des Belges, chômeurs et minimexés, disposant au mieux du certificat d'études primaires et à faible revenus.



Question aux établissements de crédit

Pourriez-vous fournir, assorti du code postal (CP), le sexe des clients titulaires de comptes courants à vue suivants :

- service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) ;
- autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé (compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé autre(s) que SBB) ?

Question au Service des statistiques

Nombre de femmes et d'hommes majeurs par code postal.

Critère 2. La répartition par tranche d'âge. Parmi les titulaires d'un service bancaire de base ou d'un ou plusieurs compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) auprès d'un établissement de crédit en vue de transactions opérées dans un but privé, la répartition par âge de la clientèle est-elle similaire à celle observée dans la population ?

Dans cette mesure, l'âge comme critère répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – oui
- de disponibilité régulière – oui
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- Population : statistiques disponibles par code postal par tranche d'âge souhaitée.
- Établissement de crédit : âge des titulaires de comptes service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) et des titulaires d'autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé.

Question aux établissements de crédit

Pourriez-vous fournir, assorti du code postal (CP) :

- le nombre de clients majeurs de moins de 25 ans ;
- le nombre de clients ayant entre 25 ans et moins de 65 ans ;
- le nombre de clients ayant 65 ans et plus titulaires de comptes à vue suivants :
- service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) ;
- autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé (compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé autre(s) que SBB).

Question au Service des statistiques

Nombre de personnes majeures réparties, par code postal, selon les 3 catégories d'âge suivantes : de moins de 25 ans ; d'au moins 25 ans et de moins de 65 ans ; de 65 ans et plus ?

Critère 3. La répartition selon le niveau de revenu. Parmi les titulaires d'un service bancaire de base ou d'un ou plusieurs compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) après d'un établissement de crédit en vue de transactions opérées dans un but privé d'un établissement de crédit, la répartition de la clientèle selon le niveau de revenu (voir ci-après la définition opérationnelle) est-elle la même que dans la population ?

Le niveau de revenu

Il ne s'agit pas ici de s'immiscer dans un débat sur la définition de la pauvreté ou de la précarité, ni sur les moyens de les mesurer de manière adéquate. L'approche adoptée cherche avant tout à comparer la répartition de la clientèle selon le niveau de revenu à cette répartition observée dans la population.

Intervalles choisis

Pour une personne isolée, on choisit trois intervalles : revenu annuel inférieur à 10 000 euros [1], revenu compris entre 10 000 euros et de moins de 20 000 euros [2] et le reste [3]. Pour les ménages⁷⁵, on choisit également trois intervalles : revenu annuel inférieur à 20 000 euros [4], revenu compris entre 20 000 euros et de moins de 40 000 euros [5] et le reste [6]. Ces montants ont été choisis avant tout car ils sont disponibles auprès du Service des statistiques fédérales.

Dans cette mesure, le niveau de revenu comme critère répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – à confirmer
- d'exactitude et de détails – à confirmer
- de disponibilité régulière – à confirmer
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- Population : statistiques fiscales disponibles par code postal aux intervalles souhaités.
- Établissements de crédit : La phase-test devra être mise à profit pour vérifier la qualité et la solidité de l'information relative au revenu et de sa comparabilité entre établissements de crédit. Nous sommes d'ores et déjà conscients du problème relatif aux revenus pris en compte par les établissements de crédit, lorsque l'on sait que certains revenus peuvent être issus d'activités informelles.

75. Nous considérons un ménage selon la logique fiscale, c'est-à-dire qu'un ménage = 2 isolés ou un couple.



Question aux établissements de crédit

Pourriez-vous fournir, assorti du code postal (CP), le niveau de revenu déclaré des titulaires de comptes bancaires suivants :

- service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) ;
 - autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé (compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé autre(s) que SBB), en opérant la distinction entre les personnes possédant le statut d'isolé selon les intervalles suivants :
 - [1] revenus annuels inférieurs ou égaux à 10 000 euros ;
 - [2] aux revenus annuels supérieurs à 10 000 euros et inférieurs ou égaux à 20 000 euros ;
 - [3] revenus annuels supérieurs ou égaux à 20 000 euros ;
- et les ménages selon les intervalles suivants :
- [4] revenus annuels inférieurs ou égaux à 20 000 euros ;
 - [5] aux revenus annuels supérieurs à 20 000 euros et inférieurs ou égaux à 40 000 euros ;
 - [6] revenus annuels supérieurs ou égaux à 40 000 euros?

Question au Service des statistiques

Quel est le nombre ... par code postal :

- d'isolés dans [1] ;
- d'isolés dans [2] ;
- d'isolés dans [3] ;
- de personnes possédant un statut « ménage » dans [4] ;
- de personnes possédant un statut « ménage » dans [5] ;
- de personnes possédant un statut « ménage » dans [6] ?

Critère 4. La répartition selon la source des revenus imposables. Parmi les titulaires d'un service bancaire de base ou d'un ou plusieurs compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) après d'un établissement de crédit en vue de transactions opérées dans un but privé, la répartition des clients selon la source principale des revenus est-elle la même que dans la population ?

Afin de compléter la mesure de la RSE relative aux revenus de la clientèle, on s'intéressera à la composition de la clientèle des établissements de crédit selon la source des revenus imposables. En effet, dans la mesure où l'information se révélerait collectée par les établissements de crédit (à vérifier dans la phase test), la qualité du critère semble a priori plus solide (comparable/exact/disponible/clair...) que celui du revenu.

Nous ne savons pas a priori quelles seront les données disponibles auprès des établissements de crédit. Une première base intéressante pourrait être la source des revenus imposables, puisque

cette dernière est également disponible dans les statistiques fiscales. Six catégories existent: Indépendants – Salaires – Chômage – Maladie et invalidité – Pensions – Autres.

Dans cette mesure, la source des revenus imposables comme critère répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – à confirmer
- d'exactitude et de détails – à confirmer
- de disponibilité régulière – à confirmer
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- Population : statistiques.
- Établissement de crédit : dans la limite de leur collecte.

Question aux établissements de crédit

Pourriez-vous fournir, assorti du code postal (CP), la source des revenus des clients titulaires de comptes à vue suivants :

- service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) ;
- autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé (compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé autre(s) que SBB) ;

en classant les sources de revenus des titulaires dans les catégories suivantes : chômeurs, indépendants, salariés, invalides, pensionnés et les autres ?

Question au Service des statistiques :

Nombre de chômeurs, indépendants, salariés, invalides, pensionnés et autres par code postal ?

Critère 5. La répartition des Belges, des ressortissants européens⁷⁶ non belges et ressortissants non européens. Parmi les titulaires d'un service bancaire de base ou d'un ou plusieurs compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) après d'un établissement de crédit en vue de transactions opérées dans un but privé, la proportion des clients belges, européens non belges et non européens est-elle la même que dans la population ?

Dans cette mesure, la distinction « belge/européen, non belge/non européen » basée sur la nationalité, comme critère de public « à risque d'exclusion » répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui

76. Par « ressortissant européen », nous entendons dans le présent rapport « ressortissant d'un des 27 pays membres de l'Union européenne ».



- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – oui
- de disponibilité régulière – oui
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- Population : statistiques disponibles par code postal par catégories souhaitées (belges, ressortissants européens non belges et ressortissants non européens).
- Établissement de crédit : dans la limite de leur collecte. Il conviendra en outre de vérifier la qualité et la solidité de l'information.

Question aux établissements de crédit

Pourriez-vous fournir, assorti du code postal (CP), le nombre de ressortissants belges, ressortissants européens non belges et ressortissants non européens titulaires de comptes bancaires suivants :

- service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) ;
- autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé (compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé autre(s) que SBB) ?

Question au Service des statistiques

Nombre de ressortissants belges, ressortissants européens non belges et ressortissants non européens par commune ?

Critère 6. La proportion de personnes en règlement collectif de dettes (RCD). Parmi les titulaires d'un service bancaire de base ou d'un ou plusieurs compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) après d'un établissement de crédit en vue de transactions opérées dans un but privé, les personnes en règlement collectif de dettes sont-elles présentes dans la même proportion que dans la population ?

L'étude d'évaluation de la loi sur le service bancaire de base a démontré que les personnes en règlement collectif de dette rencontraient des problèmes accrus pour ouvrir un compte bancaire. Suite à ce constat, la loi sur le SBB a été modifiée et mentionne expressément que le règlement collectif de dette ne constitue pas une raison valable de refus.

Dans cette mesure, le critère relatif au nombre de titulaires en RCD répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – oui
- de disponibilité régulière – à confirmer
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- La Centrale des crédits aux particuliers (CCP) pour les données générales.
- Les établissements de crédit (à vérifier : si données disponibles au niveau des CP).

Question aux établissements de crédit

Pourriez-vous fournir, assorti du code postal (CP), le nombre de clients titulaires de comptes courants à vue suivants :

- service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) ;
- autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé (compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé autre(s) que SBB), ayant introduit une requête en règlement collectif de dettes (RCD) admissible, par code postal ?

Questions au Service des statistiques

Nombre de requêtes en RCD admissibles, par code postal ?

Critère 7. La répartition selon le niveau de scolarité. Parmi les titulaires d'un service bancaire de base ou d'un ou plusieurs compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) après d'un établissement de crédit en vue de transactions opérées dans un but privé, la répartition de la clientèle selon leur niveau d'éducation est-elle la même que dans la population ?

Dans cette mesure, le critère relatif à la répartition selon le niveau de scolarité des personnes répond aux exigences :

- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – oui
- de disponibilité régulière – à confirmer
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- Population : statistiques disponibles par code postal par catégories souhaitées (à vérifier).
- Les établissements de crédit (à vérifier : si données disponibles).

Question aux établissements de crédit

Pourriez-vous fournir, assorti du code postal (CP) :

- le nombre de clients sans diplôme ;
- le nombre de clients ayant un diplôme de l'enseignement primaire ;
- le nombre de clients ayant un diplôme enseignement secondaire ;
- le nombre de clients ayant un diplôme de l'enseignement supérieur (universitaire ou non universitaire), titulaires de comptes à vue suivants :



- service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) ;
- autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé (compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé autre(s) que SBB) ?

Questions au Service des statistiques

Nombre de personnes sans diplôme, ayant un diplôme de l'enseignement primaire, ayant un diplôme enseignement secondaire et ayant un diplôme de l'enseignement supérieur (universitaire ou non universitaire) par commune.

Critère 8 - La proportion de personnes de nationalité étrangère autorisées à s'établir, temporairement sur le territoire belge sur la base d'un document de type annexe 26 ou 26 bis.

Parmi les titulaires d'un service bancaire de base ou d'un ou plusieurs compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) après d'un établissement de crédit en vue de transactions opérées dans un but privé, la proportion de personnes de nationalité étrangère autorisées à s'établir, soit durablement, soit temporairement, sur le territoire belge sur base d'un document de type « annexe 26 » ou « annexe 26 bis » est-elle la même que dans la population ?

L'étude de 2005 a mis en lumière que près d'un cinquième des allocataires non bancarisés des C.P.A.S. étaient des demandeurs d'asile, ce qui nous laissait à penser que ces derniers rencontraient des difficultés spécifiques à ouvrir un compte en banque.

En Belgique, seules les personnes disposant d'une carte d'identité nationale ou de résidence, ou de tout autre titre d'identité permettant une identification par l'établissement de crédit peuvent aujourd'hui ouvrir un compte en banque. En effet, la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme impose aux établissements de crédit et aux succursales en Belgique d'établissements de crédit de droit étranger l'obligation légale d'identifier leurs clients et de vérifier leur identité au moyen d'un document probant dont il est pris copie lorsqu'ils nouent des relations d'affaires qui feront d'eux des clients habituels⁷⁷. Cette disposition interdit donc de manière expresse aux banques d'ouvrir un compte aux personnes en séjour irrégulier.

77. Loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, M.B. du 9 mars 2003, modifiée par la loi du 12 janvier 2004, M.B. 23 janvier 2004, article 4 premier paragraphe.

Pour les personnes de nationalité étrangère établies en Belgique qui, en raison de leur statut légal sur le territoire belge, ne disposent pas d'une carte d'identité délivrée par les autorités belges, le règlement de la CBFA pris en exécution de la loi ⁷⁸ prévoit que la vérification de leur identité peut être opérée au moyen de leur certificat d'inscription au registre des étrangers en cours de validité, ou, lorsqu'ils n'en disposent pas en raison de leur statut, au moyen du document en cours de validité émis par les autorités publiques belges qui atteste de la légalité de leur séjour en Belgique. Selon la Circulaire qui explique la portée du règlement ⁷⁹ sont visées les personnes de nationalité étrangère autorisées à s'établir, soit durablement, soit temporairement, sur le territoire belge sous le couvert de divers statuts légaux dont dépend le type de document d'identification qui leur est délivré par les autorités belges.

Les documents d'identification permettant d'établir l'autorisation temporaire de séjour cités par la circulaire sont l'« annexe 26 », soit le document délivré par les autorités belges attestant de ce que l'étranger a procédé à une déclaration de réfugié ou a une demande de reconnaissance de la qualité de réfugié, valable 8 jours à dater de sa délivrance et l'« annexe 26 bis », soit le document attestant de la décision officielle de refus de séjour et avec ordre de quitter le territoire qui a été délivré à un étranger couplé à la présentation d'une attestation émise par le Commissariat général aux réfugiés et apatrides stipulant qu'un recours a été introduit contre la décision de refus de séjour avec ordre de quitter le territoire.

Dans la mesure où cette information, sollicitée à l'ouverture du compte courant est conservée par les établissements de crédit (à vérifier dans la phase test) et se révèle être collectée au niveau des statistiques communales, ce critère permettrait d'évaluer la proportion de personnes de nationalité étrangère autorisées à s'établir temporairement sur le territoire belge représentée dans la commune et la proportion de ces personnes titulaires d'un compte courant.

Dans cette mesure, le critère relatif au nombre de titulaires en RCD répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – à confirmer
- de disponibilité régulière – à confirmer
- de clarté et de compréhensibilité – oui

78. Article 8 premier paragraphe du Règlement de la commission bancaire, financière et des assurances relatif à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme du 27 juillet 2004 rendu obligatoire par arrêté royal du 8 octobre 2004 et publié au M.B. du 22 novembre 2004.

79. Circulaire de la Commission bancaire, financière et des assurances relative aux devoirs de diligence au sujet de la clientèle et à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme PPB 2004/8 et D. 250 du 22 novembre 2004 modifiée par la circulaire PPB 2005/5 et D. 258 du 12 juillet 2005.



Sources des données

- Population : statistiques disponibles par code postal (à vérifier).
- Les établissements de crédit (à vérifier : si données disponibles).

Question aux établissements de crédit

Pourriez-vous fournir, assorti du code postal (CP), le nombre de clients titulaires de comptes courants à vue suivants :

- service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) ;
- autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé (compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé autre(s) que SBB), ayant obtenu leur compte en prouvant leur identité au moyen des documents probants attestant que ces derniers sont autorisés à s'établir temporairement sur le territoire belge sur la base d'un document de type annexe 26 ou 26 bis?

Question au Service des statistiques :

Nombre de personnes autorisées à s'établir temporairement sur le territoire belge sur base d'un document de type annexe 26 ou 26 bis, par code postal ?

Autres données collectées auprès des établissements de crédit en vue d'une éventuelle pondération des critères

Comme souligné plus haut, la présente étude n'a pas pour objectif de dresser un inventaire de la gamme de services offerts par les établissements de crédit en matière de compte à vue, ni d'en comparer les prix en vue d'identifier certaines pratiques qui seraient inadaptées en raison de la faible gamme de services proposés ou du prix qui serait prohibitif.

La gamme de services offerts dans le cadre des comptes à vue classiques proposés par les établissements de crédit étant identique ou plus vaste que la gamme de services offerts dans le cadre du service bancaire de base, il y a lieu de considérer que ceux-ci revêtent un caractère adéquat.

Par contre, il convient d'avoir égard au fait que le service bancaire de base est un produit spécialement conçu par le législateur pour permettre l'inclusion financière de personnes exclues.

Ce dernier comporte des spécificités particulières au niveau de sa structure, mais surtout au niveau de son prix plafonné, qui en font le produit jouant un rôle de « filet de sécurité » pour assurer l'accès au compte bancaire à une frange moins aisée de la population.

Le nombre de services bancaires de base offerts par un établissement de crédit constitue donc une donnée qui pourrait ultérieurement être prise en compte en vue de pondérer les résultats de cet établissement pour les critères relatifs à l'inclusion financière en matière de fourniture de compte courant.



Pour cette raison, nous avons opéré une distinction dans les questions posées aux établissements de crédit entre les données relatives aux comptes à vue de type service bancaire de base au sens de la loi du 24 mars 2003 (SBB) et les autre(s) compte(s) à vue personnel(s) ou commun(s) ouvert(s) en vue de transactions opérées dans un but privé.

Cheminement de la question liminaire aux critères relatifs à l'inclusion financière et au crédit aux particuliers

Question liminaire relative à l'inclusion financière et l'octroi de crédit

Question liminaire

Dans quelle mesure, en matière de crédit, le dispensateur de crédit sert-il de manière adéquate l'ensemble des publics composant la population ?

Définitions

« **manière adéquate** » : dans le cadre d'une approche normative, telle que nous la mettons en œuvre pour construire les indicateurs, il nous faut définir et traduire en élément objectif et non équivoque, le concept a priori relatif d'adéquation.

Tout d'abord, il faut garder à l'esprit que, conformément à la définition de l'exclusion financière présentée⁸⁰, l'accès au crédit ne doit pas être appréhendé seul. En effet, si on ne prend en compte que l'accès au crédit, on oublie que les crédits, lorsqu'ils ne sont pas adéquats, deviennent à leur tour source d'exclusion financière. On considère dès lors qu'un crédit adéquat est un crédit qui ne provoque pas de défaut de paiement. Ce dernier étant le seul critère disponible et fiable qui permette de distinguer de manière non équivoque un crédit adéquat d'un crédit problématique. Les raisons de ce choix sont les suivantes :

Le « défaut de paiement » est choisi comme critère, car il en existe une définition claire et partagée par l'ensemble des dispensateurs de crédit en fonction du type de crédit considéré. Cette définition sert de base à l'enregistrement négatif dans la Centrale des crédits aux particuliers (CCP). L'enregistrement des défauts est obligatoire et s'impose pour l'ensemble des crédits régis par la loi relative aux crédits à la consommation ainsi que les crédits hypothécaires.

80. Voir *Définition des enjeux et questions liminaires*, page XX.



Dans cette mesure, le « défaut de paiement » comme critère répond aux exigences :

- d'honnêteté – on prendra pour hypothèse que la loi est respectée en l'absence de contravention par les dispensateurs de crédit ;
- de comparabilité – définition commune aux dispensateurs de crédit ;
- d'exactitude et de détails – les données transmises à la CCP sont considérées généralement comme exactes dans la mesure où tout enregistrement dans le fichier négatif donne lieu à une information auprès de la personne concernée qui dispose des moyens de faire corriger les erreurs éventuelles. Les données transmises à la CCP indiquent le type de crédit selon une typologie arrêtée et partagée par l'ensemble des dispensateurs de crédit ainsi que le montant contractuel ;
- de disponibilité régulière – les données sont mises à jour au minimum sur une base annuelle – ;
- de clarté et de compréhensibilité – la notion de défaut n'est pas ambiguë.

« **matière de crédit** » : nous ne prendrons en considération pour l'enjeu de l'inclusion financière que les crédits régis par la loi sur le crédit à la consommation. Ce qui signifie que nous ne prendrons pas en considération l'accès adéquat au crédit par les entrepreneurs ou indépendants.

En effet, les défauts de ce type de crédit ne sont que partiellement enregistrés dans un fichier, celui des crédits non régis. En outre, il n'existe pas de fichier positif exhaustif de ces crédits (ne sont pas retenus les montants d'endettement inférieurs à 25 000 euros, soit précisément la limite supérieure définissant le microcrédit), ce qui rend inadaptée la mesure de l'accessibilité.

« **l'ensemble des publics composant la population** » : en matière de RSE, il semble fondamental de pouvoir évaluer la manière dont le dispensateur de crédit sert l'ensemble des membres de la population, en évitant l'exclusion de certains publics. À cette fin, il sera nécessaire de choisir des critères et de vérifier si ces derniers sont disponibles et utilisables pour permettre une comparaison des proportions de présence de ces publics dans la population d'une part, et dans la clientèle des dispensateurs de crédit, d'autre part.

« **la population** » : nous entendons la population majeure résidant légalement en Belgique, disposant donc d'une carte d'identité nationale ou de résidence, ou de tout autre titre d'identité permettant une identification par le dispensateur de crédits. Le choix du niveau géographique utilisé (national/régional/communal/code postal ou autres) aura un impact direct sur l'appréciation que l'on aura de chacun des dispensateurs de crédits et de la manière dont sa clientèle est représentative de la population. Puisque nous considérons comme important l'accès de tous, quel que soit son lieu de résidence, certains critères seront d'autant plus représentatifs qu'ils seront appliqués sur une échelle géographique réduite. Pour cette raison, dans la plupart des cas, c'est au niveau des codes postaux que nous souhaiterons étudier l'accès et l'usage des services financiers.

Profil des personnes rencontrant des difficultés d'accès ou d'usage à un crédit adapté

Différentes études menées au niveau européen se sont centrées sur les difficultés d'accès ou d'usage à un crédit adapté et les rapports produits dans ce cadre⁸¹ ont permis de dégager les principales causes d'exclusion financière ainsi que les principaux publics touchés.

Le sexe. En tant que tel, le sexe a été identifié comme pouvant être une source de difficulté d'accès ou d'usage de crédits, et notamment en matière de crédit à des fins professionnelles⁸². Il semble dès lors utile de vérifier que les femmes (seules ou en ménage) sont bien bénéficiaires de crédits appropriés auprès des dispensateurs dans la même proportion que leur présence dans la population.

L'âge. Les personnes âgées, pour de multiples raisons, peuvent avoir un accès ou un usage inadéquat des crédits : proximité de l'offre (quand elles vivent à la campagne, quand leur mobilité est réduite), maîtrise technologique (accès à et connaissance d'internet...), habitudes culturelles, absence d'offre de produits adaptés aux besoins spécifiques des plus âgés... Dans cette mesure, l'indicateur RSE relatif à l'âge permettra de distinguer, parmi les dispensateurs de crédits, ceux qui offrent des crédits à ce public sans que ce dernier ne provoque de défaut de paiement.

Le niveau de revenu. En fonction du niveau de revenu, plus ou moins important, les personnes peuvent subir deux types principaux d'exclusion. Le premier en termes d'accès : la faiblesse de leurs revenus peut les confronter à des refus de la part des dispensateurs. Le second en termes d'usage : la faiblesse de leurs revenus peut les contraindre à accepter des crédits peu adaptés à leurs besoins (faute de mieux), et qui dès lors peuvent générer des difficultés d'usage, pouvant aller jusqu'au surendettement. Dès lors, le critère du revenu se révèle particulièrement précieux pour apprécier la manière dont un dispensateur de crédits aborde de manière responsable (qui ne provoque pas de défaut de paiement) son offre de crédit auprès des personnes aux revenus modestes.

La source du revenu. La source du revenu principal offre une information précieuse quant au statut des personnes. Ce dernier peut lui aussi influencer l'accès au crédit et l'usage, dans la même ligne que ce qui vient d'être dit par rapport aux revenus. Que ce soit pour les chômeurs, les pensionnés, les indépendants ou encore les personnes souffrant de handicap, ces divers statuts forment potentiellement autant de barrières à un accès ou à un usage approprié de crédit.

81. BAYOT B. et al., (2007), *op. cit.* De nombreux autres articles ont été produit à cette occasion, qui ont nourri nos réflexions. Ils sont consultables à l'adresse suivante (en anglais) : <http://www.fininc.eu/knowledge-anddata/knowledge-and-data/2007-papers-reports/working-papers,en,18.html>
82. http://www.european-microfinance.org/data/file/Gender%20European%20Report_final.pdf



La nationalité. Une difficulté clairement identifiée dans l'accès adéquat aux services financiers est la nécessité pour le client de fournir la preuve de son identité. Cette dernière peut être plus ou moins aisée selon son pays d'origine et le type de document mis à disposition. À cette fin, nous distinguerons dans la clientèle des dispensateurs de crédit la répartition des Belges, des ressortissants européens non belges et celle des ressortissants non européens.

Ces caractéristiques du profil des personnes rencontrant des difficultés d'accès à ou d'usage du crédit approprié serviront de base pour dresser le profil de l'ensemble de la population qui devrait être adéquatement servie par les établissements de crédit.

Critères, sources de données et questions concernant l'accès au crédit approprié par l'ensemble des publics qui composent la population

Critère 1. La répartition par sexe dans la clientèle. Parmi les bénéficiaires de crédit à la consommation d'un dispensateur, les femmes et les hommes sont-ils présents dans la même proportion que dans la population?

Dans cette mesure, le « sexe » comme critère de public « en risque d'exclusion » répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – oui
- de disponibilité régulière – oui
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- Population : statistiques disponibles par code postal
- Dispensateur : sexe du preneur de crédit. En cas de prêt à un ménage, dispose-t-on du sexe des deux signataires? Sinon, prendre pour hypothèse que les ménages sont hétérosexuels...

Question aux dispensateurs

Pour les types de crédits suivants dits « tous crédits » – ouverture de crédit (OC) – prêt à tempérament (PAT) et prêt hypothécaire, pourriez-vous fournir, assorti du code postal (CP), le nombre de contrats sans défaut de paiement ainsi que le nombre de contrats avec défaut de paiement souscrits au moins par une femme et au moins par un homme ainsi que le nombre?

Question au Service des statistiques

Nombre de femmes et d'hommes majeurs par code postal?

Critère 2. La répartition par âge de la clientèle. Parmi les bénéficiaires de crédit à la consommation d'un dispensateur, la répartition par âge de la clientèle est-elle similaire à celle observée dans la population ?

Dans cette mesure, l'âge comme critère répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – oui
- de disponibilité régulière – oui
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- Population : statistiques disponibles par code postal
- Dispensateur : âge du preneur de crédit. Dans le cas d'un prêt à un ménage, dispose-t-on de l'âge des deux signataires ? Si tel est le cas, prendre le plus âgé des signataires.

Questions aux dispensateurs

Pour les types de crédits suivants dits « tous crédits » – ouverture de crédit (OC) – prêt à tempérament de contrats sans défaut de paiement, ainsi que le nombre de contrats avec défaut de paiement signés par :

- au moins une personne majeure de moins de 25 ans ;
- au moins une personne ayant entre 25 ans et moins de 65 ans ;
- au moins une personne ayant 65 ans et plus ?

Question au Service des statistiques

Nombre de personnes majeures réparties, par code postal, selon les 3 catégories d'âge suivantes : de moins de 25 ans ; d'au moins 25 ans et de moins de 65 ans ; de 65 ans et plus ?

Critère 3. La répartition de la clientèle selon leur niveau de revenu. Parmi les bénéficiaires de crédit à la consommation d'un dispensateur, la répartition de la clientèle selon leur niveau de revenu (voir ci-après la définition opérationnelle) est-elle la même que dans la population ?

Le niveau de revenu : il ne s'agit pas ici de s'immiscer dans un débat sur la définition de la pauvreté, de la précarité, ni sur les moyens de la mesurer de manière adéquate. L'approche adoptée cherche avant tout à comparer la répartition de la clientèle selon le niveau de revenu à cette répartition observée dans la population.

Intervalles choisis

Pour une personne isolée, on choisit trois intervalles : revenu annuel inférieur à 10 000 euros [1], revenu compris entre 10 000 euros et de moins de 20 000 euros [2] et le reste [3].



Pour les ménages⁸³, on choisit également trois intervalles : revenu annuel inférieur à 20 000 euros [4], revenu compris entre 20 000 euros et de moins de 40 000 euros [5] et le reste [6]. Ces montants ont été choisis avant tout car ils sont disponibles auprès du Service des statistiques fédérales.

Sources des données

- Population : statistiques fiscales avec les revenus inférieurs à 10 000 euros annuels et ceux compris entre 10 001 euros et 20 000 euros.
- Dispensateurs : le test devra être mis à profit pour vérifier la qualité et la solidité de l'information relative au revenu (source?/contrôle?) et de sa comparabilité entre dispensateurs. Nous sommes d'ores et déjà conscients du problème relatif aux revenus pris en compte par le dispensateur, lorsque l'on sait que certains revenus peuvent être issus d'activités informelles.

Question aux dispensateurs

Par type de crédit, pourriez-vous fournir, assorti du code postal, le nombre de contrats sans défaut de paiement ainsi que le nombre de contrats avec défaut de paiement signés par les clients (distinction entre les isolés et les ménages), en fonction de leur niveau de revenu déclaré, selon les intervalles choisis (voir tableau)?

Question au Service des statistiques

- Nombre d'isolés aux revenus annuels inférieurs ou égaux à 10 000 euros par CP?
- Nombre d'isolés aux revenus annuels supérieurs à 10 000 euros et inférieurs ou égaux à 20 000 euros par CP?
- Nombre d'isolés aux revenus annuels supérieurs à 20 000 euros par CP?
- Nombre de ménages aux revenus annuels inférieurs ou égaux à 20 000 euros par CP?
- Nombre de ménages aux revenus annuels supérieurs à 20 000 euros et inférieurs ou égaux à 40 000 euros par CP?
- Nombre de ménages aux revenus annuels supérieurs à 40 000 euros par CP?

Critère 4. La répartition de la clientèle en fonction de la source des revenus imposables.

Parmi les bénéficiaires de crédit à la consommation d'un dispensateur, la répartition des clients selon la source principale des revenus est-elle la même que dans la population?

Afin de compléter la mesure de la RSE relative aux revenus de la clientèle, on s'intéressera à la composition de la clientèle des dispensateurs de crédit selon la source des revenus imposables.

En effet, dans la mesure où l'information se révélerait collectée par le dispensateur de crédit (à vérifier dans la phase test), la qualité du critère semble a priori plus solide (comparable/exact/disponible/clair...) que celui du revenu.

83. Nous considérons un ménage selon la logique fiscale, c'est-à-dire qu'un ménage = deux isolés ou un couple.



Quelles sources retenir? Cela devra être testé, car nous ne savons pas a priori quelles seront les données disponibles auprès des dispensateurs de crédit. Une première base intéressante pourrait être la source des revenus imposables, puisque cette dernière est également disponible dans les statistiques fiscales. Six catégories existent : Indépendants – Salaires – Chômage – Maladie et invalidité – Pensions – Autres.

Sources des données

- Population : statistiques.
- Dispensateur : dans la limite de leur collecte.

Question aux dispensateurs

Pour les types de crédits suivants dits « tous crédits » – ouverture de crédit (OC) – prêt à tempérament (PAT) et prêt hypothécaire (PH), pourriez-vous fournir, assorti du code postal, le nombre de contrats sans défaut de paiement ainsi que le nombre de contrats avec défaut de paiement respectivement contractés par vos clients chômeurs, indépendants, salariés, invalides, pensionnés et les autres?

Question au Service des statistiques

Nombre de chômeurs, indépendants, salariés, invalides, pensionnés et autres par code postal?

Critère 5. La répartition des Belges, des ressortissants européens non belges et ressortissants non européens. Parmi les bénéficiaires de crédit à la consommation d'un dispensateur, la proportion des clients belges, européens non belges et non européens est-elle la même que dans la population?

Dans cette mesure, la distinction « belge/européen non belge/non européen » basée sur la nationalité, comme critère de public « à risque d'exclusion » répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – oui
- de disponibilité régulière – oui
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- Population : statistiques disponibles par code postal par catégories souhaitées (belges, ressortissants européens ⁸⁴ non belges et ressortissants non européens).
- Dispensateur : si l'information est collectée, vérifier sa qualité et sa solidité.

84. Par « ressortissant européen », nous entendons dans le présent rapport « ressortissant d'un des 27 pays membres de l'Union européenne ».



Question aux dispensateurs

Pour les types de crédits suivants dits « tous crédits » – ouverture de crédit (OC) – prêt à tempérament (PAT) et prêt hypothécaire (PH), pourriez-vous fournir, assorti du code postal, le nombre de contrats sans défaut de paiement ainsi que le nombre de contrats avec défaut de paiement respectivement contractés par vos clients belges, ressortissants européens non belges et ressortissants non européens?

Question au Service des statistiques

Nombre de ressortissants belges, ressortissants européens non belges et ressortissants non européens par commune?

Autres données collectées auprès des dispensateurs de crédits en vue d'une éventuelle pondération des critères

La part relative du dispensateur dans l'ensemble des difficultés d'usage relatives à la souscription d'un crédit rencontrées par la population constitue une donnée importante pour évaluer la qualité des services de crédit offert par ce dernier. À cet égard, la situation de défaut de paiement constitue le signe privilégié de l'existence de difficultés d'usage qui peuvent naître à la suite de la souscription d'un crédit. Par ailleurs, l'existence d'une requête admissible en règlement collectif de dettes (RCD) dans le chef d'une personne est généralement considérée comme un indicateur fiable de situation de surendettement avérée.

Ces deux éléments pourraient donc ultérieurement être pris en compte en vue de pondérer les résultats des dispensateurs de crédit pour les critères relatifs à l'inclusion financière. Des données à cet égard vont dès lors également être collectées auprès des dispensateurs.

La part des personnes enregistrées négativement dans la Centrale de crédit aux particuliers (CCP), par dispensateur, par type de crédit

La collecte de cette donnée permettra de visualiser de manière synthétique la part des difficultés d'usage de crédits à la consommation octroyés par les dispensateurs, sous l'angle « défaut ».

Dans cette mesure, la donnée relative à l'enregistrement dans la Centrale de crédit des particuliers répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – oui
- de disponibilité régulière – oui
- de clarté et de compréhensibilité – oui



Sources des données

- La CCP pour les données générales.
- Les dispensateurs pour les données par établissement.

Question aux dispensateurs

Pourriez-vous fournir, assorti du code postal, le nombre de vos clients ayant au moins un contrat de crédit fourni par vos soins dit « tous crédits » – ouverture de crédit (OC) – prêt à tempérament (PAT) et prêt hypothécaire (PH) en défaut de paiement enregistré à la CCP?

Question à la CCP

Nombre de personnes enregistrées pour un défaut de paiement, par code postal?

La part des personnes en règlement collectif de dettes (RCD) dans la clientèle

L'admissibilité d'une requête en RCD est généralement considérée comme un indicateur fiable d'une situation de surendettement avérée.

La collecte de cette donnée permettra de visualiser de manière synthétique la part des difficultés d'usage de crédits à la consommation octroyés par les dispensateurs, sous l'angle « surendettement » et de vérifier la mesure dans laquelle cette donnée apporte ou non une information complémentaire à celle contenue dans les défauts de paiement.

Dans cette mesure, la donnée relative à l'admissibilité en RCD répond aux exigences :

- d'honnêteté – oui
- de comparabilité – oui
- d'exactitude et de détails – oui
- de disponibilité régulière – oui
- de clarté et de compréhensibilité – oui

Sources des données

- La CCP pour les données générales.
- Les dispensateurs pour les données par établissement.

Question aux dispensateurs

Pourriez-vous fournir, assorti du code postal, le nombre de clients dit « tous crédits » – ouverture de crédit (OC) – prêt à tempérament (PAT) et prêt hypothécaire (PH) ayant introduit une requête en RCD dans votre établissement enregistrés à la CCP?

Question à la CCP

Nombre de requêtes en RCD admissibles, par code postal.



Cheminement des questions liminaires aux critères relatifs à la responsabilité et la solidarité dans la politique d'allocation d'actifs et l'offre de produits d'investissement

Questions liminaires

Questions liminaires

L'établissement de crédit a-t-il une *politique d'allocation d'actifs responsable* ?

L'établissement de crédit a-t-il une offre de *produits d'investissement responsable* ?

L'établissement de crédit a-t-il une *politique d'allocation d'actifs solidaire* ?

L'établissement de crédit a-t-il une offre de *produits d'investissement solidaire* ?

Définitions

« **politique d'allocation d'actifs** » : c'est la politique suivie par l'établissement de crédit dans l'utilisation de ses ressources financières. Nous nous référons ici aux comptes propres de l'établissement de crédit.

« **produits d'investissement** » : les produits d'investissement sont des produits de placement tels que des OPCVM. Nous nous référons ici aux comptes de tiers de l'établissement de crédit.

« **responsable** » : tout comme pour le concept de la RSE, le terme responsable regroupe différentes réalités même si le principe de base reste le même, c'est-à-dire d'agir « non pas sur la base de critères exclusivement financiers, mais en tenant compte également de préoccupations sociales, éthiques et environnementales ⁸⁵ ». Afin de mesurer d'une manière valable ce que les établissements de crédit proposent en tant que politique d'allocation d'actifs responsable, il convient de définir quelles considérations environnementales, sociales et de gouvernance sont essentielles afin de mériter ce qualificatif.

Il est en effet difficile de trouver un terrain de comparaison valable tant les efforts des établissements de crédit dans ce domaine sont variables. Afin de prendre position de manière cohérente, l'idée est d'utiliser la proposition de définition de norme minimale sur l'investissement socialement responsable développée par le Réseau Financement Alternatif ⁸⁶. Cette norme concerne les produits d'investissement socialement responsables offerts par l'établissement de crédit.

85. Lexique Financité, <http://www.financite.be/s-in-former/lexique,fr,54.html>

86. BAYOT B. et al., (2008), *op. cit.*

La proposition de définition de norme minimale prône pour de tels produits une série d'exclusion pour les entreprises et les États – basée sur des conventions ratifiées par l'État belge – dans les domaines du droit humanitaire, des droits sociaux, des droits civils, de l'environnement et de la gestion durable ainsi qu'un devoir d'information sur le processus ISR – vision de l'ISR, méthodologie et critères employés pour établir l'univers d'investissement ISR – mais laisse une grande liberté par rapport aux critères positifs concernant le social et l'environnemental. Le respect des dispositions législatives belges spécifiques des OPC sur la transparence et les armes controversées décrites plus haut fait partie intégrante de cette norme minimale.

Ainsi, pour comparer les proportions d'actifs et de produits responsables vendus par les établissements de crédit, l'idée est de ne prendre en compte que les actifs et les produits d'investissement respectant cette norme minimale. De cette façon, seuls les actifs supérieurs ou égaux aux standards minimaux de la norme proposée sont comparés.

« **solidaire** » : en ce qui concerne la notion de solidaire, il convient de préciser ce que nous entendons par ce terme. Tel que défini par le programme européen Fineurosol ⁸⁷, un produit d'épargne solidaire peut prendre la forme de n'importe quel produit financier traditionnel (compte d'épargne, compte à terme, SICAV, fonds commun de placement, assurance vie, actions ou parts sociales d'organisations) mais doit avoir une finalité solidaire. C'est-à-dire que ce produit financier « favorise la cohésion sociale par le financement de projets et d'entreprises qui présentent une valeur ajoutée pour l'homme, la culture et/ou l'environnement. En d'autres termes, le produit d'épargne solidaire soutient des organisations et des projets à plus-value sociale, culturelle et/ou environnementale, de proximité et non cotés en Bourse. »

Il existe deux grandes catégories de mécanisme de solidarité : le **placement avec partage solidaire** (solidarité sur les revenus de l'épargne) qui consiste à **partager tout ou partie des bénéfices** dégagés par le placement de l'épargne au profit d'organisations ou de projets à plus-values sociale, culturelle ou environnementale et l'**investissement solidaire** (solidarité sur le capital de l'épargne) qui consiste à investir le **capital de l'épargne** dans des organisations ou des projets à plus-values sociale, culturelle ou environnementale.

Pour le **placement avec partage solidaire**, toujours selon le programme européen Fineurosol, la solidarité peut s'exprimer de trois façons. Une solidarité au niveau de l'épargnant, selon laquelle il cède au moins 25 % de ses gains annuels (revenus distribuables des fonds d'investissement ou intérêts des produits d'épargne ou de dépôt) ou bien le pourcentage des plus-values faisant l'objet du don est voté par l'assemblée générale des souscripteurs.

87. RADERMACHER F., (2006), *op. cit.*



Une solidarité au niveau du **promoteur** du produit d'épargne, d'investissement ou de dépôt, selon laquelle le promoteur du produit d'épargne cède, lors de la souscription, l'équivalent de 1 % minimum du montant investi par l'épargnant ou bien il cède, annuellement, au minimum 0,15 % de la valeur nette d'inventaire du produit d'investissement ou de dépôt ou encore le promoteur du produit d'épargne cède une somme forfaitaire annuelle équivalant, au minimum, à la somme payée dans les deux cas précédents.

Ou enfin, une solidarité au niveau de l'**épargnant** et du **promoteur** du produit d'épargne, d'investissement ou de dépôt selon laquelle les deux mécanismes de dons s'additionnent de la part de l'épargnant, d'une part, et du promoteur du produit d'épargne, d'autre part.

Le produit d'épargne, d'investissement ou de dépôt peut offrir à l'épargnant, la possibilité de choisir l'organisme de l'économie sociale et solidaire auquel il veut céder une partie des revenus de son épargne.

De son côté, l'**investissement éthique et solidaire** (IES) se concrétise par un investissement à hauteur de 5 % minimum dans des entreprises exerçant une activité de l'économie sociale et solidaire⁸⁸. Pour ce qui est des autres produits d'épargne ou de dépôt, si l'encours est fongible dans l'actif du gestionnaire, au moins 10 % de cet actif doit servir à financer des activités de l'économie sociale et solidaire ; dans le cas contraire, au moins 50 % de l'épargne collectée par le produit labellisé doit servir à financer des activités de l'économie sociale et solidaire.

Le produit d'épargne, d'investissement ou de dépôt offre éventuellement à l'épargnant la possibilité d'indiquer à quel secteur il préfère que son épargne soit destinée et permet éventuellement de financer des activités de l'économie sociale et solidaire à un taux réduit, en offrant la possibilité à l'épargnant de percevoir un taux d'intérêt réduit par rapport au taux du marché.

Ainsi, pour le caractère de solidarité, la politique d'allocation d'actifs et/ou les produits d'investissement doivent remplir les conditions mentionnées ci-dessus pour être déclarés solidaires.

88. Une directive européenne oblige, en effet, les SICAV à investir au minimum 90 % de leur encours en entreprises cotées en Bourse. Étant donné que les fonds investissent toujours une partie de l'encours en valeurs monétaires, un seuil de 10 % à placer dans l'économie sociale est difficile à atteindre (Directive 2009/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) J.O.L 302/32 du 17 novembre 2009.

Critères et questions concernant la responsabilité et la solidarité dans la politique d'allocation d'actifs et l'offre de produits d'investissement

Ci-dessous, les deux enjeux de responsabilité et de solidarité sont décomposés en quatre questions liminaires. Nous en détaillons ici les critères. Les questions à poser aux établissements de crédit ainsi que les indicateurs qui en découlent sont précisés dans l'annexe 1.

1. L'établissement de crédit a-t-il une *politique d'allocation d'actifs responsable* ?

Critère 1

L'établissement de crédit soumet-il sa politique de crédit et de placement à des critères d'exclusion en matière de :

- droit humanitaire ;
- droit civil ;
- droits sociaux ;
- environnement ;
- gestion durable,

selon la norme minimale élaborée par le Réseau Financement Alternatif⁸⁹ basée sur les conventions ratifiées par la Belgique ?

Le premier critère se décline en deux questions : d'une part, l'établissement de crédit refuse-t-il d'accorder des crédits aux entreprises et, d'autre part, refuse-t-il d'investir dans des actions d'entreprises qui ne respectent pas les obligations des conventions citées dans le tableau ci-dessous ? L'établissement de crédit doit donc répondre en quantifiant pour chacune des 116 sous-questions.

89. Voir les conventions signées dans chaque thème, dans BAVOT B. (2008), *op. cit.*, p.21-31.



Droit humanitaire

- Convention sur l'interdiction de l'emploi, du stockage, de la production et du transfert des mines antipersonnel et sur leur destruction (Ottawa, 1997) ;
- Convention sur l'interdiction de la mise au point, de la fabrication, du stockage et de l'emploi des armes chimiques et sur leur destruction (Paris, 1993) ;
- La Convention sur l'interdiction ou la limitation de l'emploi de certaines armes classiques qui peuvent être considérées comme produisant des effets traumatiques excessifs ou comme frappant sans discrimination (Genève, 1980) :
 - le protocole relatif aux éclats non localisables (Protocole I) (Genève, 1980),
 - le protocole sur l'interdiction ou la limitation de l'emploi des mines, pièges et autres dispositifs (Protocole II) (Genève, 1980),
 - le protocole sur l'interdiction ou la limitation des armes incendiaires (Protocole III) (Genève, 1980),
 - le protocole relatif aux armes à laser aveuglantes (Protocole IV) (Vienne, 1995),
 - le protocole relatif aux restes explosifs de guerre (Protocole V) (Genève, 2003) ;
- Convention sur les armes à sous-munitions (Dublin, 2008) ;
- Convention pour la prévention et la répression du crime de génocide (Genève, 1948) ;
- Conventions de Genève et protocoles additionnels :
 - Convention de Genève (I) pour l'amélioration du sort des blessés et des malades dans les forces armées en campagne (Genève, 1949),
 - Convention de Genève (II) pour l'amélioration du sort des blessés, des malades et des naufragés des forces armées sur mer (Genève, 1948),
 - Convention de Genève (III) relative au traitement des prisonniers de guerre (Genève, 1929),
 - Convention (IV) de Genève relative à la protection des personnes civiles en temps de guerre (Genève, 1949),
 - Protocole additionnel aux conventions de Genève du 12 août 1949 relatif à la protection des victimes des conflits armés internationaux (Protocole I),
 - Protocole additionnel aux conventions de Genève relatif à la protection des victimes des conflits armés non internationaux (Protocole II) (Genève, 1977),
 - Protocole additionnel aux conventions de Genève relatif à l'adoption d'un signe distinctif additionnel (Protocole III) (Genève, 2005) ;
- Convention sur l'interdiction de la mise au point, de la fabrication et du stockage des armes bactériologiques (biologiques) ou à toxines et sur leur destruction (1971).



Droits sociaux

- ILO C 87 – Convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical (1948) ;
- ILO C 98 – Convention sur le droit d'organisation et de négociation collective (1949) ;
- ILO C 29 – Convention sur le travail forcé (1930) ;
- ILO C 105 – Convention sur l'abolition du travail forcé (1957) ;
- ILO C 111 – Convention concernant la discrimination (emploi et profession) (1958) ;
- ILO C 100 – Convention sur l'égalité de rémunération (1951) ;
- ILO C 138 – Convention sur l'âge minimum (1973) ;
- ILO C 182 – Convention sur les pires formes de travail des enfants (1999).

Droits civils

- Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (1966) ;
- Pacte international relatif aux droits civils et politiques (1966) ;
- Convention européenne des droits de l'homme (Rome, 1950) ;
- Convention internationale des droits de l'enfant (1989) ;
- Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (1979) ;
- Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (1965) ;
- Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (1984).

Environnement

- Convention-cadre des Nations unies sur les changements climatiques (New York, 1992) et protocole de Kyoto (Kyoto, 1997) ;
- Convention de Vienne pour la protection de la couche d'ozone (Vienne, 1985) et protocole de Montréal (Montréal, 1987) ;
- Convention sur la pollution atmosphérique transfrontière à longue distance (Genève, 1979) et protocoles ;
- Convention sur la diversité biologique (Rio, 1992) ;
- Protocole de Cartagena sur la prévention des risques biotechnologiques (Montréal, 2000)
- Convention CITES sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (Washington, 1973) ;



- Convention sur la conservation des espèces migratrices appartenant à la faune sauvage (CMS) (Bonn, 1979) ;
- Convention internationale pour la protection des végétaux (CIPV) (Rome, 1997) ;
- Convention relative à la conservation de la vie sauvage et du milieu naturel en Europe (Berne, 1979) ;
- Convention des Nations unies sur le droit de la mer (Montego Bay, 1982) ;
- Convention pour la protection du milieu marin de l'Atlantique du Nord-Est (ensemble cinq annexes et trois appendices) (OSPAR) (Paris, 1992) ;
- Convention sur la lutte contre la désertification dans les pays gravement touchés par la sécheresse et/ou la désertification en particulier en Afrique (Paris, 1994) ;
- Convention relative aux zones humides (RAMSAR) (Ramsar, 1971) ;
- Convention de Bâle sur le contrôle des mouvements transfrontières de déchets dangereux et leur élimination et Protocole (Bâle, 1989) ;
- Convention de Rotterdam sur la procédure de consentement préalable en connaissance de cause applicable à certains produits chimiques et pesticides dangereux qui font l'objet d'un commerce international (Rotterdam, 1998) ;
- Convention de Stockholm sur les polluants organiques persistants (POP) (Stockholm, 2001) ;
- Convention sur l'évaluation de l'impact sur l'environnement dans un contexte transfrontalier (Espoo, 1991) ;
- Convention internationale sur la responsabilité civile pour les dommages dus à la pollution par les hydrocarbures (Bruxelles, 1969) ;
- Convention internationale pour la prévention de la pollution par les navires et deux protocoles (MARPOL) (1973/78) ;
- Convention sur le patrimoine mondial (1972).

Gestion durable

- Convention sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales (Paris, 1997) ;
- Convention des Nations unies contre la corruption (2003) ;
- Convention contre la criminalité transnationale organisée (New York, 2000).



Critère 2

L'établissement de crédit soumet-il sa politique de crédit et de placement à des critères positifs sociaux et environnementaux ?

Les questions posées ici concernent à nouveau le crédit et l'investissement des établissements de crédit. Ces derniers quantifient l'encours de leurs crédits et investissements utilisant des critères positifs, à caractère social ou environnemental ou les deux.

Critère 3

L'établissement de crédit est-il transparent quant à l'utilisation de critères extra-financiers dans sa politique de crédit et d'investissement ?

Ce critère se décline en trois questions : la transparence par rapport à la publication des critères extra-financiers, par rapport à la méthodologie utilisée et par rapport aux bénéficiaires. Cela donne en fait six sous-questions car on cherche à avoir des réponses concernant ses crédits et ses investissements.

Pour ces questions, l'établissement de crédit n'a que deux choix de réponse, soit il est transparent par rapport à une question et répond donc par la positive, soit il ne l'est pas et répond par la négative.

2. L'établissement de crédit a-t-il des produits d'investissement responsables ?

Critère 1

L'établissement de crédit propose-t-il des produits d'investissement qui répondent à des critères d'exclusion en matière de :

- droit humanitaire ;
- droit civil ;
- droits sociaux ;
- environnement ;
- gestion durable,

selon la norme minimale élaborée par le Réseau Financement Alternatif basé sur les conventions ratifiées par la Belgique ?

Tout comme pour le premier critère concernant la responsabilité dans la politique de gestion d'actifs, les questions visent à savoir si l'établissement de crédit vend des produits d'investissement respectant ou non les obligations des traités et conventions signées par la Belgique (voir tableau de la première question liminaire). L'établissement de crédit doit donc répondre en quantifiant pour chacune des 58 sous-questions.



Critère 2

L'établissement de crédit propose-t-il des produits d'investissement qui répondent à des critères positifs sociaux et environnementaux ?

L'établissement de crédit répond ici à la question du montant des produits d'investissement utilisant des critères positifs, à caractère social ou environnemental ou les deux, par rapport à l'encours total des produits vendus.

Critère 3

L'établissement de crédit est-il transparent quant à l'utilisation de critères extrafinanciers dans la gestion des produits d'investissement qu'elle propose ?

Ce critère se décline en deux questions : la transparence par rapport à la publication des critères extra-financiers et par rapport à la méthodologie utilisée.

De même, pour ces questions, l'établissement de crédit n'a que deux choix de réponse, soit il est transparent par rapport à une question et répond donc par la positive, soit il ne l'est pas et répond par la négative.

3. L'établissement de crédit a-t-il une *politique d'allocation d'actifs solidaire* ?

Critère 1. Partage solidaire dans l'allocation d'actifs

La question posée à l'établissement de crédit porte sur le montant cédé à des organisations ou des projets à plus-value sociale, environnementale ou culturelle par rapport au montant des dépôts.

Critère 2. Investissement solidaire dans l'allocation d'actifs

La question est de savoir quel est le montant prêté ou placé par l'établissement de crédit dans des organisations ou des projets à plus-value sociale, environnementale ou culturelle.

4. L'établissement de crédit a-t-il *des produits d'investissement solidaires* ?

Critère 1. Partage solidaire des produits d'investissement

La question posée à l'établissement de crédit porte sur le montant cédé à des organisations ou des projets à plus-value sociale, environnementale ou culturelle sur les produits d'investissement par rapport à l'encours total des produits d'investissement vendus.

Critère 2. Investissement solidaire des produits d'investissement

La question est de savoir quel est le montant investi par l'établissement de crédit dans des organisations ou des projets à plus-value sociale, environnementale ou culturelle par rapport à l'encours total des produits d'investissement vendus.

Élaboration des indicateurs et pondérations

Dans la maquette RSE proposée, nous voyons trois enjeux : (I) l'inclusion financière, (II) la responsabilité et (III) la solidarité, concernant les comptes à vue, l'octroi de crédit, la politique de gestion des actifs et l'offre de produits d'investissement. Ce sont, non seulement des enjeux bien différents, mais également des biens et services financiers distincts. Il est donc difficile de mettre en place une évaluation des réponses en agrégeant ces six enjeux.

Notre idée est, dès lors, de coter les réponses dans les six catégories et ensuite d'établir des classements en forme d'hexagone. Nous détaillons ici la méthode de pondération pour chaque branche de l'hexagone.

Élaboration des indicateurs et pondération concernant l'enjeu d'inclusion financière

La construction des indicateurs d'inclusion financière dans le cadre de cette étude est un processus que nous structurons de la manière suivante, en sept étapes :

- Collecte et validation des données sur leur qualité et leur comparabilité (sexe, âge, nationalité, revenu...);
- Calcul de l'accès au service compte à vue ou crédit auprès de chaque opérateur.
- Calcul de la qualité du service crédit offert auprès de chaque dispensateur
- Élaboration et test de la méthode de classement des établissements de crédit et dispensateurs de crédit en fonction des résultats obtenus ;
- Élaboration et test de la méthode de consolidation des résultats au niveau national ;
- Élaboration et test de clés de pondération des critères utilisés ;
- Consolidation des indicateurs.

Étape 1. Collecte et validation des données

Selon le critère concerné, la collecte de données doit faire l'objet d'une validation plus ou moins poussée. Nous avons été attentifs, dans la sélection des critères opérée initialement, de choisir autant que possible des éléments dont la qualité et la comparabilité ne sont pas source d'ambiguïté. Toutefois, à la différence des critères de sexe, d'âge ou de nationalité, le critère de revenu (tant en termes de niveau qu'en termes de nature) est potentiellement source d'une nécessaire validation.

Cette étape doit donc servir à vérifier, sur la base des données obtenues auprès des dispensateurs de crédit, à la fois la source de l'information possédée par la banque (déclaratif/fiche de revenu/extrait de rôle/...) et le type de saisie qui est fait.

En plus de tester la pertinence d'une telle collecte, cette étape doit aussi servir à élaborer les modalités d'une collecte homogène au sein des dispensateurs de crédit et établissements de crédit et sans doute d'établir, in fine, l'équivalent d'un cahier des charges à remettre à ces derniers.



Étape 2. Calcul de l'accès au service (compte à vue ou crédit) auprès de chaque opérateur.

Nous calculons d'abord le ratio de référence : par zone géographique, une commune par exemple, nous calculons le ou les ratios caractérisant la population (ratio homme/femme – ratio par tranches d'âge, ratio par nationalités – ...) et ensuite, nous calculons celui observé, par exemple, dans la clientèle du dispensateur de crédit ou de l'établissement de crédit, au même niveau géographique.

En faisant la différence entre le ratio de référence et celui de l'institution financière, nous obtenons un écart, positif ou négatif. Celui-ci fournit la mesure de l'accès au crédit ou au compte à vue des groupes de population concernés.

La question est donc : quel est le niveau d'accès au crédit ou au compte à vue pour chaque composante des variables (sexe, âge et revenus) et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière ?

La méthode utilisée : pour chaque composante des variables et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière, on compare son accès au crédit ou au compte à vue par rapport à sa présence dans la population.

Par exemple, à un niveau géographique déterminé (un code postal, par exemple) et/ou au niveau d'une institution financière donnée, on compare le pourcentage d'accès au crédit ou au compte à vue des composantes de la variable sexe par rapport au pourcentage de présence des composantes de la variable sexe dans la population.

Ainsi, taux d'accès des hommes = pourcentage des crédits/comptes à vue accordés aux hommes / pourcentage des hommes dans la population.

Étape 3. Calcul de la qualité du crédit offert auprès de chaque dispensateur

Parmi les informations collectées auprès des dispensateurs de crédit et des établissements de crédit, certaines seront utilisées afin d'introduire dans les indicateurs une information relative à la qualité générale de son offre de services.

Nous envisageons la qualité générale de l'offre de crédit du dispensateur sur la base du taux de défaut dans les crédits octroyés. Quand une institution a un taux de défaut moins important que la moyenne, elle bénéficiera d'une cotation plus favorable.

La question est donc : quel est le niveau de défaut de paiement pour chaque composante des variables (sexe, âge et revenus) et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière ?

La méthode utilisée : pour chaque composante des variables et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière, on compare le nombre de défaillances par rapport à sa présence dans la population.

Par exemple, à un niveau géographique déterminé (un code postal, par exemple) et/ou au niveau d'une institution financière donnée, on compare le pourcentage des composantes de la variable sexe dans les défauts par rapport au pourcentage de présence des composantes de cette variable dans la population.

Ainsi, taux de défaillance des hommes = pourcentage des hommes en défaut / pourcentage des hommes dans la population.

Étape 4. Élaboration et test de la méthode de classement des dispensateurs de crédit et établissements de crédit en fonction des résultats obtenus

Les tables, telles que présentées en annexes 2 et 3 comportent, par opérateur et selon le CP, les données relatives à leur clientèle sous les divers critères demandés.

Sur la base de l'analyse de ces données, des multiples croisements possibles, une méthode de classement devra être dégagée afin d'identifier les critères les plus performants sous l'angle de la RSE. Ces derniers pourront être dégagés notamment grâce à l'observation des résultats bruts : les critères RSE les plus performants seront a priori ceux qui provoquent de grosses disparités entre le niveau d'accès et d'usage appropriés de certains publics et leur présence dans la population.

Étape 5. Élaboration et test de la méthode de consolidation des résultats au niveau national

La formule de l'agrégation nationale des données obtenues au niveau communal doit être élaborée sur la base des résultats obtenus au terme de l'étape précédente. Sans données réelles, la conception théorique de pondération demeure par trop aléatoire et les résultats qu'un tel exercice peut produire n'apportent pas d'avancée concrète.

Étape 6. Élaboration et test de clés de pondération des critères utilisés

Dans le cadre de cette étude, les critères utilisés ont été sélectionnés sur la base d'informations de nature qualitative (notamment les données issues de l'évaluation relative au service bancaire de base) et sur la base d'une littérature abondante quant aux risques avérés d'exclusion financière de certains publics particuliers. Les découpages dans la population qu'ils permettent d'opérer doivent, selon toute hypothèse, mettre en lumière les profils les moins (bien) servis.

Le classement national des dispensateurs de crédit et établissements de crédit obtenu à l'étape précédente devra être testé afin de vérifier sa pertinence et sa capacité à illustrer de manière appropriée l'inclusion financière mise en œuvre.

Ce premier classement a pour caractéristiques :

- **de ne pas prendre en compte la part de marché du dispensateur de crédit et de l'établissement de crédit.**



Il est vraisemblable que sur la base de l'analyse de ces premiers résultats, il soit nécessaire d'envisager une prise en compte appropriée de la taille de l'institution considérée. On peut d'ores et déjà émettre un doute quant à la qualité de la comparaison d'une banque nationale proposant tous les services financiers et d'une coopérative financière régionale spécialisée dans le crédit professionnel qui offrirait par ailleurs du crédit aux particuliers.

À ce stade, nous pensons que cette prise en compte pourra être intégrée soit au travers d'une technique de pondération générale soit par la mise en place d'une typologie qui permettrait de regrouper des catégories de dispensateurs de crédit en fonction de leur taille et de distinguer les résultats pour chacun de ces groupes.

Comme expliqué précédemment, le CRA américain a opté pour la seconde approche, et c'est sans doute celle qui amènera au meilleur résultat. Celle-ci permet en effet de maintenir une logique de *best in class* au sein de chacune des catégories créées, et, le cas échéant, de développer des indicateurs plus adaptés à chacune d'entre elles.

- **de ne faire aucune distinction au sein des profils.**

À ce stade, notre maquette d'évaluation RSE ne considère aucun profil de population comme étant plus ou moins bien servi ou plus ou moins exclu financièrement.

L'analyse des données relatives aux profils des personnes adéquatement servies par les opérateurs et la comparaison de ce profil avec le profil de la population sera une étape cruciale en vue de l'élaboration de l'outil d'évaluation, car celle-ci va permettre une identification précise des profils exclus financièrement, et ce, sur une base quantitative et actualisée. Quantitative puisque notre approche interroge l'ensemble des dispensateurs de crédit de Belgique. Actualisée, car la cotation de la RSE est envisagée sur une base annuelle. Cette approche nous permettra d'envisager une pondération qui s'ajuste précisément à la réalité sociale en cours.

Dès lors, s'il s'avère que certains profils sont largement mal servis par les opérateurs, l'hypothèse de mettre en place une pondération qui souligne les pratiques socialement responsables de certains opérateurs dans la cotation RSE élaborée devra être étudiée et, le cas échéant, implémentée.

Nous envisageons de calculer à cet effet les taux suivants :

Définition de la population à risque concernant l'accès à un compte à vue

L'étude d'évaluation de la loi sur le service bancaire date de 2005 et dresse le profil des personnes qui étaient alors en situation d'exclusion bancaire. Nous ne disposons malheureusement pas de données représentatives plus récentes permettant d'établir le profil des personnes qui rencontrent aujourd'hui des difficultés pour ouvrir un compte à vue.

Les données collectées auprès des établissements de crédit dans le cadre de cette étude nous permettent par contre de dresser le profil actualisé des personnes titulaires d'un service bancaire de base (SBB).

Par définition, les titulaires d'un SBB ont été dans une situation où ils ne possédaient pas ou plus de compte à vue, ont une capacité d'épargne et un recours au crédit limités (plafond de 6 000 euros par an) et ne possèdent qu'un seul compte à vue. Elles sont identifiées par le législateur comme présentant un risque plus élevé que la moyenne de rencontrer des problèmes d'accès à un compte bancaire. Les banques étant désormais obligées d'offrir un service bancaire de base – ou au choix un compte « classique » plus onéreux aux personnes présentant le profil SBB –, il est dès lors intéressant de mesurer le taux d'accès tout comptes à vue confondus de ces populations identifiées comme présentant à tout le moins un indice de risque de rencontrer des difficultés d'accès au compte à vue.

Nous posons donc l'axiome suivant : le fait pour une composante des variables d'être sur pondérée au niveau de l'octroi d'un service bancaire de base constitue un indice de risque en matière d'accès au compte à vue.

Question : quel est l'indice de risque en matière d'accès à un compte à vue pour chaque composante des variables (sexe, âge et revenus)?

Méthode : au niveau national, on compare les taux de service bancaire de base (SBB) ouverts pour chaque composante des variables.

Par exemple, au niveau national on compare les taux de service bancaire de base ouvert pour les composantes de la variable sexe. Pour ce faire, on compare le taux de service bancaire de base ouvert à chaque composante de la variable par le taux de service bancaire de base ouvert le plus élevé.

Ainsi, si le taux d'ouverture de service bancaire de base des femmes est moins élevé que celui des hommes,

Indice de risque des femmes = $\text{taux d'ouverture de SBB des femmes} / \text{taux d'ouverture de SBB par des femmes} = 1$

Indice de risque des hommes = $\text{taux d'ouverture de SBB par des hommes} / \text{taux d'ouverture de SBB par des femmes}$ (nécessairement supérieur à 1).

Taux d'accès au compte à vue des populations à risque

Question : quel est le niveau d'accès au compte à vue (tous types de compte à vue confondus) des populations présentant un risque pour chaque variable (sexe, âge et revenus) et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière?

Méthode : pour chaque variable et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière, on quantifie l'accès au compte à vue des populations présentant un risque.

Par exemple, à un niveau géographique déterminé (un code postal, par exemple) et/ou au niveau d'une institution financière donnée, on compare pour la variable sexe le taux d'accès avec l'indice de risque. Pour ce faire, on pondère, pour chaque composante de la variable sexe, le taux d'accès avec l'indice de risque et on additionne les résultats obtenus.



Ainsi, le taux d'accès des populations à risque en fonction de la variable sexe = (taux d'accès des hommes X indice de risque des hommes) + (taux d'accès des femmes X indice de risque des femmes) (au plus il est élevé, au plus les populations présentant un risque sont quantitativement desservies).

Taux de risque de défaut de paiement en matière de crédit

Question : quel est le niveau de risque pour chaque composante des variables (sexe, âge et revenus) et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière ?

Méthode : pour chaque composante des variables et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière, on compare les taux de défaut de paiement.

Le « défaut de paiement » est choisi comme critère, car il en existe une définition claire et partagée par l'ensemble des dispensateurs de crédit en fonction du type de crédit considéré. Cette définition sert de base à l'enregistrement négatif dans la Centrale des crédits aux particuliers (CCP). L'enregistrement des défauts est obligatoire et s'impose pour l'ensemble des crédits régis par la loi relative aux crédits à la consommation ainsi que les crédits hypothécaires.

Par exemple, à un niveau géographique déterminé (un code postal, par exemple) et/ou au niveau d'une institution financière donnée, on compare les taux de défaut de paiement des composantes de la variable sexe. Pour ce faire, on divise le taux de défaut de paiement de chaque composante de la variable par le taux de défaut de paiement le moins élevé.

Ainsi, si le taux de défaut de paiement des femmes est moins élevé que celui des hommes,
Taux de risque de défaut de paiement des femmes = taux de défaut de paiement des femmes /
taux de défaut de paiement des hommes = 1

Taux de risque de défaut de paiement des hommes = taux de défaut de paiement des hommes /
taux de défaut de paiement des femmes (nécessairement supérieur à 1).

Taux d'accès des populations à risque en matière de crédit

Question : quel est le niveau d'accès au crédit des populations à risque pour chaque variable (sexe, âge et revenus) et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière ?

Méthode : pour chaque variable et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière, on quantifie l'accès au crédit des populations à risque.

Par exemple, à un niveau géographique déterminé (un code postal, par exemple) et/ou au niveau d'une institution financière donnée, on compare pour la variable sexe le taux d'accès avec le taux de risque de défaut de paiement. Pour ce faire, on pondère, pour chaque composante de la variable sexe, le taux d'accès avec le taux de risque de défaut de paiement et on additionne les résultats obtenus.

Ainsi, taux d'accès des populations à risque en fonction de la variable sexe = (taux d'accès des hommes X taux de risque de défaut de paiement des hommes) + (taux d'accès des femmes X taux de risque de défaut de paiement des femmes) (au plus il est élevé, au plus les populations à risque sont quantitativement desservies).

En matière de crédit, ces deux taux doivent ensuite nous permettre de calculer des indicateurs globaux.

Taux d'inclusion en matière de crédit (accès et qualité du crédit offert)

Question : quel est le niveau d'inclusion en matière de crédit pour chaque composante des variables (sexe, âge et revenus) et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière?

Méthode : pour chaque composante des variables et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière, on pondère le taux d'accès avec le taux de défaut de paiement. Par exemple, à un niveau géographique déterminé (un code postal, par exemple) et/ou au niveau d'une institution financière donnée, on pondère le taux d'accès des composantes de la variable sexe avec le taux de défaut de paiement de ces mêmes composantes.

Ainsi, taux d'inclusion des hommes = $\text{taux d'accès au crédit des hommes} \times (\text{taux de défaut de paiement moyen} / \text{taux de défaut de paiement des hommes})$.

Taux d'inclusion des populations à risque en matière de crédit

Question : quel est le niveau d'inclusion financière des populations à risque en matière de crédit pour chaque variable (sexe, âge et revenus) et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière?

Méthode : pour chaque variable et/ou pour chaque niveau géographique et/ou pour chaque institution financière, on pondère le taux d'accès des populations à risque avec le taux de défaut de paiement.

Par exemple, à un niveau géographique déterminé (un code postal, par exemple) et/ou au niveau d'une institution financière donnée, on consolide pour la variable sexe le taux d'accès des populations à risque avec le taux de défaut de paiement. Pour ce faire, on compare préalablement le taux d'accès des populations à risque au niveau considéré avec le taux d'accès des populations à risque au niveau national, d'une part, et le taux de défaut de paiement au niveau considéré avec le taux de défaut de paiement au niveau national, d'autre part, et on établit la moyenne des deux résultats obtenus.

Ainsi, $\text{taux d'inclusion des populations à risque dans une province} = (\text{taux d'accès des populations à risque de la variable sexe de telle province} / \text{taux d'accès des populations à risque de la variable sexe au niveau national} + \text{taux de défaut de paiement des populations à risque de la variable sexe de cette province} / \text{taux de défaut de paiement des populations à risque de la variable sexe au niveau national}) / 2$.



Les différents indicateurs obtenus au terme de cette étape d'élaboration et de test de clés de pondération des critères utilisés peuvent donc être résumés comme suit :

Type de service	Indicateur d'accès	Indicateur de qualité	Indicateur global
Compte à vue	Général : Taux d'accès	–	–
	Population à risque : Taux d'accès	–	–
Crédit	Crédit général : Taux d'accès	Général : Taux de défaut de paiement	Général : Taux d'inclusion
	Population à risque : Taux d'accès	Population à risque : Taux de risque de défaut de paiement	Population à risque : Taux d'inclusion

Étape 7. Consolidation des indicateurs

Cette étape ultime aura pour but de consolider les différents indicateurs obtenus afin qu'ils deviennent directement compréhensibles et traduits sous la forme d'une cotation de l'institution dans ses deux dimensions « d'inclusion financière », respectivement en matière de comptes bancaires et en matière de crédit.

Ces deux dimensions composent deux des six branches de l'hexagone (H1 et H2) qui figurent la cotation RSE de chaque institution.

Élaboration des indicateurs et pondération concernant les enjeux de responsabilité et de solidarité

La construction des indicateurs des enjeux de responsabilité et de solidarité se structure en trois étapes :

1. Collecte et validation des réponses sur leur qualité ;
2. Élaboration de la méthode de calcul et clés de pondération ;
3. Consolidation des indicateurs et classement des établissements de crédit.

Étape 1. Collecte et validation des réponses

Comme toute collecte de données peut donner lieu à de mauvaises interprétations, il sera donc important de veiller à ce que les réponses obtenues soient cohérentes et de qualité. De plus, certaines données peuvent être plus compliquées à trouver ou à cerner, il faut donc rester à l'écoute des établissements de crédit participant à la phase test du questionnaire.

Étape 2 - Élaboration de la méthode de calcul et clés de pondération Concernant H3 (branche de l'hexagone numéro 3) Responsabilité/Gestion des actifs

Cet axe de l'hexagone est constitué de trois grands critères : le refus d'accorder des crédits ou d'investir dans des activités heurtant les principes internationalement admis en matière de droit humanitaire, civil, social, environnemental et de gestion durable, le fait d'avoir des critères positifs d'investissement à caractère social et environnemental et la transparence par rapport aux critères extra-financiers utilisés. Pour chaque critère, nous cherchons à obtenir une cote sur 100.

L'indicateur permettant de mesurer le premier critère est l'addition de sous-indicateurs qui concernent les différentes catégories de droits identifiés. La manière dont les sous-indicateurs sont construits en fonction des réponses des établissements de crédit est expliquée dans le tableau ci-dessous.

Nous jugeons que le premier critère, composé, d'une part, du refus d'accorder des crédits aux entreprises et, d'autre part, du refus d'investir dans des actions d'entreprises à propos desquelles il existe des indices sérieux et concordants qu'elles se rendent coupables comme auteur, co-auteur ou complice, ou qu'elles tirent avantage des actes mentionnés dans les activités précitées est le plus important en lui accordant un poids global de 50. De plus, chaque domaine, malgré un nombre différent de questions, compte pour un nombre de points équivalent.

Droit	Questions sur l'accord de crédit	Questions sur l'investissement	Possibilités de réponse et poids individuel (construction du sous-indicateur)	Poids global crédit et investissement
Humanitaire	7	7	Sur chacune des 14 questions, si la réponse est positive 0,71 point est attribué au prorata de l'encours concerné. Les résultats obtenus pour chaque question sont additionnés pour donner un résultat total noté sur 10. Si une réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	10
Social	4	4	Sur chacune des 8 questions, si la réponse est positive 1,25 point est attribué au prorata de l'encours concerné. Les résultats obtenus pour chaque question sont additionnés pour donner un résultat total noté sur 10. Si une réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	10
Civil	25	25	Sur chacune des 50 questions, si la réponse est positive 0,2 point est attribué au prorata de l'encours concerné. Les résultats obtenus pour chaque question sont additionnés pour donner un résultat total noté sur 10. Si une réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	10



Environnemental	7	7	Sur chacune des 14 questions, si la réponse est positive 0,71 point est attribué au prorata de l'encours concerné. Les résultats obtenus pour chaque question sont additionnés pour donner un résultat total noté sur 10. Si une réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	10
Gestion durable	15	15	Sur chacune des 30 questions, si la réponse est positive 0,33 point est attribué au prorata de l'encours concerné. Les résultats obtenus pour chaque question sont additionnés pour donner un résultat total noté sur 10. Si une réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	10
Indicateur relatif au critère 1 (somme des sous-indicateurs)				50

L'indicateur permettant de mesurer le second critère est l'addition de sous-indicateurs relatifs aux critères positifs concernant

l'environnement et/ou le social. La manière dont les sous-indicateurs sont construits en fonction des réponses des établissements de crédit est expliquée dans le tableau ci-dessous.

Pour la pondération, nous répartissons les 50 points restants de manière équitable. Ainsi, nous décidons d'attribuer 25 points au second critère c'est-à-dire le fait de mettre en place des critères positifs à caractère social et environnemental.

	Question	Possibilités de réponse et poids individuel (construction du sous-indicateur)	Poids global
Crédit	1	Si la réponse ne concerne que le caractère social ou le caractère environnemental, alors 6,25 points sont attribués au prorata de l'encours concerné. Si la réponse concerne le caractère social et environnemental, alors 12,5 points sont attribués au prorata de l'encours concerné. Si la réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	12,5
Investissement	1	Si la réponse ne concerne que le caractère social ou le caractère environnemental, alors 6,25 points sont attribués au prorata de l'encours concerné. Si la réponse concerne le caractère social et environnemental, alors 12,5 points sont attribués au prorata de l'encours concerné. Si la réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	12,5
Indicateur relatif au critère 2 (somme des sous-indicateurs : caractère environnemental et/ou social)			25

L'indicateur permettant de mesurer le troisième critère est l'addition de sous-indicateurs relatifs à la transparence : publication des critères extra-financiers, de la méthodologie retenue pour l'application des critères et publication de la liste des bénéficiaires. La manière dont les sous-indicateurs sont construits en fonction des réponses des établissements de crédit est expliquée dans le tableau ci-dessous.

Côté pondération, les 25 points restants sont donc attribués à la transparence. Ces 25 points de la transparence sont distribués de manière égale entre les questions suivantes.

	Question	Possibilités de réponse et poids individuel (construction du sous-indicateur)	Poids global
Crédit : publication critères extra-financiers	1	Si la réponse est positive, 4,17 points sont attribués, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	4,17
Investissement : publication critères extra-financiers	1	Si la réponse est positive, 4,17 points sont attribués, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	4,17
Crédit : publication méthodologie retenue pour l'application des critères	1	Si la réponse est positive, 4,17 points sont attribués, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	4,17
Investissement : publication méthodologie retenue pour l'application des critères	1	Si la réponse est positive, 4,17 points sont attribués, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	4,17
Crédit : publication de la liste des bénéficiaires	1	Si la réponse est positive, 4,17 points sont attribués, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	4,17
Investissement : publication de la liste des bénéficiaires	1	Si la réponse est positive, 4,17 points sont attribués, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	4,17
Indicateur relatif au critère 3 (somme des sous-indicateurs : publication des critères extra-financiers, méthodologie et bénéficiaires)			25

H4 Solidarité/Gestion des actifs

Cet axe de l'hexagone se décompose en deux critères, le partage solidaire et l'investissement solidaire, que nous jugeons d'importance égale.

L'indicateur permettant de mesurer le premier critère est le degré d'adéquation du partage solidaire aux conditions du label Fineurosol.

Le critère de partage solidaire a donc un poids de 50 points. Le calcul des points en fonction des réponses des établissements de crédit est expliqué dans le tableau ci-dessous.



	Question	Possibilités de réponse et poids individuel	Poids global
Résultat cédé au profit d'organisations ou de projets à plus-value sociale, environnementale ou culturelle	1	Si la réponse est positive et correspond exactement (ou plus généreusement) à la définition avancée par le label solidaire Fineurosol, 50 points sont attribués. Si la réponse est positive mais moins généreuse que la définition avancée par le label solidaire Fineurosol, ce sera un prorata de 50 points accordés. Si la réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué. Les critères Fineurosol de solidarité sont le fait que la cession : <ul style="list-style-type: none"> • lors de la souscription, est supérieure ou égale à 1 % du montant investi par l'épargnant ou ; • pour un produit d'investissement ou de dépôt, est supérieure ou égale à 0,15 % de la valeur nette d'inventaire ou de l'encours ; • pour un produit d'épargne, est égale à une somme forfaitaire annuelle équivalant à la somme payée dans les deux cas précédents 	50
Indicateur relatif au critère 1			50

L'indicateur permettant de mesurer le second critère est le degré d'adéquation de l'investissement solidaire aux conditions du label Fineurosol.

Le critère de partage solidaire d'investissement solidaire a également un poids de 50 points. Le calcul des points en fonction des réponses des établissements de crédit est expliqué dans le tableau ci-dessous.

	Question	Possibilités de réponse et poids individuel	Poids global
Actif placé ou prêté à des organisations ou des projets à plus-value sociale, environnementale ou culturelle	1	Si la réponse est positive et correspond exactement (ou plus généreusement) à la définition avancée par le label solidaire Fineurosol, 50 points sont attribués. Si la réponse est positive mais moins généreuse que la définition avancée par le label solidaire Fineurosol, ce sera un prorata de 50 points accordés. Si la réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué. Les critères Fineurosol de solidarité sont le fait que l'investissement : <ul style="list-style-type: none"> • s'il est direct, est supérieur ou égal à 5 % ; • pour des produits d'épargne ou de dépôt, si l'encours est fongible dans l'actif du gestionnaire, est supérieur ou égal à 10 % ; • pour des produits d'épargne ou de dépôt, si l'encours n'est pas fongible dans l'actif du gestionnaire, est supérieur ou égal à 50 %. 	50
Indicateur relatif au critère 2			50

Indicateurs de responsabilité sociale des établissements de crédit et des dispensateurs de crédit aux particuliers

H5 Responsabilité/Offre de produits d'investissement

Tout comme pour la responsabilité dans la politique d'allocation d'actifs, cet axe de l'hexagone est constitué des trois mêmes grands critères : le refus de vendre des produits d'investissement dans des activités heurtant les principes internationalement admis en matière de droit humanitaire, civil, social, environnemental et de gestion durable, le fait que ceux-ci aient des critères positifs d'investissement à caractère social et environnemental et la transparence par rapport aux critères extra-financiers utilisés par ces produits. Pour chaque critère, nous cherchons à obtenir une cote sur 100.

L'indicateur permettant de mesurer le premier critère est l'addition de sous-indicateurs qui concernent les différentes catégories de droits identifiés. La manière dont les sous-indicateurs sont construits en fonction des réponses des établissements de crédit est expliquée dans le tableau cidessous.

Nous jugeons que le premier critère, c'est-à-dire le refus de vendre des produits financiers qui investissent dans des entreprises à propos desquelles il existe des indices sérieux et concordants qu'elles se rendent coupables comme auteur, co-auteur ou complice, ou qu'elles tirent avantage des actes mentionnés dans les cinq activités précitées, est le plus important en lui accordant un poids global de 50. Ainsi, chaque domaine, malgré un nombre différent de questions, compte pour un nombre de points équivalent.

Droits	Nombre de questions	Possibilités de réponse et poids individuel (construction des sous-indicateurs)	Poids global
Humanitaire	7	Sur chacune des 7 questions, si la réponse est positive 1,43 point est attribué au prorata de l'encours concerné. Les résultats obtenus pour chaque question sont additionnés pour donner un résultat total noté sur 10. Si une réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	10
Social	4	Sur chacune des 4 questions, si la réponse est positive 2,5 points sont attribués au prorata de l'encours concerné. Les résultats obtenus pour chaque question sont additionnés pour donner un résultat total noté sur 10. Si une réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	10
Civil	25	Sur chacune des 25 questions, si la réponse est positive 2,5 points sont attribués au prorata de l'encours concerné. Les résultats obtenus pour chaque question sont additionnés pour donner un résultat total noté sur 10. Si une réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	10



Environnemental	7	Sur chacune des 7 questions, si la réponse est positive 1,43 point est attribué au prorata de l'encours concerné. Les résultats obtenus pour chaque question sont additionnés pour donner un résultat total noté sur 10. Si une réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	10
Gestion durable	15	Sur chacune des 15 questions, si la réponse est positive 0,67 point est attribué au prorata de l'encours concerné. Les résultats obtenus pour chaque question sont additionnés pour donner un résultat total noté sur 10. Si une réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	10
Indicateur relatif au critère 1 (somme des sous-indicateurs)			50

L'indicateur permettant de mesurer le second critère est l'addition de sous-indicateurs relatifs aux critères positifs concernant l'environnement et/ou le social. La manière dont les sous-indicateurs sont construits en fonction des réponses des établissements de crédit est expliquée dans le tableau ci-dessous.

Tout comme pour l'axe responsabilité/gestion des actifs, nous décidons pour la pondération d'attribuer de manière égale 25 points pour les produits d'investissement ayant des critères sociaux et environnementaux positifs et 25 points concernant la transparence.

	Question	Possibilités de réponse et poids individuel (construction des sous-indicateurs)	Poids global
Produits d'investissement	1	Si la réponse ne concerne que le caractère social ou le caractère environnemental, alors 12,5 points sont attribués au prorata de l'encours concerné. Si la réponse concerne le caractère social et environnemental, alors 25 points sont attribués au prorata de l'encours concerné. Si la réponse est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	25
Indicateur relatif au critère 2 (somme des sous-indicateurs : caractère environnemental et/ou social)			25

L'indicateur permettant de mesurer le troisième critère est l'addition de sous-indicateurs relatifs à la transparence : publication des critères extra-financiers et la méthodologie retenue pour l'application des critères. La manière dont les sous-indicateurs sont construits en fonction des réponses des établissements de crédit est expliquée dans le tableau ci-dessous.

Enfin, de manière similaire, pour la pondération, les 25 points de la transparence sont distribués de manière égale entre les questions suivantes.

	Question	Possibilités de réponse et poids individuel (construction des sous-indicateurs)	Poids global
Produits d'investissement : publication critères extra-financiers	1	Si la réponse est positive, 12,5 points sont attribués, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	12,5
Produits d'investissement : publication méthodologie retenue pour l'application des critères	1	Si la réponse est positive, 12,5 points sont attribués, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué.	12,5
Indicateur relatif au critère 3 (somme des sous-indicateurs : publication des critères extra-financiers et méthodologie)			25



H6 Solidarité / Offre de produits d'investissement

Tout comme pour la solidarité dans la politique de gestion des actifs, cet axe de l'hexagone se décompose en deux critères, le partage solidaire et l'investissement solidaire, que nous jugeons d'importance égale.

L'indicateur permettant de mesurer le premier critère est le degré d'adéquation du partage solidaire aux conditions du label Fineurosol.

Le critère de partage solidaire a donc un poids de 50 points. Le calcul des points en fonction des réponses des établissements de crédit est expliqué dans le tableau ci-dessous.

	Question	Possibilités de réponse et poids individuel	Poids global
Résultat cédé au profit d'organisations ou de projets à plus-value sociale, environnementale ou culturelle	1	Si la réponse est positive et correspond exactement (ou plus généreusement) à la définition avancée par le label solidaire Fineurosol, 50 points sont attribués. Si la réponse est positive mais moins généreuse que la définition avancée par le label solidaire Fineurosol, ce sera un prorata de 50 points accordés. Si la réponse est négative ou inconnue, aucun point n'est alloué. Les critères Fineurosol de solidarité sont le fait que la cession : <ul style="list-style-type: none">• lors de la souscription, est supérieure ou égale à 1 % du montant investi par l'épargnant ou ;• pour un produit d'investissement ou de dépôt, est supérieure ou égale à 0,15 % de la valeur nette d'inventaire ou de l'encours ;• pour un produit d'épargne, est égale à une somme forfaitaire annuelle équivalant à la somme payée dans les deux cas précédents.	50
		Indicateur relatif au critère 1	50

L'indicateur permettant de mesurer le second critère est le degré d'adéquation de l'investissement solidaire aux conditions du label Fineurosol.

Le critère de partage solidaire d'investissement solidaire a également un poids de 50 points. Le calcul des points en fonction des réponses des établissements de crédit est expliqué dans le tableau ci-dessous.

	Question	Possibilités de réponse et poids individuel	Poids global
Actif placé ou prêté à des organisations ou des projets à plus-value sociale, environnementale ou culturelle	1	Si la réponse est positive et correspond exactement (ou plus généreusement) à la définition avancée par le label solidaire Fineurosol, 50 points sont attribués. Si la réponse est positive mais moins généreuse que la définition avancée par le label solidaire Fineurosol, ce sera un prorata de 50 points accordés. Si la réponse est négative ou inconnue, aucun point n'est alloué. Les critères Fineurosol de solidarité sont le fait que l'investissement : <ul style="list-style-type: none"> • s'il est direct, est supérieur ou égal à 5 % ; • pour des produits d'épargne ou de dépôt, si l'encours est fongible dans l'actif du gestionnaire, est supérieur ou égal à 10 % ; • pour des produits d'épargne ou de dépôt, si l'encours n'est pas fongible dans l'actif du gestionnaire, est supérieur ou égal à 50 %. 	50
Indicateur relatif au critère 2			50

Étape 3. Consolidation des indicateurs et classement des établissements de crédit

Cette dernière étape sert à additionner les points obtenus par branche de l'hexagone afin de fournir une cote globale par établissement de crédit.

Tout comme pour l'enjeu de l'inclusion financière et ses deux questions liminaires, l'échelle utilisée pour les questions liminaires relatives aux enjeux de la responsabilité et de la solidarité va de 0 à 100.

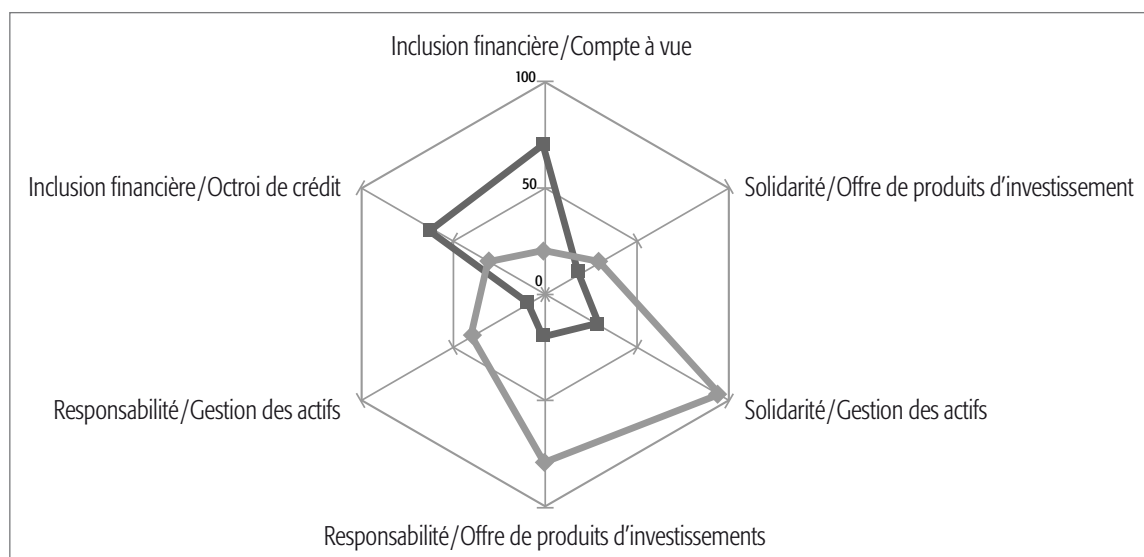
L'étalonnage des résultats obtenus est fixé en borne inférieure à zéro lorsque les résultats obtenus des réponses correspondent à, d'une part, une politique de gestion des actifs non responsable ou non solidaire, et d'autre part, à une offre de produits d'investissement non responsable ou non solidaire. *A contrario*, la borne supérieure de 100 points correspondra au résultat obtenu lorsque toutes les réponses correspondent, d'une part, à une politique de gestion des actifs responsable et solidaire, et d'autre part, à une offre de produits d'investissement responsable et solidaire.



En résumé, les établissements de crédit ayant les cotes les plus hautes dans les quatre branches de l'hexagone (H3, H4, H5 et H6) sont les mieux classés en termes de responsabilité et de solidarité dans la politique de gestion des actifs et l'offre de produits d'investissement.

Simulation de présentation des indicateurs agrégés pour chaque question liminaire de la RSE

Pour les établissements de crédit dont nous examinons les six aspects, plus l'hexagone est grand et complet plus il est considéré inclusif, responsable et solidaire. Les dispensateurs de crédit, qui ne sont évalués que sur l'enjeu de l'inclusion financière et du crédit au particulier, apparaissent sous forme de point (voir DC).



Indicateurs de responsabilité
sociétale des établissements
de crédit et des dispensateurs
de crédit aux particuliers

Dossier

Phase-test

Collecte de données

Questionnaire parties 1-2. Enjeu de l'inclusion financière

Période étudiée : Pour la phase-pilote, nous cherchions à obtenir des données de Direction générale statistique, de la Centrale de crédit aux particuliers et des divers établissements de crédit interrogés au 31 décembre 2008 (ou toute période disponible s'en rapprochant le plus).

Selon la méthodologie déterminée pour les parties concernant l'enjeu de l'inclusion financière en matière de compte à vue et d'octroi de crédit aux particuliers, nous avons comparé les données fournies par les établissements de crédit et les dispensateurs de crédit aux données fournies par les services statistiques et la Centrale de crédit aux particuliers, selon les critères étudiés. Le questionnaire envoyé aux établissements et aux dispensateurs de crédit est disponible aux annexes 2 et 3. Cette démarche est résumée dans le tableau ci-dessous.

Compte à vue			Octroi de crédit		
Critères	Spécifique	Général	Critères & données	Spécifique	Général
Age	Établissement de crédit	Service Public Fédéral Économie – Direction Générale Statistique	Age	Dispensateur de crédit	Service Public Fédéral Économie – Direction Générale Statistique
Sexe			Sexe		
Nationalité			Nationalité		
Niveau d'éducation			X		



Autorisation temporaire de séjour			X		
Niveau de revenus		Service Public Fédéral Économie – Direction Générale Statistique Information Économique, Thématique Société	Niveau de revenus		Service Public Fédéral Économie – Direction Générale Statistique Information Économique, Thématique Société
Nature des revenus			Nature de revenus		
X		Centrale de crédit aux particuliers	Défaut de paiement		Centrale de crédit aux particuliers
Règlement collectif de dettes			Règlement collectif de dettes		

Parallèlement, afin d’être sûrs que les données demandées aux établissements de crédit ne portent pas atteinte à la vie privée nous avons sollicité l’avis officiel de la Commission de la protection de la vie privée. Cet avis ne nous a malheureusement pas encore été communiqué à l’heure de clôturer la présente étude.

Les démarches auprès du Service Public Fédéral Économie – Direction Générale Statistique nous ont permis de rapidement collecter des données intéressantes relatives aux critères d’âge, de nationalité ainsi que de nature et de niveau de revenus. Nous décrivons plus bas comment les données ont été utilisées.

De même, notre contact à la Banque nationale nous a fait parvenir les chiffres de la Centrale de crédit aux particuliers concernant les crédits en défaut de paiement et les règlements collectifs de dettes.

Afin de faciliter la collecte de données lors de la phase test, nous avons sélectionné un échantillon de communes concernées, comme suit.

Objectifs de l’échantillon

Dans le cadre de cette étude, la construction de l’échantillon doit servir d’une part à vérifier certaines hypothèses : les critères retenus sont-ils pertinents ? Permettent-ils une classification efficace ? Est-il nécessaire de les combiner ? Si oui, de quelle manière ?

D’autre part, l’échantillon doit permettre d’affiner l’élaboration des indicateurs dans la phase de la recherche qui succèdera à la collecte des données : faut-il créer des filtres supplémentaires ? Les résultats obtenus sont-ils cohérents ?

À ce stade néanmoins, la construction de cet échantillon est également tributaire de contraintes extérieures. Ces dernières peuvent être liées, d'une part, à la qualité de la collaboration avec les organismes que nous sollicitons pour obtenir des données qui ne sont généralement pas publiées et qui peuvent nécessiter une procédure interne spécifique et entraîner des restrictions quant à la taille de l'échantillon et quant aux délais de livraison.

Modalités de prise en compte des critères dans la construction de l'échantillon

Afin de vérifier la pertinence des critères, en fonction des données statistiques disponibles au moment de l'élaboration de l'échantillon, nous avons travaillé de la manière suivante :

- *Couverture géographique*

Afin de tester la présence sur le territoire, nous avons pris arbitrairement comme base la présence dans chacune des provinces du pays (11 provinces). Un second niveau est également pris en considération, puisque nous avons également décidé de retenir dans chacune des provinces la commune la plus importante et celle de la plus petite taille (soit 22 communes). L'idée sous-jacente est d'avoir, grâce à un tel échantillon, des résultats potentiellement très contrastés, ce qui sera utile pour élaborer les échelles des cotations qui seront finalisées dans la dernière étape de la recherche.

Leuven (24062) – Pepingen (23064) – Braine-l'Alleud (25014) – Hélécine (25118) – Koekelberg (21011) – Bruxelles-Ville (21004) – Charleroi (52011) – Mont-de-l'Enclus (57095) – Liège (62063) – Tinlot (61081) – Namur (92084) – Vresse-sur-Semois (91143) – Arlon (81001) – Daverdisse (84016) – Genk (71016) – Herstappe (73028) – Gent (44021) – Horebeke (45062) – Bruges (31005) – Zuienkerke (31042) – Anvers (11002) – Vorselaar (13044).

- *Répartition par âge*

La prise en compte de l'âge sur l'échantillon a eu un impact réduit. En tant que tel, en effet, il n'existe pas véritablement des villes de « jeunes » ou de villes de « personnes âgées », et donc une répartition géographique par tranche d'âge ne semble pas pouvoir apporter un supplément pertinent d'information. Ceci étant dit, il existe des communes où la part respective de jeunes ou de personnes âgées est proportionnellement importante. À toutes fins utiles, une seule ville a été ajoutée (Knokke-Heist), où la population des plus de 65 ans atteint 28%⁹⁰. Des communes « très jeunes » recoupent celles sélectionnées pour comporter une part élevée de ménages à revenu appartenant à la tranche de revenu la plus faible (Saint-Josse-ten-Noode et Molenbeek-Saint-Jean).

90. Statistiques nationales, 2007.



- *Nationalité*

Données statistiques non encore reçues. Pas d'apport dans la construction de l'échantillon.

- *Niveau de revenus*

Le niveau de revenu a été pris en compte de la manière suivante. Quatre communes ont été arbitrairement sélectionnées afin d'obtenir des résultats potentiellement contrastés au regard des revenus.

Bierbeek (haute) et Chaumont-Gistoux (haute) sont deux communes où la part des ménages disposant de revenus élevés (intervalle supérieur) est importante; Saint-Josse-ten-Noode (basse) et Molenbeek-Saint-Jean (basse) sont quant à elles deux communes où la part des ménages disposant de revenus faibles (intervalle inférieur) est importante.

- *Nature des revenus*

Données statistiques non encore reçues. Pas d'apport dans la construction de l'échantillon.

Récapitulatif des communes, codes INS et codes postaux de l'échantillon :

Communes	Code INS	Code postal
Anvers	(11002)	2000
Vorselaar	(13044)	2290
Leuven	(24062)	3000
Pepingen	(23064)	1670
Braine-l'Alleud	(25014)	1420
Hélécine	(25118)	1357
Koekelberg	(21011)	1081
Bruxelles-Ville	(21004)	1000
Charleroi	(52011)	6000
Mont-de-l'Enclus	(57095)	7750
Liège	(62063)	4000
Tinlot	(61081)	4557
Namur	(92094)	5000
Vresse-sur-Semois	(91143)	5550
Arlon	(81001)	6700
Daverdisse	(84016)	6929
Genk	(71016)	3600
Herstappe	(73028)	3717
Gent	(44021)	9000
Horebeke	(45062)	9667
Bruges	(31005)	8000
Zuienkerke	(31042)	8377

Communes	Code INS	Code postal
Saint-Josse	(21014)	1210
Molenbeek	(21012)	1080
Bierbeek	(24011)	3360
Chaumont-Gistoux	(25018)	1325
Knokke-Heist	(31043)	8300

En ce qui concerne les établissements et dispensateurs de crédit, la recherche de données a été moins simple. Tout d'abord, afin de déterminer notre échantillon et de faciliter la mise en contact avec les personnes-clefs pouvant répondre au questionnaire, nous avons pris rendez-vous avec des responsables de la Febelfin et de l'Union professionnelle du crédit (UPC). Cette rencontre nous a confortés dans notre choix d'échantillonnage composé d'établissements de crédit de grande taille et de dispensateurs de crédit et d'établissements de crédit plus locaux à interroger.

Toutefois, vu la diversité des sujets traités par le questionnaire, les personnes rencontrées à la Febelfin et l'UPC n'ont pas su nous communiquer les noms des personnes-clefs à contacter au sein de ces institutions.

Ainsi, pour les comptes à vue, notre stratégie d'échantillonnage des établissements de crédit est de contacter les quatre plus grands opérateurs en termes de total du bilan, soit EC1, EC2, EC3 et EC4⁹¹. Puis, pour avoir une manière de contraster les résultats par rapport à des banques plus locales sur le territoire belge, nous avons contacté deux établissements de crédit locaux, EC5 et EC6.

Pour l'octroi de crédit, nous avons adopté une stratégie d'échantillonnage similaire. Les quatre plus grands en termes de total du bilan, soit EC1, EC2, EC3 et EC4 ont été contactés. Également, pour avoir une manière de contraster les résultats par rapport à des banques plus locales sur le territoire belge, nous avons contacté deux établissements de crédit local, EC5 et EC6. Enfin, nous avons aussi voulu contacter des dispensateurs de crédit afin d'avoir un point de vue d'organismes se limitant strictement à des activités d'octroi de crédit. Ainsi, DC7, DC8 et DC9 ont été contactés.

Questionnaire parties 3-4. Enjeux de la responsabilité et de la solidarité

Pour les parties concernant les enjeux de responsabilité et de solidarité, nous avons également contacté les quatre plus grands établissements de crédit en termes de total de bilan : EC1, EC2, EC3 et EC4 et les deux banques locales, EC5 et EC6. Pour ces enjeux, il nous a paru pertinent de

91. Afin de respecter la confidentialité des informations communiquées, nous utiliserons ici la dénomination EC (pour établissement de crédit) et DC [...] suivie d'un chiffre.



questionner EC10, une banque dont le business model repose sur le développement durable et les paramètres environnementaux et sociaux.

Période étudiée : pour la phase-pilote, les questions ont été posées aux établissements de crédit concernant l'exercice écoulé de l'année 2008.

Résultats de la collecte de données

Données disponibles auprès du Service public fédéral (SPF) Économie – Direction générale (DG) Statistique et de la Centrale du crédit aux particuliers

Le SPF Économie – Direction générale Statistique nous a fourni exactement les découpages souhaités, par code postal, au 1^{er} janvier 2008, concernant les critères d'âge, de sexe et de nationalité.

Pour ce qui est de l'âge, nous avons pu obtenir les groupes voulus : 18–24 ans, 25–65 ans et les 65 ans et plus en combinant les données reçues. Le premier groupe résulte de la somme des filles et des garçons entre 0–24 ans moins les personnes des deux sexes entre 0–17ans. Le deuxième groupe vient de la soustraction des 18-65 ans moins les 18-24ans. Le troisième groupe existait déjà dans les statistiques envoyées.

Concernant la nationalité, nous avons groupé les données envoyées (par pays) dans les trois groupes prévus : les Belges, les ressortissants européens non belges et les ressortissants non européens. Il est à noter que nous entendons par « européen » les ressortissants des 27 pays membres de l'Union européenne.

Nous avons reçu les informations relatives au niveau de revenus, pour isolé et ménage, mais concernant l'exercice 2007 – données 2006. Celles-ci nous sont parvenues en groupes directement utilisables.

Par contre, il s'est avéré difficile d'obtenir des données relatives à la nature des revenus, au niveau de scolarité et au nombre de personnes de nationalité étrangère autorisées à s'établir temporairement sur le territoire belge.

Ainsi, les groupes concernant la nature des revenus ont été difficiles à constituer. Nous avons d'abord pensé aux groupes suivants, utilisés en fiscalité : chômeurs, indépendants, salariés, invalides, pensionnés et les autres. Ces dernières informations n'étant pas disponibles, nous avons tenté de recréer les catégories déterminées par la loi sur le revenu insaisissable où sont utilisées les lettres [A] = salaires, [B] = allocations de chômage et [C] = prestations familiales, rentes ⁹².

92. Le détail des revenus entrant dans ces catégories est disponible sur la fiche technique de la Banque Dexia, voir http://www.dexia.be/nocms/doccenter/doc/Fiche_ExplicativePaiementRevenusInsaisissables_1.pdf

Malheureusement, les services statistiques fiscaux ne possèdent pas ce détail. Ces derniers nous ont tout d'abord proposé des données socio-économiques recensées par enquête tous les dix ans, les données sur le sujet disponibles à ce jour datant de 2001. Nous avons écarté la possibilité d'utiliser ces données car nous les jugeons peu fiables, non comparables et pas assez récurrentes.

Finalement, nous avons obtenu des données permettant le classement suivant : déclaration simple sans revenu professionnel, déclaration simple avec revenus professionnels, déclaration double sans revenu professionnel, déclaration double avec revenus professionnels et déclaration double avec deux revenus professionnels, ce qui en fin de compte permet de distinguer deux catégories de population ayant fait une déclaration fiscale : avec et sans revenus professionnels. Ces catégories sont fiables et récurrentes mais il y a lieu de s'interroger quant au fait qu'elles soient suffisamment différenciées pour apporter des éléments d'analyse intéressants.

En ce qui concerne le niveau de scolarité, nous avons également rencontré un problème de manque de récurrence de l'information disponible. Les seules données disponibles sont également des données socio-économiques recensées par enquête tous les dix ans, la dernière enquête datant de 2001.

Enfin, il n'est pas possible d'obtenir de données relatives au nombre de personnes de nationalité étrangère autorisées à s'établir temporairement sur le territoire belge sur la base de documents tels que l'annexe 26 ou 26 bis. Ces données ne sont pas recensées, la seule donnée disponible étant le nombre de personnes réfugiées par commune, qui n'est néanmoins pas recensé de manière systématique dans toutes les communes.

En résumé, les données fournies par le SPF Économie – Direction générale Statistique nous permettent donc de disposer de données pertinentes, récurrentes et relatives à l'année de référence souhaitée, pour les critères d'âge, sexe et nationalité, ainsi que de données pertinentes, récurrentes mais d'une année autre que l'année de référence souhaitée pour le critère de niveau de revenus.

Par contre, nous ne disposerons pas de données pertinentes et/ou récurrentes pour les critères de nature de revenus, niveau de scolarité et nombre de personnes de nationalité étrangère autorisées à s'établir temporairement sur le territoire belge. L'élaboration d'indicateurs sur la base de ces critères s'avère donc impossible dans l'état actuel des données disponibles.

Concernant les données collectées par la Centrale de crédit aux particuliers, notre contact à la Banque nationale nous a fait parvenir les chiffres au 31 décembre 2008 concernant les crédits en défaut de paiement et les règlements collectifs de dettes. Une précision est à faire toutefois, concernant les aires de code postal ayant trois personnes ou moins avec un défaut de paiement ou un règlement collectif de dettes, c'est l'intervalle 0-3 qui nous a été fourni. Afin de pouvoir traiter les données mathématiquement nous avons remplacé cet intervalle par le chiffre 2 à chaque fois.



Données fournies par les établissements de crédit et les dispensateurs de crédit

Pour les établissements et les dispensateurs de crédit, le travail de collecte de données a été plus ardu. Nous avons dû chercher les personnes-clefs dans chaque banque à même de répondre aux différentes parties du questionnaire. Nous avons en priorité contacté les départements de responsabilité sociétale des entreprises pour les grands établissements de crédit, et ceux de communication/marketing, pour les dispensateurs de crédit et les établissements de crédit de taille plus modeste.

Après maintes relances et discussions téléphoniques, nous avons obtenu les résultats suivants :

Établissement/dispensateur de crédit et parties du questionnaire concernées	Réponse obtenue ?	Raison
EC1 1-2-3-4	Partielle. Pas de réponse pour la partie 1 et réponses partielles reçues pour les parties 2, 3 et 4. Voir annexes 4 et 5.	L'EC1 n'a pas pu identifier à temps la personne capable de répondre à la partie 1 sur les comptes à vue. La partie 2 a été remplie, d'une part, pour les ouvertures de crédit et les prêts à tempérament mais pas pour les prêts hypothécaires. Ceux-ci sont centralisés dans un autre service et la personne en charge de ceux-ci n'a pas rempli le questionnaire. D'autre part, la partie 2 n'a été remplie que pour les critères du sexe et de l'âge et pour les données de défaut de paiement et de RCD. Les parties 3 et 4 ont été partiellement remplies car, d'une part, les quantités non pas été précisées et, d'autre part, pour les produits d'investissement, le répondant n'a considéré que les produits ISR de l'EC1 (et non tous les produits d'investissement comme détaillé dans le libellé).
EC2 1-2-3-4	Partielle. Réponses reçues partiellement pour les parties 1 et 2 et entretien par téléphone pour les parties 3 et 4. Voir annexes 6, 7 et 8.	Concernant les parties 1 et 2 du questionnaire, nous n'avons reçu les données que pour la Région flamande, les données n'étant pas centralisées. Plus précisément, nous avons obtenu les données concernant le sexe, l'âge et les groupes de nationalités ainsi que les défauts de paiement et les RCD. Concernant les parties 3 et 4, nous n'avons pas obtenu de réponses en tant que telles, mais quelques informations par entretien.
EC3 1-2-3-4	Non	Réponses maintes fois promises, mais rien reçu à ce jour.
EC4 1-2-3-4	Non	Aucune raison mentionnée.

Indicateurs de responsabilité sociétale des établissements de crédit et des dispensateurs de crédit aux particuliers

Dossier

EC5 1-2-3-4	Non	Questionnaire trop long et trop compliqué. Beaucoup d'enquêtes de ce type, alors très sélectifs.
EC6 1-2-3-4	Non	Aucune raison mentionnée.
DC7 2	Non	« Nous avons décidé de ne pas participer à votre questionnaire pour cette fois. Nous sommes pour l'instant en préparation de la transposition de la directive crédit consommation à venir et les équipes susceptibles de donner suite à vos requêtes sont occupées en priorité sur ce sujet urgent. »
DC8 2	Non	« Malheureusement, la charge de travail actuelle ainsi que celle prévue pour les semaines et mois à venir, ne nous permettra pas d'effectuer les recherches nécessaires pour votre étude. »
DC9 2	Non	Politique d'entreprise.
EC10 3-4	Oui. Questionnaire rempli et accompagné de remarques. Voir annexe 9.	

Traitement et pondération des réponses

Traitement et pondération des réponses relatives à l'enjeu de l'inclusion financière

Vu le peu de données récoltées auprès des opérateurs interrogés, le traitement des réponses ne permet pas une analyse approfondie des méthodologies et pondérations proposées.

En effet, comme indiqué plus haut, nous avons été confrontés à un très faible taux de réponse des établissements et dispensateurs de crédits concernant la partie 1 et 2 du questionnaire, les opérateurs qui ont répondu ne l'ont fait que de manière incomplète.

Ainsi, en ce qui concerne la fourniture de comptes à vues, seul un opérateur nous a répondu, uniquement en ce qui concerne les communes de la Région flamande reprises dans notre échantillon, pour tous les critères sauf celui relatif au niveau des revenus.

En ce qui concerne le crédit aux particuliers, nous avons reçu les réponses partielles de deux opérateurs qui nous ont fourni des données relatives aux critères du sexe, de l'âge et relatives aux défauts de paiement et aux règlements collectifs de dettes. Nous avons également obtenu des données relatives à la nationalité auprès de l'un des deux opérateurs. Pas de données par contre en ce qui concerne le niveau des revenus. Malheureusement, les réponses d'un des opérateurs



ne couvrent que les communes flamandes de l'échantillon alors que les réponses de l'autre opérateur ne couvrent que deux types de crédit sur trois.

Comme présenté en détail plus haut, le processus de construction des indicateurs d'inclusion financière que nous proposons est l'aboutissement des sept étapes suivantes :

- Collecte et validation des données sur leur qualité et leur comparabilité (sexe, âge, nationalité, revenu...);
- Élaboration de la méthode de calcul des écarts entre ratio de référence et ratio du dispensateur de crédit ou de l'établissement de crédit pour chaque critère;
- Élaboration et test de clés de pondération de nature quantitative des critères utilisés;
- Élaboration et test de la méthode de classement des établissements de crédit et dispensateurs de crédit en fonction des résultats obtenus;
- Élaboration et test de la méthode de consolidation des résultats au niveau national;
- Élaboration et test de clés de pondération de nature politique des critères utilisés;
- Consolidation des indicateurs.

Le très faible taux de participation ne nous permet pas de passer le cap de la première étape du processus qui vise à assurer la pertinence de la collecte de données, élaborer les modalités d'une collecte homogène au sein des dispensateurs de crédit et établir l'équivalent d'un cahier des charges à remettre aux établissements de crédit.

En outre, comme il n'y a eu qu'un seul répondant pour la partie relative aux comptes bancaires et que les réponses fournies pour le crédit par les deux opérateurs ne sont pas exhaustives en termes de communes ou de type de crédit, nous ne pouvons même pas tenter d'avancer de manière exploratoire sur les étapes ultérieures, qui nécessitent une comparaison des résultats de plusieurs opérateurs. De ce fait, les critères suggérés n'ont pu être validés sous l'angle de leur efficacité à classer les opérateurs. Les hypothèses relatives à la mise en œuvre et à la validité des pondérations n'ont également de ce fait pas pu être testées, ni validées.

L'enseignement général de cette phase pilote est que le manque cruel de réponses ne nous a pas permis de réaliser la phase de test essentielle dans le processus de validation et d'ajustement de nos hypothèses de travail initiales.

Il est donc crucial de pouvoir tester et valider nos critères et indicateurs lors d'une prochaine collecte de données à l'occasion de laquelle les opérateurs seraient vivement incités à participer de manière conséquente et exhaustive.

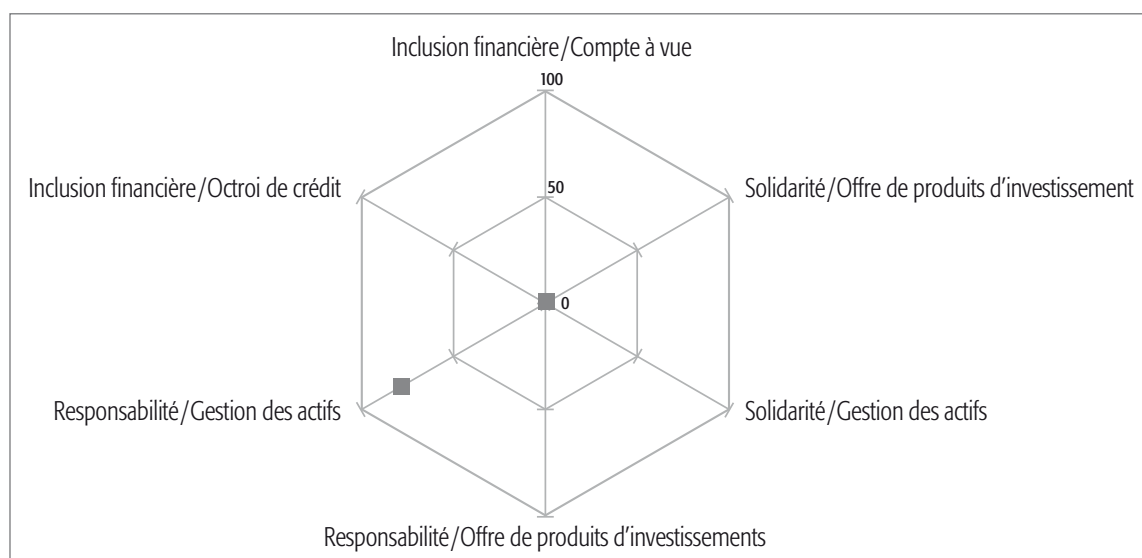


Traitement et pondération des réponses relatives aux enjeux de responsabilité et de solidarité

C'est pour les parties 3 et 4 du questionnaire que nous avons récolté le plus d'informations : deux réponses sur sept établissements de crédit interrogés. Les responsables de l'EC10 et de l'EC1 ont rempli ces parties du questionnaire avec l'aide de leurs équipes. Grâce à la méthode de pondération décrite plus haut, nous sommes parvenus à la représentation graphique suivante.

EC1 a réalisé des scores très médiocres :

- 8 % sur la responsabilité dans la gestion des actifs ;
- 0 % sur la responsabilité dans l'offre de produits d'investissement ;
- 0 % sur la solidarité dans la gestion des actifs ;
- et 0 % sur la solidarité dans l'offre de produits d'investissement.



Ceux-ci s'expliquent en grande partie par la fourniture de réponses non quantifiées aux questions posées. En effet, EC1 s'est contenté de répondre aux questions en cochant « oui » sans préciser un pourcentage du crédit, de l'investissement ou de l'offre de produits d'investissement concerné.

Cette réponse est insuffisante car elle ne permet pas de mesurer l'ampleur du respect des traités et conventions ratifiés par la Belgique et, par conséquent, la note est de zéro. Il en va de même concernant les critères positifs à caractère social et environnemental.

Enfin, les questions concernant la solidarité ont donné des réponses équivalant à zéro, car elles n'ont pas été quantifiées.

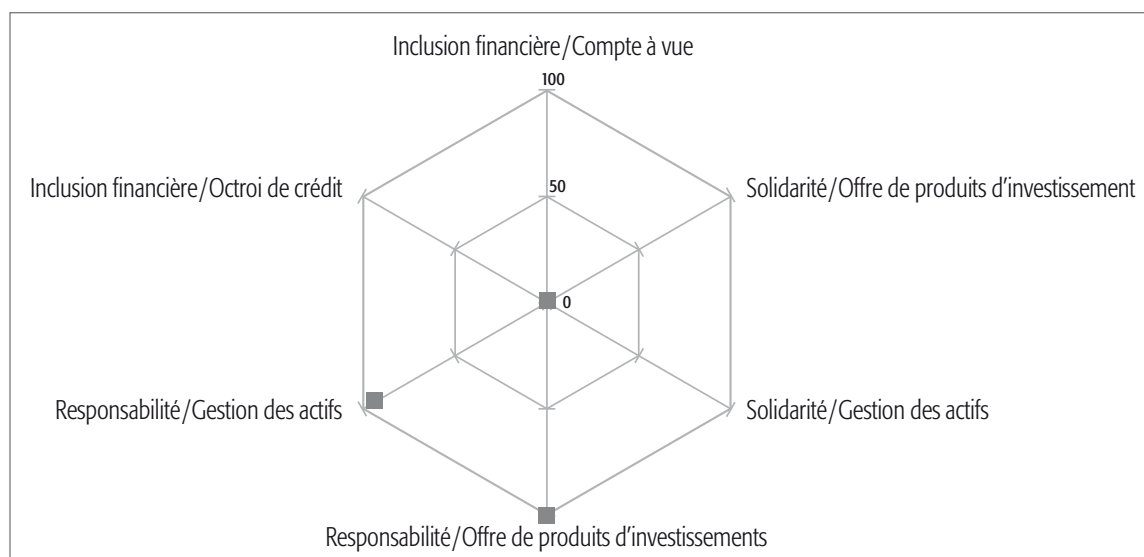


On observe par ailleurs que les réponses fournies pour la responsabilité dans l'offre des produits d'investissement ne concernaient que les produits ISR et non pas l'ensemble des produits d'investissement de l'établissement de crédit.

L'enseignement principal que nous pouvons tirer de cette phase test consiste à améliorer le questionnaire en obligeant le répondant à quantifier sa réponse et en attirant son attention sur le fait qu'il s'agit de questions visant tous les produits d'investissement et non pas seulement ceux qui font partie de leur offre d'ISR.

EC10 a réalisé des scores en dents de scie :

- 92 % sur la responsabilité dans la gestion des actifs ;
- 100 % sur la responsabilité dans l'offre de produits d'investissement ;
- 0 % sur la solidarité dans la gestion des actifs ;
- et 0 % sur la solidarité dans l'offre de produits d'investissement.



Ces scores méritent également de plus amples explications. En effet, les scores sur l'enjeu de la solidarité sont dans ce cas le résultat d'une mauvaise interprétation des questions. En effet, EC10 a fourni des remarques annexes montrant que des aspects solidaires existent bien, tant dans sa politique de gestion des actifs que dans son offre des produits d'investissement. Ces aspects auraient dû être mentionnés dans les réponses au questionnaire.

Pour éviter cet écueil et faciliter la compréhension des termes utilisés, des exemples seront mis en avant dans le questionnaire finalisé.

L'enseignement général de cette phase pilote est qu'il semble ne pas être aisé, voire même possible selon certains commentaires, pour les établissements de crédit classiques de découper de manière claire leurs actifs et même leur offre de produits d'investissement selon les différents critères mentionnés des traités et conventions ratifiés par la Belgique. Dans l'échantillon test, seul EC10, qui repose sur un modèle économique entièrement basé sur le développement durable, a pu répondre à ce genre de questions de manière qualitative et quantitative.

EC1 a quant à lui répondu, mais sans préciser les pourcentages impliqués.

Le responsable ISR de EC2, qui n'a pas répondu au questionnaire, invoque cette même raison pour justifier le fait de ne pas répondre aux questions. À l'heure actuelle, il semble assez difficile de quantifier les actifs et même les produits financiers respectant ou non les différents critères mentionnés dans les traités et conventions ratifiés par la Belgique, a fortiori pour les EC classiques. Cet enseignement est assez révélateur de l'insuffisance, voire de l'absence de critères opérationnels pris en compte par les institutions financières dans le cadre de leur RSE.



Maquette du questionnaire RSE

Présentation de la méthodologie et des objectifs

Cette maquette de questionnaire RSE touche à trois enjeux cruciaux pour les établissements de crédit : l'**inclusion financière** dans la politique de fourniture de services financiers (comptes courants et octroi de crédits), la **responsabilité** dans la politique d'allocation des actifs et l'offre de produits d'investissement ainsi que la **solidarité** dans la politique d'allocation des actifs et l'offre de produits d'investissement.

L'objectif principal est d'évaluer la RSE des établissements de crédit concernant ces trois enjeux.

La méthodologie utilisée est différente selon les enjeux. Pour l'inclusion financière, la méthodologie consiste à mesurer dans quelle mesure le dispensateur de crédit ou l'établissement de crédit sert de manière adéquate l'ensemble des publics composant la population domiciliée dans la zone géographique dans laquelle il est actif en ce qui concerne l'offre de compte à vue et de crédit au particulier.

Pour ce qui concerne l'enjeu de responsabilité, la méthodologie consiste à mesurer le degré de responsabilité des établissements de crédit dans la politique d'allocation des actifs et l'offre de produits d'investissement à travers des critères d'exclusion, des critères positifs et de la politique de transparence⁹³. Pour ce qui est de l'enjeu de la solidarité, celle-ci est mesurée par rapport aux critères du label de l'épargne solidaire Fineurosol⁹⁴.

93. Tels que définis dans BAYOT, B. et al., (2008), *op. cit.*

94. RADERMACHER F., (2006), *op. cit.*

Grille de questions à compléter

Pour les parties 1 et 2 concernant l'enjeu de l'inclusion financière en matière de compte à vue et de crédit au particulier, en l'absence de validation ou d'invalidation de ce dernier, nous conservons donc dans leur grande majorité les questions figurant dans le questionnaire-pilote.

La question relative à la nature des revenus devra toutefois être écartée, vu l'impossibilité de trouver une source de données pertinente concernant cet élément du côté du SPF Économie-DG statistiques fiscales.

À l'examen des commentaires fournis par les deux seuls répondants, la question relative au niveau des revenus pose a priori des problèmes du côté des établissements de crédit qui indiquent que cette donnée n'est pas systématiquement collectée, encodée et centralisée et que les données existantes ne sont pas fiables. Il nous semble toutefois crucial de maintenir cette question dans le questionnaire, car elle constitue a priori un élément clé de l'analyse du profil de la clientèle servie par les opérateurs. Nous renvoyons donc au questionnaire initial pour les parties 1 et 2 qui figure aux annexes 2 et 3.

Pour les parties 3 et 4 concernant les enjeux de responsabilité et de solidarité, nous conservons – en grande partie – les mêmes questions que celles testées dans le questionnaire-pilote à quelques changements près visant à éliminer les mauvaises interprétations.

Toutes les questions laissant initialement la possibilité de répondre simplement par l'affirmative ou la négative sans quantifier sont modifiées pour ne laisser que la possibilité d'indiquer les encours qui répondent aux critères. Par exemple, la question « Votre établissement de crédit **refuse-t-il** d'accorder des crédits aux entreprises de droit belge ou de droit étranger à propos desquelles il existe des indices sérieux et concordants qu'elles se rendent coupables comme auteur, co-auteur ou complice, ou qu'elles tirent avantage des actes suivants? » deviendra « Quel est l'encours des **crédits que vous avez accordés** à des entreprises après avoir vérifié qu'il n'existe pas d'indices sérieux et concordants qu'elles se rendent coupables comme auteur, co-auteur ou complice, ou qu'elles tirent avantage des actes suivants? (voir annexe 10) » et « Quel est l'encours total des crédits que vous avez accordés à des entreprises? ».

Cette reformulation par la positive, et sans pourcentage, devrait être plus claire et simple à comprendre pour les établissements de crédit. Avec les réponses obtenues, ce sera à l'évaluateur de faire le calcul du pourcentage concerné.

Concernant le critère de la transparence, autant concernant la politique de gestion des actifs que pour l'offre des produits d'investissement, nous nous sommes rendu compte qu'il valait mieux poser la question en demandant une quantification de la réponse ainsi qu'une référence à l'endroit où les informations se trouvent. Ceci affecte légèrement la pondération pour ce critère, nous en exposons brièvement les changements ci-dessous.



Pour la politique de gestion des actifs :

	Questions	Possibilités de réponse et poids individuel (construction du sous-indicateur)	Poids global
Crédit : publication des critères extra-financiers	2	Si la réponse est positive, 4 points sont attribués au prorata de l'encours concerné, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué. Le 0,17 restant est accordé pour la référence à l'endroit où se trouve l'information (site internet, liste consultable, lettre d'information...).	4,17
Investissement : publication des critères extra-financiers	2		4,17
Crédit : publication de la méthodologie retenue pour l'application des critères	2	Si la réponse est positive, 4 points sont attribués au prorata de l'encours concerné, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué. Le 0,17 restant est accordé pour la référence à l'endroit où se trouve l'information (site internet, liste consultable, lettre d'information...).	4,17
Investissement : publication de la méthodologie retenue pour l'application des critères	2		4,17
Crédit : publication de la liste des bénéficiaires	2	Si la réponse est positive, 4 points sont attribués au prorata de l'encours concerné, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué. Le 0,17 restant est accordé pour la référence à l'endroit où se trouve l'information (site internet, liste consultable, lettre d'information...).	4,17
Investissement : publication de la liste des bénéficiaires	2		4,17
Indicateur relatif au critère 3 (somme des sous-indicateurs : publication des critères extra-financiers, méthodologie et bénéficiaires)			25

Pour l'offre des produits d'investissement vendus :

	Question	Possibilités de réponse et poids individuel (construction des sous-indicateurs)	Poids global
Publication des critères extrafinanciers	1	Si la réponse est positive, 12 points sont attribués, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué. Le 0,5 restant est accordé pour la référence à l'endroit où se trouve l'information (site internet, liste consultable, lettre d'information...).	12,5
Publication de la méthodologie retenue pour l'application des critères	1	Si la réponse est positive, 12 points sont attribués, si elle est négative ou inconnue aucun point n'est alloué. Le 0,5 restant est accordé pour la référence à l'endroit où se trouve l'information (site internet, liste consultable, lettre d'information...).	12,5
Indicateur relatif au critère 3 (somme des sous-indicateurs : publication des critères extra-financiers et méthodologie)			25

Indicateurs de responsabilité
sociétale des établissements
de crédit et des dispensateurs
de crédit aux particuliers

Dossier

Comme la question a été divisée en deux parties lorsque l'on parle des produits d'investissement cela clarifie le fait que les questions concernent l'ensemble des produits d'investissement et pas seulement ceux faisant partie de l'ISR de l'établissement de crédit.

Enfin, les questions sur l'enjeu de la solidarité n'ayant pas été comprises dans leur ensemble, nous avons retravaillé ces questions et étayé les réponses possibles avec des exemples concrets.

Le questionnaire pour les parties 3 et 4 ainsi remanié se trouve en annexe 10.

Lexique

Nous proposons un bref lexique par enjeu.

Inclusion financière Capacité pour tous d'accéder à et d'utiliser des services financiers adaptés proposés par les prestataires de services financiers classiques.

Responsabilité Prise en considération des préoccupations sociales, éthiques et environnementales, en plus des critères financiers dans l'offre des produits d'investissement et la politique d'allocation d'actifs. Ces critères se basent sur l'étude portant sur la proposition de définition d'une norme légale d'investissement socialement responsable ⁹⁵96.

Critère d'exclusion (critère négatif) Critère éthique visant à exclure de l'univers d'investissement d'un produit financier certaines entreprises en fonction de la nature, du lieu ou de la pratique de leurs activités. L'exclusion peut être globale (p. ex. : exclusion de tout un secteur d'activité, exclusion géographique) ou nuancée (p. ex. : exclusion des entreprises dont plus de 5% du chiffre d'affaires provient de la vente d'armes).

Critère positif Critère éthique qui vise à retenir les entreprises qui, au-delà de leur rentabilité financière, respectent des critères sociaux et environnementaux bien précis.

SOLIDARITÉ Conscience d'une responsabilité et d'intérêts communs au point d'entraîner, pour les uns, l'obligation morale de porter assistance aux autres dans l'offre des produits d'investissement et la politique d'allocation d'actifs. Ces critères se basent sur ceux avancés par le label européen de l'épargne solidaire ⁹⁶.

Produit de placement éthique avec partage solidaire Produit financier qui soutient des associations humanitaires, des projets à plus-value sociale, environnementale ou culturelle, grâce à la redistribution d'une partie des bénéfices réalisés sur le produit.

95. BAYOT B. et al, (2008), *op. cit.*

96. RADERMACHER, F. (2006), *op. cit.*



Investissement solidaire Investissement direct de particuliers ou d'institutionnels dans le capital d'organisations alternatives à finalité sociale (coopératives, ONG, asbl, fondations...). Il peut prendre des formes diverses : parts de coopérateur, prises de participation dans des sociétés à finalité sociale, obligations émises par des asbl.

Commission solidaire Somme d'argent versée au secteur associatif, pour la réalisation de ses projets, par les banques qui proposent des produits de finance éthique et solidaire.

Projet de rapport d'évaluation du questionnaire RSE

Pour les parties 1-2, nous renvoyons à la méthode d'évaluation des réponses et d'élaboration des indicateurs décrite au point 4, en insistant sur le fait qu'il est indispensable d'inciter vivement les banques à répondre de manière complète au questionnaire en vue de valider et de finaliser notre évaluation du questionnaire.

Pour les parties 3-4, nous conservons la méthode d'évaluation des réponses décrite au point 4.3.



Conclusions

La présente étude vise à développer un outil de mesure de la responsabilité sociétale du métier de base du banquier et du dispensateur de crédit. Les enjeux de cette responsabilité nous paraissent être l'inclusion financière, la responsabilité et la solidarité dans les politiques d'investissements et d'allocation des actifs. Afin de mesurer la politique des institutions financières concernant chacune ces enjeux, nous les avons décliné en six questions liminaires :

1. Dans quelle mesure, en matière de *compte à vue offert aux particuliers*, l'établissement de crédit sert-il de manière adéquate l'ensemble des publics composant la population ?
2. Dans quelle mesure, en matière de *crédit aux particuliers*, le dispensateur de crédit sert-il de manière adéquate l'ensemble des publics composant la population ?
3. L'établissement de crédit a-t-il une *politique d'allocation d'actifs responsable* ?
4. L'établissement de crédit a-t-il une *offre de produits d'investissement responsable* ?
5. L'établissement de crédit a-t-il une *politique d'allocation d'actifs solidaire* ?
6. L'établissement de crédit a-t-il une *offre de produits d'investissement solidaire* ?

L'état des lieux sur les initiatives de RSE et les pratiques de reporting bancaire en France, au Royaume-Uni et aux États-Unis, l'élaboration d'indicateurs concernant chaque enjeu et la phase-test de notre questionnaire réalisée auprès d'établissements représentatifs du marché belge nous ont apporté trois enseignements précieux.

Tout d'abord, le peu d'informations dont disposent à cet égard les institutions financières démontre que, lorsqu'une politique RSE concernant ces enjeux existe au sein d'un établissement, aucune mesure d'impact des pratiques n'est mise en œuvre. Cette constatation nous a conforté dans l'idée qu'un outil d'évaluation comme celui que nous proposons, qui permet de centrer les efforts RSE sur les résultats est indispensable. Nous rejoignons ainsi le souhait exprimé par le parlement européen (1) « d'envisager d'établir une liste de critères que les entreprises seraient tenues de respecter



pour pouvoir se targuer de faire preuve de responsabilité » et (ii) « l'accent devrait passer des « procédés » aux « résultats », pour aboutir à une contribution mesurable et transparente des entreprises à la lutte contre l'exclusion sociale et la détérioration de l'environnement en Europe et dans le monde ⁹⁷ ».

Deuxièmement, la phase-test de l'étude a révélé que, malgré le mandat conféré par la ministre en vue de réaliser la présente étude, la participation et la collaboration des institutions financières a été tout a fait insuffisante et non significative. Sur les dix institutions sollicitées, seul trois établissements ont consenti à répondre. Nous leur en sommes reconnaissants, même si les réponses apportées ont été partielles. Afin de développer et pousser plus loin les résultats de cette étude, il est opportun de prendre toute mesure nécessaire pour que les institutions financières répondent aux questionnaires élaborés.

Enfin, l'étude a permis une avancée significative dans le domaine de l'évaluation de la RSE des établissements de crédit et dispensateurs de crédit. Bien que les résultats soient encore limités et que le travail n'ait pas pu être complètement finalisé faute de participation significative des opérateurs concernés lors de la phase test, la méthodologie adoptée, renforcée par la collaboration active du comité scientifique ayant suivi l'étude, permet de présenter une approche valide de l'évaluation de la RSE des institutions financières. L'objectif est désormais de poursuivre le travail afin de disposer d'informations objectives et quantitatives sur l'entièreté des opérateurs du secteur financier en Belgique. A ce moment-là, il sera possible de réellement évaluer et de comparer les institutions financières sur leur politique RSE concernant l'inclusion financière, la responsabilité et la solidarité.

97. PARLEMENT EUROPÉEN (2007), *op. cit.*



Références bibliographiques

Ouvrages

- BAYOT B., *Élaboration d'un service bancaire universel, deuxième partie, L'accès au crédit et l'exemple du Community Reinvestment Act*, Réseau Financement Alternatif, 2001-2002.
- BAYOT B., POPPE C., SANIO W., JÉRUSALMY O., RADERMACHER F., DISNEUR L., CAYROL A., ARO E., AYADI R., BARR M., BRAUN A., CHANCOVA B., CHRISTOVA-BALKANSKA I., CORR C., DECKERT E., DELISA R., HAUG V., HAUTH N., KAUPELYTÉ D., KURZBUCH C., RODKIEWICZ J., VANDONE D., IWANICZ-DROZDOWSKA M., *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière*, 2007, financé par la Commission européenne, DG Emploi, Affaires sociales et Égalité des chances.
Disponible sur internet : <http://www.fininc.eu/gallery/documents/fininc-final-report-fr.pdf>
- BAYOT B., CAYROL A., *Rapport ISR 2009*, Réseau Financement Alternatif, octobre 2009.
- CCE & PNUF IF, *La divulgation de l'information environnementale dans les états financiers : Faits récents et nouveaux enjeux*, Compte rendu de réunion, New York 26 février 2003.
www.ccc.org
- Colson J.-L., *Éléments relatifs à l'activité passée et future de la Commission européenne dans le domaine du contrôle des aides aux banques*, Concurrences n° 1, 2007.
- COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER (CCSF), *Les conventions de services bancaires, Annexe II du rapport*, 2002-2003, <http://www.banque-france.fr>
- DEMOUSTIEZ A., *État des lieux des initiatives socialement responsables des institutions financières*, Réseau Financement Alternatif, 2007.
- DISNEUR L., RADERMACHER F. et BAYOT B., *Évaluation de la loi du 24 mars 2003 instaurant le service bancaire de base*, Étude réalisée à la demande de Madame Freya Van den Bossche, ministre en charge de la Protection de la consommation, 2006. Disponible sur <http://www.ecosocdoc.be/static/module/bibliographyDocument/document/001/266.pdf>



- DISNEUR L., *Le point sur le service bancaire de base, cinq ans après son introduction*, septembre 2008. Disponible sur Internet : <http://www.ecosocdoc.be/static/module/bibliographyDocument/document/001/245.pdf>
- DISNEUR L., *Inclusion financière : garantir l'accès à un compte bancaire de base*, Commission européenne, 6 février 2009, document de consultation.
- EPICEA & GRANGER B., *La responsabilité sociale des institutions de crédit dans l'Union européenne, Le Community Reinvestment Act américain et le développement d'une banque socialement responsable, Contribution française*, EPICEA, 1997
- FONDATION ETHOS, *Étude Ethos : Reporting Environnemental, cadres légaux et normes volontaires*, décembre 2005. www.ethosfund.ch
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE, *Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement*, 2008.
- GLOUKOVIEZZOFF G., *Rapport national : France, 2e étape*, dans le cadre du tender « Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière », VC/2006/0183, mars 2008. www.fininc.eu
- HOSSAIN AKM R., *The Past, Present and Future of Community Reinvestment Act (CRA): A Historical Perspective*, University of Connecticut, Department of Economics Working Paper Serie, octobre 2004.
- HUDSON K., « Banques et territoires », *En temps réel*, cahier n° 41, décembre 2009. <http://entempsreel.com/sites/default/files/ETRC41site291209.pdf>
- INDUSTRIE CANADA, *Responsabilité sociale des entreprises canadiennes, Guide de mise en œuvre à l'intention des entreprises canadiennes*, Gouvernement du Canada, mars 2006
- McATEER M., Evans G., *A financial inclusion manifesto*, *The Financial Inclusion Centre*, mars 2010. http://inclusioncentre.org.uk/doc/financial_inclusion_manifesto_full_report.pdf
- NATIONAL COMMUNITY REINVESTMENT COALITION (NCRC), *How community groups can get involved in the CRA process*, décembre 2007. http://www.community-wealth.org/_pdfs/tools/cdfis/toolncrc-cra-manual.pdf
- ORSE & ORÉE & EpE, *Rapport de mission remis au gouvernement, Bilan Critique de l'application par les entreprises de l'article 116 de la loi NRE*, avril 2004.
- PARLEMENT EUROPÉEN, *Résolution sur la responsabilité sociale des entreprises : un nouveau partenariat*, 2006/2133(INI), 13 mars 2007.
- RADERMACHER F., *Fineurosol*, 2006, Finansol, Réseau Financement Alternatif, FEBEA, financé par la Commission européenne. <http://www.ecosocdoc.be/static/module/bibliographyDocument/document/001/268.pdf>

Indicateurs de responsabilité
sociétale des établissements
de crédit et des dispensateurs
de crédit aux particuliers

- WILLIAMS C.-A., CONLEY J.-M., *An Emerging Third Way? The Erosion of the Anglo-American Shareholder Value Construct*, Cornell International Law Journal, 2005.

Sites Internet

- L'accès au droit l'Union Européenne : <http://eur-lex.europa.eu>
- Banque nationale de Belgique : <http://www.nbb.be>
- Cours suprême USA : <http://supreme.justia.com/>
- Institut des réviseurs de Belgique : <http://www.ibr-ire.be>
- Office of Public Sector Information (UK) : <http://www.opsi.gov.uk>
- Service public fédéral (BE) : <http://www.ejustice.just.fgov.be>
- Service public de la Diffusion du droit (FR) : <http://www.legifrance.gouv.fr>
- Bourse de Paris, Amsterdam et Bruxelles : <http://www.euronext.com>
- U.S. Securities and Exchange Commission : <http://www.sec.gov>
- U.S. Environmental Protection Agency : <http://www.epa.gov>



Annexes

- Annexe 1. Questionnaire parties 3-4 : Responsabilité – solidarité
- Annexe 2. Questionnaire partie 1 : Inclusion financière – compte à vue
- Annexe 3. Questionnaire partie 2 : Inclusion financière – crédit
- Annexe 4. Questionnaire partie 2 : Crédit – EC1
- Annexe 5. Questionnaire parties 3-4 : Responsabilité - solidarité – EC1
- Annexe 6. Questionnaire partie 1 : Inclusion financière - compte à vue – EC2
- Annexe 7. Questionnaire partie 2 : Crédit – EC2
- Annexe 8. EC2
- Annexe 9. Questionnaire parties 3-4 : Responsabilité – solidarité – EC10
- Annexe 10. Questionnaire parties 3-4 responsabilité - solidarité remanié



La banque de base

La valeur boursière du secteur bancaire a fondu de 5.500 milliards de dollars (4 059 milliards d'euros) avec la crise financière, soit 10% du PIB mondial, selon un rapport du Boston Consulting Group. L'industrie bancaire a vu son poids en Bourse passer de 8 800 milliards de dollars au troisième trimestre 2007 à 4 000 milliards à la fin de 2008, selon un calcul de ce cabinet de conseil, auquel s'ajoute une perte de 700 milliards de dollars lors des trois premières semaines de 2009 ¹. Est-ce à dire qu'il faut reconsidérer le modèle bancaire ? Et en inventer de nouveaux ? Ou en réinventer, tant il est vrai que ce sont dans les vieilles casseroles...

L'épargne et le crédit

En Suisse, pays emblématique s'il en est d'une certaine conception de la finance..., chez les Helvètes donc, il y a Migros, le numéro un de la grande distribution, qui développe une activité financière avec un certain succès. Qu'on en juge : les dépôts ont bondi l'an passé de 1,7 à 15,8 milliards d'euros. L'arme secrète de Migros ? Pas de salaires faramineux pour les membres de la direction et, surtout, une politique financière de base : l'argent des épargnants ne sert, *grosso modo*, qu'à fournir des crédits à bas coûts aux consommateurs des magasins Migros ².

Le Belge, selon une enquête menée par ING auprès d'un groupe cible, accorde une grande importance à la liquidité de son épargne, c'est-à-dire la faculté de pouvoir en disposer à tout moment. Par ailleurs, ses connaissances relatives aux produits d'épargne et aux meilleures façons d'épargner sont relativement vagues. D'où la nécessité de privilégier un produit simple : le bon vieux compte d'épargne. Mais pas n'importe comment !

1. DAYAL Ranu, GARABEDIAN John, LUTHER LARS-UWE, RHODES David, TANG Tjun, *Creating Value in Banking 2009, Living with New Realities*, Boston Consulting Group, 18 février 2009.

2. GRESEA, *Aucune crise à la banque du supermarché suisse*, 2 avril 2009.
http://www.gresea.be/prest_Migros_31mars09.html.



L'enquête révèle en effet que les gens veulent savoir ce que les banques font de leur argent, comment elles l'utilisent. Elle montre enfin que les Belges veulent une relation personnelle avec leur banque, ce qui avantage les banques à réseau par rapport aux banques en ligne ³.

Par ailleurs, deux personnes sur trois pensent qu'il serait utile que l'État recrée une grande banque publique. C'est ce qu'indique le baromètre trimestriel de La Libre Belgique qui a sondé les Belges au sujet de la crise financière ⁴.

Un modèle simple, sûr et responsable

Face à ces attentes citoyennes, il est légitime de se demander si le modèle bancaire qui est actuellement en vigueur en Belgique et qui a été particulièrement perméable à la crise financière ne doit pas être amélioré. Ou tout au moins s'il ne faut pas réserver à un modèle bancaire amélioré les incitants publics en faveur du secteur bancaire que sont, par exemple, la protection des dépôts et des instruments financiers portée, pour un an, de 20 000 à 100 000 euros, et l'exonération de précompte mobilier pour les personnes physiques résidant en Belgique sur la première tranche de 1 600 euros d'intérêts sur un compte d'épargne.

Un parallèle peut être fait avec l'industrie pharmaceutique où, pour schématiser, il existe trois types de médicaments : ceux qu'il est interdit de mettre en vente, ceux qu'il est autorisé de vendre, mais qui ne donnent droit à aucun remboursement pour le patient, et ceux, enfin, qui peuvent être vendus et dont le prix est partiellement remboursé. Pour ce qui concerne le secteur financier, tout le monde s'accorde à dire qu'une plus grande régulation est indispensable pour interdire certaines pratiques particulièrement nuisibles comme vient de nous le montrer la crise financière. Mais au-delà de ces interdictions, sans doute est-il justifié de réserver les incitants publics à des banques qui sont structurellement organisées pour répondre à des objectifs d'intérêt général.

Un argument en faveur de cette solution réside dans le fait que, comme nous le montre clairement l'actualité de ces derniers mois, l'État belge ne dispose pas des moyens nécessaires pour couvrir les risques de toutes les banques qui se trouvent sur son territoire et qui ont des activités largement internationales et tournées vers le métier de banque d'affaires. Il s'agirait dès lors de réserver prioritairement les moyens publics à celles qui répondent le mieux à l'intérêt général et de favoriser ainsi leur succès auprès du public.

3. P.D.-D., « La banque des épargnants », La Libre Belgique, 4 avril 2009.

4. « Baromètre politique : Oui à la banque publique... », La Libre Belgique, 30 mars 2009.



Un autre argument réside dans le fait que ces banques ont – semble-t-il – beaucoup moins que d'autres souffert de la crise financière et sont donc un facteur de stabilité financière. Non seulement une nouvelle intervention publique pour renflouer les banques serait ainsi limitée, mais elle serait probablement inutile.

Un modèle qui sert l'intérêt général

Les objectifs d'intérêt général auxquels on peut penser ont trait à la protection du consommateur et à un développement local et durable. Les conditions relatives à la protection du consommateur pourraient ainsi être les suivantes :

- avoir une activité limitée au métier bancaire de base, récolter l'épargne pour octroyer des crédits, sans aucune activité de banque d'affaires ;
- favoriser la stabilité, par exemple en évitant la cotation des actions de la banque en Bourse ;
- garantir l'inclusion financière de tous par une offre de produits simples et adaptés.

Le développement local, tant sur le plan économique que social, pourrait quant à lui être assuré par deux éléments :

- une politique de crédit appropriée pour les agents économiques que sont les ménages, les entreprises et les organisations publiques et privées ;
- une politique qui vise à éviter toute forme d'évasion fiscale.

Le développement durable devrait quant à lui être assuré par l'intégration de critères sociaux et environnementaux dans les politiques de crédit et de placement.

Les services financiers qui rempliraient ces conditions pourraient être qualifiés de services d'intérêt économique général (SIEG) au sens de l'article 86 du traité instituant la communauté européenne (Traité CE), anciennement article 90, qui définit ceux-ci comme des services commerciaux d'utilité économique générale auxquels les pouvoirs publics imposent par conséquent des obligations spécifiques de service public.

L'article 16, intégré dans le Traité CE par le traité d'Amsterdam, reconnaît la place occupée par les SIEG dans les valeurs partagées de l'Union ainsi que leur rôle dans la promotion de la cohésion sociale et territoriale. L'article 16 stipule également que ces services doivent fonctionner sur la base de principes et conditions qui leur permettent de remplir leurs fonctions. L'article 36 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne requiert quant à lui de l'Union qu'elle reconnaisse et respecte l'accès aux SIEG pour promouvoir la cohésion sociale et territoriale de l'Union.



Un traitement légal différencié

En fonction des traditions historiques et des caractéristiques spécifiques des services concernés, les États membres appliquent différents mécanismes afin d'assurer l'équilibre financier des prestataires de services d'intérêt général. Par conséquent, certaines banques peuvent être chargées par le gouvernement de fournir des SIEG. Ces institutions peuvent, afin de rémunérer ce service, percevoir des indemnités ⁵.

Sur le plan de la transparence et du monitoring, indispensables pour vérifier la réalisation des objectifs d'intérêt général visés ci-dessus, une législation comme celle du *Community Reinvestment Act* votée aux États-Unis en 1977 paraît une bonne source d'inspiration. Celle-ci a instauré une analyse obligatoire de la performance sociale des banques dans quatre domaines :

- Les crédits : prêt aux personnes à revenu faible ou modéré en vue de la construction ou de la rénovation de logements modestes ; crédit à des associations répondant prioritairement aux besoins des personnes à revenu faible ou modéré ; crédit à la réhabilitation environnementale ou au développement d'un ancien site industriel situé dans des quartiers défavorisés ; crédit pour les aménagements dans les quartiers de personnes à revenu faible ou modéré ; etc.
- Les investissements : financement (sous la forme de dépôts, de prise de participation...) des organisations travaillant à la construction et la rénovation du logement ; des organisations favorisant le développement économique par le financement de TPE ou de PME ; des associations et fondations caritatives actives dans la gérance d'immeubles, le crédit-conseil, ou l'éducation financière ; des financiers alternatifs (tels que les C.D.F.I.) qui prêtent principalement aux personnes à revenu faible ou modeste, etc.
- Les services offerts : assistance technique aux organisations gouvernementales et autres associations s'occupant de personnes à revenu faible ou modeste ou de revitalisation économique ; conseil en crédit, gérance d'immeuble, planning financier ; etc.
- Le *Community development* : « soutien financier accordé aux associations de quartiers et à toute autre forme de participation des résidents à la vie de leur quartier ⁶ ».

Elle devrait bien sûr être adaptée aux critères d'intérêt général retenus en Belgique.

5. COMMISSION EUROPÉENNE, *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière*, VC/2006/0183, mars 2008, www.fininc.eu.

6. BAYOT Bernard, « Élaboration d'un service bancaire universel, deuxième partie, L'accès au crédit et l'exemple du Community Reinvestment Act », janvier 2002 ; RADERMACHER Françoise, « Pour lutter contre la discrimination économique des personnes à revenu faible, l'exemple viendrait-il des États-Unis ? » et « Pour apporter une réponse au surendettement, l'Europe peut-elle importer le modèle américain du Community Reinvestment Act ? », *Cahier FINANcité*, n° 5, mars 2008.



Conclusions

La reconnaissance et la promotion, par un traitement légal différencié, de banques qui se concentrent de manière exclusive sur leur métier de base semble non seulement possibles et souhaitables, mais également souhaitées par la société civile. De quoi justifier qu'un débat public soit initié à ce sujet avant que l'on ne retombe dans le « business as usual » – les affaires continuent – comme auparavant jusqu'à la prochaine crise? Un débat qui permette au citoyen de se réapproprier la finance et de s'assurer qu'elle serve l'intérêt général.

Bernard Bayot

avril 2009



Accès aux services d'assurance : les dangers de la segmentation de la clientèle

Une récente proposition de directive émanant du Conseil européen¹ devrait mettre en œuvre et renforcer le principe d'égalité de traitement des personnes, sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle. Toutefois, une exception est prévue en matière de services financiers, pour lesquels il serait permis de mettre en place des différences de traitement proportionnées, pour un produit considéré, lorsque la prise en compte de l'âge ou du handicap est un facteur clé de l'analyse du risque basée sur des données statistiques ou actuarielles pertinentes et exactes.

Introduction

Ce projet de directive vient, semble-t-il, renforcer la protection des citoyens sur le plan du traitement égalitaire auquel tout un chacun aspire légitimement dans une société européenne qui défend à la fois les droits de l'Homme et promeut avec force le Marché unique.

On voit bien sûr poindre les préoccupations de la puissante industrie des services financiers au travers de l'exception qui est déjà envisagée. Aussi nous semble-t-il essentiel de nous y arrêter.

1. COM(2008) 426 final - [http://209.85.229.132/search?q=cache:asLQGUumA88J:eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do%3Furi%3DCOM:2008:0426:FIN:FR:PDF+COM\(2008\)+426+final&cd=1&hl=fr&ct=clnk&gl=be](http://209.85.229.132/search?q=cache:asLQGUumA88J:eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do%3Furi%3DCOM:2008:0426:FIN:FR:PDF+COM(2008)+426+final&cd=1&hl=fr&ct=clnk&gl=be)



Nous voulons par là amorcer une réflexion, lancer un débat sur le sens à donner à cette exception. Dans cette analyse, nous nous concentrerons sur l'industrie des assurances.

Exceptions au principe de non-discrimination

Dans l'exposé des motifs du projet de directive, on relève un paragraphe clé de la logique sur laquelle repose la notion de traitement proportionné :

« Une disposition spéciale est ajoutée à l'intention des services d'assurance et de banque, compte tenu du fait que l'âge et le handicap peuvent constituer un élément essentiel de l'évaluation du risque pour certains produits, et donc du prix ². S'il était totalement interdit aux assureurs de tenir compte de l'âge et du handicap, les coûts additionnels seraient entièrement à la charge des autres assurés, ce qui conduirait à des coûts globaux plus élevés et à une offre de couverture plus réduite pour les consommateurs ³. L'utilisation de l'âge et du handicap dans l'évaluation des risques doit cependant être fondée sur des données et des statistiques précises ⁴. »

Première partie.

Âge et handicap comme éléments essentiels du prix

Rappel de principes

L'analyse risque, quand elle se base sur des données statistiques, cherche à identifier les variables qui sont les plus présentes dans les situations non désirées (défaut de paiement en matière de crédit/sinistre en matière d'assurance). Cette analyse, strictement statistique, permet avant tout de fournir des probabilités de « non-paiement » ou de « sinistre » pour chaque profil individuel par rapport à la population de référence sur laquelle s'est construite le *scoring* ⁵. Il n'y a dès lors pas une variable, mais entre 15 et 20 variables qui, croisées les unes aux autres, correspondent à une certaine probabilité de sinistre.

L'industrie du crédit, par ailleurs souvent critiquée pour son recours à la technique « statistique » pour fonder son analyse risque, nous rappelle que cette technique évite précisément de sortir des profils réels de personnes qu'il faudrait éviter, et de faire sur cette base une chasse aux sorcières.

2. Ceci fait l'objet de la première partie de notre analyse.

3. Nous traiterons cet aspect dans la deuxième partie de notre analyse.

4. Point 5 de l'exposé des motifs du projet de directive mentionné.

5. Nous renvoyons le lecteur à l'analyse intitulée « Credit scoring : décryptage d'une pratique discriminante... et discriminatoire? »



En effet, la prise en compte neutre de plus de 15 variables par la statistique dépasse de loin les capacités humaines. Les risques de discrimination qui pourraient découler d'un traitement « humain » sont par essence bien plus présents, et nous ne remettons pas en question cet élément précis du raisonnement.

Les statistiques peuvent donc identifier des « variables » qui, lorsqu'elles sont présentes, ont un impact sur la probabilité de survenue d'un défaut de paiement ou d'un sinistre, mais que cet impact sera différent selon la combinatoire qui prévaut avec les autres variables présentes.

Exemple

Être physiquement handicapé peut être considéré comme une source de risque élevé lorsque la personne concernée est également conductrice. Cette variable « handicap » impactera toutefois différemment la probabilité d'accident selon que la personne roule peu ou beaucoup, qu'elle habite en ville ou en zone rurale, qu'elle conduise souvent la nuit ou jamais, qu'elle prenne le volant avec ou sans alcool dans le sang, qu'elle respecte peu ou parfaitement le code de la route. . .

Ce simple exemple suffit-il à mettre en lumière l'aspect fallacieux de la notion de « facteurs clés » ?

Variables identitaires/variables comportementales

Tout d'abord, il n'est pas anodin que les deux facteurs clés choisis par l'industrie soient l'âge et le handicap. Soit deux facteurs qui touchent à l'identité des personnes plus qu'à leurs comportements.

Les variables qui touchent à l'identité ont pour particularités :

- d'être aisément connues, identifiables et, dès lors, observables dans un travail statistique. Ces qualités ne sont toutefois pas gage de pertinence. Il se peut que la corrélation statistique soit fortuite, nous y reviendrons dans le cours de cette analyse ;
- d'être faussement « évidentes », car qui songerait à remettre en question le fait qu'un conducteur handicapé ou âgé provoque potentiellement plus d'accidents de circulation qu'un conducteur valide ? ;
- d'enfermer les personnes dans leur condition : pour le handicap comme pour l'âge, la personne, quel que soit son comportement de prudence et de civisme, sera toujours pénalisée par rapport à une personne valide ou plus jeune lors du paiement de ces primes d'assurances (à tout le moins initialement ⁶) ;
- de ne pas avoir pour priorité de valoriser les comportements responsables et prudents. Comme expliqué précédemment, cette valorisation n'intervient qu'en second plan.

6. Cette nuance repose sur l'idée que l'historique individuel de risques sera pris en compte pour ajuster les primes et qu'à terme on peut imaginer qu'une personne âgée ou handicapée qui roule sans sinistres paye, après quelque temps, une prime inférieure à celle d'une personne adulte et valide qui aurait provoqué plusieurs accidents.



Les fausses évidences

- **La corrélation statistique n'est pas une source d'explication**⁷ : si les conducteurs présentant un handicap ont plus souvent des accidents automobiles, cela ne signifie pas que c'est le handicap qui en fournit « l'explication causale ». L'analyse statistique ne permet pas d'aller aussi loin. Pour illustrer ce propos, on pourrait, par exemple, en élargissant l'étude des accidents impliquant des personnes handicapées, découvrir que les zones géographiques où se situent les soins ou les structures les plus appropriées pour les besoins des personnes handicapées comprennent certaines zones routières dangereuses (carrefour, infrastructures inadaptées...)... et que c'est parce ces personnes les fréquentent plus souvent que les autres clients que ceux-ci ont plus souvent des accidents. Ceci nous fait dès lors passer d'une corrélation statistique (observation) à une approche beaucoup plus fine de la problématique (compréhension).
- **Une observation différenciée peut générer et renforcer le phénomène observé**⁸. Dans les variables qui nous préoccupent, à savoir l'âge et le handicap en tant que sources de risque plus élevé, il est nécessaire de comprendre que l'analyse approfondie de ces sous-ensembles de la clientèle va en souligner les particularités par rapport au reste de la clientèle.

Illustrations

Pendant que l'on concentre l'analyse sur les sous-populations définies sur la base de variables identitaires (âge et handicap), on néglige l'étude ou la recherche d'autres sous-ensembles de personnes : celles qui empruntent les routes les plus dangereuses, celles qui ne respectent pas le code de la route, celles qui entretiennent peu leur véhicule... Dès lors, si l'industrie se mettait à observer à la loupe de nouvelles sous-populations, il est très probable que la mesure du risque basée sur l'âge ou le handicap en serait fortement corrigée.

7. En revanche, lorsque des corrélations sont observées, elles peuvent précisément donner lieu à des recherches afin d'en trouver l'explication. Dans les cours de statistiques donnés à l'intention de futurs économistes (ULG - 1984-85), et pour souligner cette réalité, l'exemple était donné de la présence d'une corrélation quasi parfaite (proche de 1) entre le taux de natalité observé en Inde et le taux de croissance des ventes de radio-transistors (pendant une période déterminée). Dans ce cas, toutefois, aucune étude n'a été commanditée pour en trouver l'explication.

8. Cette affirmation découle de nombreuses théories de la connaissance, notamment depuis celles découlant des recherches d'Ilya Prigogine, et qui ont souligné l'impact de l'observateur sur le phénomène observé. Présent *a priori* dans l'observation sociale, Ilya Prigogine a également relevé cet impact lors d'expériences d'observation de la matière. *A fortiori*, cet impact sera d'autant plus important que l'on utilise des moyens d'observation différents. Ici, on peut considérer que les deux focus mis en œuvre sur les sous-groupes « handicap » et « âgé » équivalent à deux loupes que l'on va utiliser exclusivement sur ces sous-groupes, et que l'on comparera ces observations avec celles obtenues sans loupe sur le reste de la clientèle. Des conditions d'observation identiques seraient rencontrées si chaque client était observé à la loupe, afin de trouver l'explication de son comportement (accident/absence d'accident), en dehors d'une logique de sous-groupe.

- **Le choix des variables discriminantes ne repose pas sur leur qualité explicative.** Dans l'exemple précédent, il semblerait plus approprié et efficace de prendre comme variable de risque non pas le handicap, mais la fréquence de fréquentation des zones routières dangereuses ou le respect des règles du code de la route. Mais puisque ces dernières ne sont pas collectées par les compagnies d'assurances, l'industrie choisit parmi les données dont elle dispose plutôt que celles qui auraient le plus de sens. Afin d'identifier les variables explicatives, l'industrie devrait recourir à des recherches de niveau universitaire, de psychologie comportementale, nécessitant d'importants budgets. Cette option est certainement moins rentable que l'usage erroné de corrélations statistiques.

Conclusion

Si nous sommes d'accord de considérer l'âge et le handicap comme pouvant influencer le niveau de risque, nous ne pensons pas que ces variables aient des qualités explicatives. Il nous semble également que les variables les plus pertinentes (qui permettent d'établir un lien causal) sont de nature comportementale et que c'est leur ignorance qui pousse l'industrie à utiliser des pis aller qui sont source de discrimination. En effet, l'identification de telles variables comportementales relèvera d'un travail de recherche de niveau universitaire. Cette réalité nous pousse à une extrême méfiance quant aux fausses évidences économiques et au bien-fondé de la segmentation...

Si nous avons choisi à dessein un croisement particulier handicap et assurance automobile plutôt que handicap et assurance soins de santé, c'est pour mettre en valeur la dimension « non explicative » d'une corrélation statistique et aussi pour illustrer l'ampleur de la brèche que l'exception envisagée pourrait ouvrir. Une extrême vigilance s'impose donc.

Deuxième partie.

Sans traitement différencié, les coûts globaux seront plus élevés et la couverture plus faible pour les autres usagers

L'idée est donc un peu celle que l'on retrouve dans la logique environnementale du « pollueur payeur ». Grâce à ce principe, on évite de pénaliser les entreprises et citoyens respectueux de l'environnement en les faisant participer de manière proportionnée au traitement de la pollution.

Ce principe est essentiel, car, en pénalisant les comportements coûteux pour la société et en favorisant l'émergence de pratiques respectueuses et peu polluantes, on enclenche un cercle vertueux et une dynamique d'apprentissage.

Toutefois, transposé dans le domaine de l'assurance, ce principe ne permet pas d'enclencher de telles dynamiques. La raison en est, comme nous l'avons soulignée précédemment, que les critères utilisés sont des critères d'identité plutôt que de comportements. Il n'est donc pas possible pour



un consommateur d'améliorer sa situation simplement par des comportements plus appropriés. À titre d'illustration par l'absurde de cette réalité, on ne pourra que constater que les personnes âgées le seront de plus en plus, à moins d'un décès, et ce, quelle que soit la performance de leur chaudière à condensation, et que les personnes tétraplégiques ne retrouveront pas leur validité parce qu'elles réduisent de 50% le poids de leurs déchets ménagers.

Mais si on en revient à la terminologie utilisée dans le projet de directive, essayons de comprendre en quoi la segmentation par l'âge et le handicap est censée être positive pour les consommateurs.

Afin de ne pas rater d'étape dans cette réflexion, rappelons que si l'on envisage que la segmentation peut avoir un effet positif à quelque égard pour le consommateur, celle-ci doit, bien entendu, se baser sur des variables qui indiscutablement isolent les personnes provoquant les sur-coûts.

Une segmentation positive pour qui?

- *pour les personnes valides et non considérées comme âgées ;*
- *pour les personnes dont les comportements réellement à risque n'ont pas été identifiés* du fait qu'elles sont valides et non considérées comme âgées. Seul l'historique des sinistres qui auront eu lieu apportera progressivement une correction à la différence par rapport au montant de la prime que payent en supplément les personnes âgées et/ou handicapées d'entrée de jeu, qu'elles aient ou non provoqué des sinistres ;
- *pour les compagnies d'assurances* qui, par le truchement de cette segmentation, vont faire payer des primes supérieures à certains publics, en l'occurrence les personnes âgées et les personnes handicapées, alors que tous ne généreront pas de sinistres. Certaines de ces personnes seront donc globalement plus rentables que d'autres... car elles payent des primes plus élevées, sans par ailleurs générer plus de sinistres.

Cette réalité est certainement la plus inacceptable de toutes, la plus discriminatoire. La segmentation, lorsqu'elle se fait par des différences de prix de primes, permet que des publics identifiés comme étant à risque (âge, handicap), deviennent *in fine* plus rentables que le reste de la clientèle.

Âge et handicap : pourquoi ces variables sont-elles particulièrement dommageables ?

Si le principe de l'assurance est par essence un principe de mutualisation des risques, où la solidarité du groupe permet à chacun de ses membres de se protéger de certains aléas de la vie, il semble inapproprié d'autoriser que l'âge ou le handicap soient justement les variables qui pourraient justifier de mettre à mal ce principe.

Cela serait inepte aussi car nous sommes globalement tous destinés à devenir des personnes âgées (si notre espérance de vie nous l'autorise), et qu'il est socialement et économiquement des plus

utiles que la solidarité transgénérationnelle soit consolidée autant que possible. Cette question est d'autant plus cruciale que l'espérance de vie ne fait que se prolonger.

Quant au handicap, le principe de solidarité est tellement évident et nécessaire dans ce cas que le risque d'exclusion des personnes qui en souffrent est particulièrement dommageable. Ces personnes sont confrontées à des risques surmultipliés d'exclusion dans de nombreux autres domaines, et y ajouter les assurances ressemble plus à une volonté du secteur privé de se débarrasser d'une clientèle moins rentable. En effet, en pratiquant des primes plus élevées (les personnes handicapées disposent-elles de moyens plus élevés?), ces dernières pourraient devenir dissuasives pour ce public. Mais alors, pour pouvoir offrir une garantie appropriée à ces personnes, faudra-t-il qu'à terme émerge des solutions de nature publiques ou para-publiques? On financera donc cette nécessaire solidarité non plus sur la marge bénéficiaire des compagnies que permet la clientèle actuelle mais grâce à l'impôt du citoyen.

En revanche, la solidarité que nous impose l'industrie avec l'ensemble des autres assurés, quels que soient leur civisme ou leurs attitudes responsables, n'est pas remise en question.

Meilleurs services pour les autres usagers ?

Nous considérons comme particulièrement iniques les propositions de l'industrie de permettre des exceptions au principe antidiscriminatoire basées sur l'âge ou le handicap. L'idée que la solidarité des consommateurs à l'égard de ces personnes entraîne une réduction de la qualité des services qui leur sont proposés et une augmentation générale des primes est erronée.

Il serait plus approprié de dire qu'à cause des personnes qui provoquent plus de sinistres que la moyenne des clients, les clients qui n'en provoquent pas dans cette proportion accèdent à des services plus coûteux et de moins bonne qualité.

Mais ceci est la base même de la solidarité qui préside à toute caisse mutuelle. N'est-ce pas la règle même du fonctionnement ?

Dès lors, définir le public à discriminer à partir d'une seule variable (âge ou handicap) reviendrait à dire que toutes ces personnes provoquent le même surcoût et cette manière de voir est également erronée.

Ce que l'on entrevoit, derrière ce projet d'exception, c'est que si la solidarité n'est plus assurée aux seins des compagnies d'assurances, parce que les primes ne sont plus abordables pour les publics discriminés, il deviendra nécessaire à terme d'envisager la manière de garantir ce type de couverture par d'autres moyens. Faudra-t-il en arriver à définir les assurances qui rempliront des missions de services d'intérêt général? Qui sera appelé à les mettre en œuvre? Le secteur public, le secteur privé?



À ce stade, nous ne pensons pas avoir réussi à identifier réellement ce qui pousserait une compagnie d'assurance à mettre à mal ses principes fondateurs de solidarité et de mutualité. Est-ce réellement pour que les clients soient généralement mieux servis ? En tout cas, cela ne concernera pas ceux qui en seront exclus ou qui seront invités à payer des surprimes. Ni ceux qui acceptent simplement de jouer le jeu du principe de solidarité, et qui en profiteront si jamais la vie leur réserve un accident ou d'atteindre la vieillesse. À moins que des avantages compétitifs et de plus grandes marges ne soient possibles grâce à cette segmentation ? Nous tâcherons de revenir sur ces derniers points dans le cadre d'une future analyse, mais l'information disponible sur ces questions est très rare.

Olivier Jérusalmy

septembre 2009



Accès aux services financiers : comment garantir des différences de traitement proportionnées aux clients, en présence de segmentation ?

La segmentation de la clientèle est d'ores et déjà une pratique très courante dans l'industrie des services financiers. Le projet de directive européenne prévoit d'autoriser dans certains cas (âge, handicap) des différences de traitement proportionnés. Voici quelques éléments de réflexion quant à cette notion floue et quant aux moyens d'en contrôler le respect...

Introduction

Nous faisons dans une précédente analyse une critique assez vigoureuse du principe de segmentation de la clientèle. En effet, dans le secteur des assurances, mettre à mal le principe mutualiste de solidarité, c'est toucher à l'essence même du système, et il n'est pas certain que les arguments présentés par l'industrie justifient d'y toucher. Toutefois, dès lors qu'une interdiction complète du principe de segmentation ne semble plus à portée de main, il nous paraît approprié de poser clairement le problème et d'envisager quel type de solution pourrait être mis en place.

Zoom avant sur la segmentation et sa dimension discriminatoire

Historiquement, le marché américain est certainement un des premiers à avoir poussé très loin la segmentation du marché, et en parallèle, la réflexion sur les problèmes que celle-ci peut soulever en matière de discrimination.

Accès aux services financiers :
comment garantir des différences
de traitement proportionnées
aux clients, en présence
de segmentation ?

Analyse



Cette section repose principalement sur les lectures des d'articles repris dans la note de bas de page, issus de la littérature américaine¹.

Dans quelle circonstance la segmentation génère-t-elle une discrimination disproportionnée?

Une fois admis le principe de segmentation, qui par essence est discriminatoire, encore faut-il pouvoir identifier ce qui distingue une différence de traitement proportionnée d'une différence de traitement disproportionnée?

Pour répondre à cette question, nous vous proposons une clé de lecture qui semble particulièrement appropriée. L'idée directrice de cette clé est le fait que, sur base des prix différenciés appliqués à certains publics (selon la minorité à laquelle le consommateur appartient : âge, handicap...), la rentabilité économique de ces publics soit, *in fine*, différente (plus élevée) que celle tirée de la clientèle moyenne.

En effet, considérons par exemple le public des personnes âgées. Ces dernières sont perçues comme générant plus de frais que la moyenne de la clientèle. Dès lors, pour compenser ce manque à gagner sur cette clientèle, il leur est demandé un montant de prime plus élevé. Ce supplément de prime sera considéré comme discriminant si ce dernier permet à la compagnie de réaliser un bénéfice proportionnellement plus important sur les personnes âgées que sur le reste de la clientèle.

La difficile question de la preuve

À la lecture de cette littérature, nous sommes frappés par la complexité des analyses et des hypothèses auxquelles doivent recourir les chercheurs pour tenter de vérifier si oui ou non les pratiques industrielles génèrent ou non ce type de différentiel de rentabilité. Les conclusions ne sont d'ailleurs jamais clairement tranchées, puisque construites sur des hypothèses tendant à remplacer le manque d'informations que ces chercheurs rencontrent dans leurs démarches.

En effet, prendre pour indicateur de la présence de discrimination le différentiel de rentabilité des publics considérés est sans conteste extrêmement pertinent. Toutefois, pour pouvoir en vérifier l'existence, il est nécessaire de disposer d'informations comptables et financières très précises de la part des compagnies. En l'absence de ces dernières, les chercheurs doivent recourir à approximations qui affaiblissent la solidité des conclusions auxquels ils arrivent. Ces dernières ne permettent pas dès lors pas la mise en œuvre d'éventuelles sanctions.

1. HAN Song, *On the Economics of Discrimination in Credit Markets*, Division of Research and Statistics, Federal Reserve Board, Washington DC, October 2001 ; LONGHOFFER Stanley D. et PETERS Stephen R., *Self-selection and discrimination in credit markets*, Federal Reserve Bank of Cleveland, Working Paper 9809, February 1999.

Accès aux services financiers : comment garantir des différences de traitement proportionnées aux clients, en présence de segmentation ?

Analyse

L'absence de sanction

Il découle de cette approche l'impossibilité de mettre en place une mesure objective et opérationnelle de la présence éventuelle de pratiques discriminatoires. La mise en lumière de la présence d'une différence de traitement non proportionnée est particulièrement délicate voir impossible.

Conclusion intermédiaire

Cette question du contrôle possible du respect de la législation soulève un élément essentiel de l'efficacité de la politique élaborée.

Si le projet de directive est finalisé, il faudrait que préalablement y soient ajoutés les éléments objectifs et critères qui seront pris en compte pour permettre d'identifier la présence ou non de pratiques illégales. Si tel n'est pas le cas, on risque de se retrouver dans une situation parfaitement confortable pour l'industrie qui se saura à l'abri des contrôles. Autant, dans ce cas, éviter de légiférer, car cela renforcerait aux yeux du public l'illusion d'une protection et enverrait à leur égard une information qui nuirait au bon fonctionnement du marché.

La segmentation, toujours source de discrimination ?

Si on se penche sur la méthode mise en oeuvre pour segmenter le marché, par l'offre sur le marché de primes d'assurances différentes en fonction de l'âge ou du handicap, il est inévitable que parmi les membres de ces segments, certains individus ne correspondent pas au niveau moyen de frais propre à ce segment et que dès lors ces derniers se retrouvent injustement pénalisés par rapport au reste de la clientèle.

Nous qualifierons cette approche de segmentation « ex-ante », car elle différencie les publics au moment de la signature du contrat, sans que le prix de la prime proposée n'intègre la réalité comportementale (la réalité des montants de sinistres générés) du client.

Une toute autre approche est la pratique de la ristourne « ex-post », à savoir la pratique d'une prime identique au moment de la signature du contrat, dès lors non discriminante pour l'ensemble de la clientèle et la mise en oeuvre de ristournes pour les clients n'ayant pas connu de sinistre.

Cette pratique est par ailleurs déjà mise en oeuvre par certaines compagnies, sur certains produits d'assurances. En calculant « ex-post » la ristourne, la compagnie ne se base plus sur des prévisions ou probabilités, mais bien sur la réalité individuelle et comportementale de chaque client. De cette manière, chaque client peut être traité de façon appropriée, du « sur-mesure » en somme. En outre

WEBEL Baird, Insurance Regulation in the United States and Abroad, Congressional Research Service, report RL33439, May 23, 2006.

Accès aux services financiers :
comment garantir des différences
de traitement proportionnées
aux clients, en présence
de segmentation ?

Analyse



les ristournes peuvent être élaborées de manière à ce que la rentabilité par client soit identique, et donc cette méthode semble la plus performante pour éviter les différentiels de rentabilité provoqués par une approche « ex-ante ».

Dans le secteur de l'assurance automobile, la méthode de bonus-malus mise en place est, dans une certaine mesure, une approche qui reprend de manière simplifiée ce principe.

En guise de conclusion

Les arguments statistiques présentés par l'industrie pour justifier d'une segmentation « ex-ante » de la clientèle sont définitivement insuffisants pour rendre cette dernière acceptable. Elle ne peut qu'être source de discrimination et son contrôle est quasi impossible dès lors que cette segmentation ne donne pas la possibilité de mettre en place un contrôle efficace du respect du principe de proportionnalité qu'elle énonce, quand bien même celui-ci aurait été clairement et objectivement défini... La situation américaine est à ce propos tout à fait parlante.

En revanche, les approches qui reposent sur une évaluation « ex-post » du risque et une valorisation des comportements plutôt que des données identitaires sont certainement des techniques à explorer et évaluer, afin de vérifier qu'elles pourraient effectivement renforcer la durabilité du secteur sans mettre en place de discrimination.

Olivier Jérusalmy
septembre 2009



Mesure de la performance sociale de la microfinance : pour une pratique uniformisée en Belgique

Mesure de la performance sociale : de quoi s'agit-il ?

Il existe une littérature abondante en matière de performance sociale ¹, on parle également tantôt d'« audit social », tantôt de « scoring social », ou d'« indicateurs de performance ». Parfois on évoque également l'« étude de l'impact social de l'action », étude qui doit alors, d'un point de vue méthodologique, permettre une comparaison entre la manière dont la situation évolue dans le temps pour les personnes bénéficiaires du service, d'une part, et pour les personnes n'ayant pas pu bénéficier du dispositif, d'autre part.

Notre propos n'est pas ici d'exposer de manière académique les différentes approches de « performance sociale », mais de fournir au lecteur une présentation claire et faisant largement l'unanimité auprès des principaux acteurs internationaux préoccupés par cette thématique. Nous pensons ici à la *Social Performance Task Force* ² ainsi qu'à CERISE ³, qui regroupent tous deux un nombre significatif de parties prenantes déterminées à définir, diffuser et promouvoir l'usage des outils de reporting de performance sociale tels qu'ils les ont développés et testés auprès de nombreuses institutions.

Selon la *Social Performance Task Force* (SPTF) donc, qui peut être considérée, au niveau mondial, comme la principale organisation de coordination des efforts de recherche à ce sujet dans le secteur de la microfinance, « la performance sociale est la mise en pratique efficace de la mission

1. Voir notre sélection bibliographique en fin d'article.

2. <http://www.sptf.info/>

3. http://www.cerise-microfinance.org/spip.php?page=sommaire&id_rubrique=1



sociale d'une institution en accord avec des valeurs sociales acceptées ». La performance sociale fait référence à la mise en œuvre de la responsabilité sociale et de l'engagement social d'une organisation et est à la fois relatif (concrétisation de la mission spécifique de l'institution) et générique (contribution à la promotion de valeurs sociales reconnues par tous) ⁴.

« Mission sociale » et « valeurs sociales » sont tous deux des concepts relatifs. Buts, objectifs ou idéaux, ces concepts permettent aux individus ou aux institutions de se situer, de juger de leurs actes ou d'être jugés. Toutefois, pour sortir de cette indétermination, la SPTF a récemment défini ce qu'elle entend par « valeurs sociales acceptées » dans le secteur de la microfinance.

- Proposer durablement un accès croissant aux services financiers des personnes les plus pauvres et/ou sévèrement exclues ;
- Améliorer la qualité et la pertinence des services financiers offerts aux clients visés grâce à une évaluation systématique de leurs besoins spécifiques ;
- Proposer des services financiers de façon efficace et efficiente, pour pouvoir réduire les frais et fixer des taux d'intérêt équitables sur les prêts et les dépôts d'argent ;
- Améliorer la situation des clients de la microfinance, de leur famille et de leur communauté (amélioration du capital social, des liens sociaux, augmentation des actifs et des revenus...);
- Réduire la vulnérabilité des clients (en évitant tout effet secondaire possible du microcrédit, tel le surendettement...);
- Améliorer la responsabilité sociale de l'institution de microfinance envers ses employés, ses clients, et les communautés.

Mesurer la performance sociale : à quoi ça sert ?

Comme dirait Brian Trelstad (Acumen Fund), « Nous souhaitons que nos investissements soutiennent les initiatives les plus efficaces pour résoudre les problèmes, pas celles qui racontent les plus belles histoires ⁵ ».

À elle seule, cette formule résume bien l'esprit qui anime les promoteurs d'une formalisation de la performance sociale. À ce jour, il est communément admis, tant dans le chef d'investisseurs que de donateurs, que l'investissement dans la microfinance ne produit pas automatiquement une plus-value sociale. Afin qu'ils puissent s'assurer que les investissements débouchent bien sur une telle plus-value, il est indispensable de disposer d'informations objectives, pertinentes et fiables pour en étayer le bien-fondé et la qualité.

4. Audran (2009)

5. Traduction libre de la citation anglaise suivante « We want our investments to go to the best problem solvers, not the best storytellers ».

Parmi les retombées positives de la mesure de la performance sociale, on citera notamment le fait de :

- **Permettre la prise de décisions prudentes d'investissements** : qui souligne et illustre tant la situation financière que ses relations avec la poursuite de la mission sociale ;
- **Investir sur la base de la performance réelle** : sur la base de données tangibles, et pas uniquement sur la base d'un discours qui ne serait pas solidement étayé ;
- **Pouvoir adhérer à la mission sociale** : grâce à la performance sociale, l'investisseur peut jauger la manière dont les progrès sociaux évoluent en regard de leur propre stratégie d'investissement et de politique sociale ;
- **Apprécier la relation avec la clientèle locale** : la manière dont la clientèle locale est servie, mais aussi dont elle rembourse et dont elle se fidélise sont des éléments essentiels à la vie et au développement de l'institution, et donc aussi essentiels aux yeux des investisseurs ou donateurs qui y ont investi. Sans une politique appropriée de reporting, qui intègre la mesure et le monitoring de la clientèle, cette information ne leur serait pas directement accessible ;
- **Obtenir un avantage comparatif en matière de collecte de fonds** : tant pour les investisseurs que pour les donateurs, la transparence, le reporting financier et la qualité sociale des activités qui peuvent être fournies aux parties prenantes sont des arguments supplémentaires et favorables à la collecte de fonds ;
- **Consolider, voire pérenniser la relation entre l'institution de Microfinance (IMF) et l'investisseur ou le donateur** : l'excellente compréhension de la réalité de l'IMF (mission, services développés, objectifs sociaux...) par ces derniers peut être la base de la consolidation d'un partenariat sur le long terme, fondé sur la confiance et la loyauté.

Les multiples dimensions de la performance sociale... en questions ?

Afin de rendre concret ce qui jusqu'ici est resté de l'ordre du concept, nous allons à présent illustrer comment chacune des dimensions de la performance sociale peut donner lieu à la collecte de données objectives et tangibles. Ces dernières sont extraites d'un outil ⁶ disponible en ligne, développé et déjà utilisé par de nombreux opérateurs de microfinance.

6. <http://www.themix.org/standards/sp-reports>



La sélection présentée ci-après se veut avant tout illustrative :

Dimension 1 · Mission

Mission et objectifs sociaux : en plus de l'énoncé de la mission, il est demandé de spécifier le niveau de pauvreté du public visé par l'IMF (niveau de revenu), de sélectionner les publics prioritaires de l'IMF dans une liste (minorités, jeunes, femmes, ruraux...), de préciser la taille des structures soutenues (micro/petite/moyenne/grande entreprise) et les objectifs sociaux poursuivis (réduction de la pauvreté, création d'emploi, accès à la santé...). Si des services non financiers existent, seront stipulés le nombre et le type de bénéficiaires par service proposé ; le type et le nombre d'emplois créés, en équivalent temps plein. La fréquentation scolaire des enfants est aussi étudiée en détail pour les IMF de certains pays.

Gouvernance : il est demandé de spécifier les responsabilités et les conditions de service des administrateurs. Sont-elles réglementées ? Quelle est la composition du conseil d'administration (représentants : ONG, gouvernement, financiers, communautés locales...) ? Les bénéficiaires des services sont-ils représentés ? Si oui, comment ? Qu'est-ce qui est mis en œuvre pour former les administrateurs à la gestion de la performance sociale ?

Portée géographique : description de la distribution géographique de la clientèle (zone rurale ou urbaine/zone non servie par autre IMF ou banques/...).

Accessibilité pour les femmes/pour les groupes cibles : nombre et part des clientes (autre groupe cible) pour des prêts individuels ou des prêts en groupe sur l'offre totale.

Dimension 2 · Stratégies et systèmes

Gamme des services proposés (financiers et non financiers) : description par type de produits financiers (crédit, épargne, assurance, paiements et transactions...) et non financiers (services d'entreprises, éducation des adultes, services de santé, émancipation des femmes...).

Formation du personnel à la performance sociale et évaluation : quels sont les membres du personnel qui sont concernés par ce type de formation ? Quelle formation reçoivent-ils ? Afin de réduire quel type de difficultés ? Comment les objectifs sont-ils atteints ? En quoi le personnel est-il incité à améliorer la performance ?

Étude de marché de la clientèle : description des stratégies mises en place pour connaître les besoins des clients et des clients potentiels et description de la fréquence à laquelle ces stratégies sont appliquées.

Mesure de la fidélité de la clientèle et du taux de perte : évolution du nombre net de clients, entrants et sortants. Vérification de l'existence d'une collecte de feedback sur les clients sortants. Ou sur des événements qui expliqueraient des départs.

Évaluation de la pauvreté : la pauvreté est-elle estimée ? Choix de l'approche et critère (seuil de pauvreté/autre référence...) ? Y a-t-il un suivi de la situation des clients ? Si oui, de quel type ?

Mesure de la performance sociale de la microfinance : pour une pratique uniformisée en Belgique

Analyse

Dimension 3 · Politique et conformité

Responsabilité sociale envers les clients : sélection, parmi des listes prédéfinies, des actions mises en place pour limiter le surendettement des clients, mettre à disposition des informations transparentes (prix...), recouvrer les créances de manière appropriée, résoudre les relations litigieuses, protéger les données sensibles...

Coût des services aux clients : comment le taux d'intérêt est-il formulé? Quel est le TAEG? L'IMF connaît-elle l'endettement crédit global de ses clients?...

Responsabilité sociale envers le personnel : sélection dans une liste des pratiques de gestion du personnel en faveur de la transparence, de l'égalité... Description des politiques mises en œuvre en matière de personnel (mobilité, maternité, égalité des chances...). Description de la méthode utilisée pour connaître la satisfaction du personnel. Données relatives au taux de rotation...

Responsabilité sociale envers la communauté : existe-t-il une telle responsabilité? Formelle/informelle? Quels éléments (à choisir dans une liste) y sont inclus? Brève description du dispositif.

Responsabilité sociale envers l'environnement : existe-t-il une telle responsabilité? Formelle/informelle? Quels éléments (à choisir dans une liste) y sont inclus? Brève description du dispositif, que ce soit pour les mesures destinées aux clients ou celles liées à la gestion même de l'IMF.

Auto-évaluation sur une base commune

Tel qu'il a été conçu, le rapport de performance sociale présenté est intéressant à plus d'un titre. Si l'on se place du point de vue de l'institution de microcrédit, on soulignera les qualités suivantes :

Pratique et opérationnel

- il est synthétique;
- il comporte un grand nombre de questions fermées et propose de nombreuses réponses en choix multiple;
- une partie des informations ne doit être collectée qu'une seule fois;

Mis en œuvre par l'IMF

- ce rapport est un rapport d'auto-évaluation : il ne nécessite pas d'intervention extérieure ou de prestation coûteuse par un bureau spécialisé indépendant;
- une partie des informations collectées se trouvent généralement collectées dans certains documents de reporting ou de gestion de l'IMF.

Critères objectivés

- l'intérêt du cadre proposé est une objectivation des critères/des valeurs et leur traduction en éléments concrets, comparables. Les questions/réponses qualitatives, certes présentes et nécessaires, n'occupent qu'une place complémentaire;



Cette approche n'est toutefois pas la panacée. Il est donc utile de garder à l'esprit ce que cet outil ne permet pas, à savoir principalement :

- une appréciation externe et 100% objective ;
- une étude d'impact, comparant la situation des bénéficiaires à celle de personnes n'ayant pas eu accès au dispositif.

Conclusion

Il nous paraît évident qu'une professionnalisation et amélioration de la mesure de la performance sociale des institutions de microfinance (IMF) constitue une bonne pratique.

Les bénéfices d'une telle évolution se feront sentir tant au niveau des investisseurs, des clients, des travailleurs du secteur et des pouvoirs publics... que de l'IMF elle-même. En revanche, il nous paraît également réaliste – nous ne voulons pas tomber dans l'angélisme – que cette évolution rencontre des résistances et soulève des craintes dans le chef des opérateurs de terrain.

Afin de mieux comprendre la perception du secteur sur cet outil et de tirer des enseignements en matière d'opportunité et/ou de résistance quant à leur mise en place, nous mettons en œuvre une enquête auprès d'une vingtaine d'opérateurs européens. Les résultats de cette enquête feront l'objet d'une future analyse, dans le courant du premier trimestre de 2010.

Olivier Jérusalmy
décembre 2009



Bibliographie

- ATKINSON Adele, (2008), *Evidence of Impact: An overview of financial education evaluations*, prepared by the Personal Finance Research Centre - University of Bristol for the Financial Services Authority.
- AUDRAN Jérôme, (2009), « Définition des concepts de responsabilité, performance, plus-value et transparence sociales en microfinance », *BIM*, n° 10.
<http://microfinancement.cirad.fr/fr/news/bim/Bim-2009/BIM-09-02-10.pdf>
- CLARK Mary, SARTORIUS Rolf, (2004), *Monitoring & Evaluation: Some Tools, Methods & Approaches*, The World bank, Operations Evaluation Department, Knowledge programs and Evaluation Capacity development group, Washington.
- KARLAN Dean, GOLDBERG Nathanael, (2007), *Impact Evaluation for Microfinance: review of Methodological Issues*, The World Bank, Poverty Reduction and Economic Management « Doing Impact Evaluation » n°7, November, Washington.
- PORTAIL MICROFINANCE, (2008), Impact et performances sociales, dossiers thématiques, version web. http://www.lamicrofinance.org/resource_centers/impactperf/
- IMP-ACT CONSORTIUM, (2008), *Putting the "social" into performance management: State of practice*, November. <http://www2.ids.ac.uk/impact/>
- THE ROCKEFELLER FOUNDATION, THE GOLDMAN SACHS FOUNDATION, (2003), *Social Impact Assessment A Discussion Among Grantmakers*, March 36, New York City.
- EUROPEAN MICROFINANCE PLATFORM, (2008), « The role of Investors in Promoting Social Performance in Microfinance », *European Dialogue*, n°1, June.



Finance : l'éthique et la solidarité en prime

La crise financière qui a éclaté l'année dernière a au moins eu un mérite : celui de mettre à bas le mythe d'une finance désincarnée, qui semblait flotter, indifférente à la pesanteur, se moquant de l'activité des hommes et de leurs préoccupations. On affirmait même, sans rire, que cette finance créait de la richesse par elle-même. Une sorte de pierre philosophale des temps modernes ! La réalité est évidemment différente et l'éclatement de la bulle financière en a fourni une éclatante démonstration.

Parmi les questions que la crise a mises en évidence figure celle de la recherche du profit qui, pratiquée sans retenue, nous a conduits à l'impasse. Revient dès lors au goût du jour une autre approche de la finance, qui entend traiter l'argent et ses multiples facettes (épargne, investissement, crédit, gestion d'un compte) non plus sous un angle de stricte rentabilité économique, mais en y adjoignant des considérations d'éthique et de solidarité. Comprendons l'éthique comme un ensemble de règles morales et de conduite qui vont guider notre comportement professionnel ou personnel, et la solidarité comme la conscience d'une responsabilité et d'intérêts communs au point d'entraîner, pour les uns, l'obligation morale de porter assistance aux autres. Une finance qui est soumise à l'intérêt général plutôt que de lui porter atteinte, voilà une idée qui sonne tendance dans cette atmosphère postcrise.

Pourtant, la réflexion et les pratiques relatives à l'éthique et à la solidarité financières ne datent pas d'hier mais sont, au contraire, ancrées dans notre tradition économique et sociale.



Aux origines

L'éthique, essentiellement religieuse, a très tôt été introduite dans les pratiques d'investissement. Les investisseurs religieux de confession juive, chrétienne et islamique ainsi que de nombreuses cultures indigènes ont longtemps mêlé argent et morale, prenant en considération les conséquences de leurs actions économiques et refusant les investissements qui entraient en contradiction avec leurs convictions profondes.

Ce fondement religieux, qui est loin d'avoir totalement disparu aujourd'hui, s'est arrimé, dans le contexte des États-Unis des années 1970, à un fondement beaucoup plus large, davantage citoyen et politique, qui trouve son origine dans les bouleversements sociaux et culturels des années 1960, en particulier les mouvements de lutte pour les droits civiques, les mouvements féministes, consuméristes, environnementalistes ou encore le mouvement de contestation contre la guerre au Vietnam. Ces préoccupations ont donné naissance à une véritable conscience publique au sujet des problèmes sociaux, environnementaux et économiques ainsi que de la responsabilité des entreprises à leur égard¹.

La composante solidaire est, quant à elle, davantage liée à la difficulté que certaines couches de la population rencontrent pour accéder à un crédit adapté. Dès le XIX^e siècle, la crise économique de 1847–1848 a entraîné l'émergence de différents modèles de crédit populaire. D'abord une forme de crédit mutuel est née dans le monde rural à une époque où l'émancipation paysanne eut pour conséquence une liberté et une autonomie économiques telles qu'elles n'avaient encore jamais existé. Comme la population rurale était totalement inexpérimentée en matière économique, elle tomba très vite aux mains d'usuriers sans scrupules, s'endetta immodérément, perdit ainsi ses propriétés et sombra dans la misère. Pour lutter contre les méfaits de l'usure et la gravité de l'endettement des paysans, Friedrich Wilhelm Raiffeisen créa en Rhénanie, le 1^{er} décembre 1849, la première véritable société de crédit aux agriculteurs, la « Société de secours aux agriculteurs impécunieux de Flammersfeld ». Son intuition était que la charité ne permettrait pas d'améliorer durablement le sort des gens mais qu'il fallait apprendre aux pauvres à se prendre en mains. Point de charité, mais l'auto-assistance.

Les caisses Raiffeisen vont se multiplier, fondées sur les quatre principes suivants :

- opérer dans une région limitée, telle une commune ou une paroisse ;
- redistribuer l'épargne locale sur place ;
- octroyer des crédits à moyen terme (plusieurs années) et à faible taux d'intérêt ;
- se baser sur la responsabilité individuelle, solidaire et illimitée de tous les membres de la caisse.

1. BAYOT Bernard, « De la citoyenneté politique à la citoyenneté financière », *FINANCité Cahier*, Réseau Financement Alternatif, n° 8, décembre 2007.



C'est sur ce modèle qu'en 1892 sera créée la première des caisses Raiffeisen en Belgique. Celles-ci se développeront ensuite, essentiellement en Flandre, pour devenir CERA près d'un siècle plus tard ².

La deuxième forme de crédit populaire est davantage urbaine. Peut-être sous l'influence de Hermann Schulze-Delitzsch qui est, avec Raiffeisen, le promoteur du crédit populaire en Allemagne au XIX^e siècle, apparaissent dès 1864, sous la direction de personnalités libérales de la région liégeoise, comme L. d'Andrimont et A. Micha, des banques populaires, associations de crédit mutuel qui ont pour objectif de permettre l'accès au crédit des couches sociales moyennes ou populaires, restées étrangères au développement de la banque dans le deuxième tiers du XIX^e siècle.

Les banques populaires essaient : 9 sont créées de 1864 à 1873, 11 de 1874 à 1892, elles réunissent 14 000 sociétaires en 1899. Fruits d'une deuxième vague coopérative, les sociétés d'assurance et d'épargne voient le jour dès la fin du XIX^e : la Prévoyance sociale, Coop-Dépôts (CODEP), les Assurances populaires, la Coopérative ouvrière de banque (COB), qui deviendra ensuite la BACOB, constitueront très vite l'épine dorsale des mouvements socialiste et chrétien. En 1908, les banques populaires sont au nombre de 45 dont 34 comptent 24 000 adhérents. Ce n'est que durant la période d'entre-deux-guerres que ce secteur touchera le monde ouvrier par la multiplication des caisses d'épargne liées au mouvement ouvrier, tant socialiste que chrétien ³.

Face à l'exclusion bancaire, les pouvoirs publics ne sont pas en reste. Le 8 mai 1850 est adoptée une loi qui institue une caisse générale de retraite, auprès de laquelle des personnes prévoyantes peuvent se constituer une petite pension pour leurs vieux jours, au moyen de versements volontaires, sous garantie de l'État. Ensuite, la loi du 16 mars 1865 créera la Caisse générale d'épargne, avant que les deux institutions ne fusionnent sous le nom de Caisse générale d'épargne et de retraite (CGER). La création de la CGER constitue une intervention frappante de l'État libéral de l'époque dans le domaine des caisses d'épargne. Les libéraux doctrinaires, avec Frère-Orban comme chef de file, défendaient en effet cette mesure interventionniste d'un point de vue idéologique, politique et surtout financier et économique. Ils arguaient avant tout en faveur de la création d'un climat propice aux investissements par l'élargissement du crédit, au profit de la bourgeoisie⁴.

2. BAYOT Bernard, « Friedrich Wilhelm Raiffeisen », *FINANCité Cahier*, Réseau Financement Alternatif, n° 1, mars 2006.

3. Voir BERTRAND L., *Histoire de la coopération en Belgique*, I, Bruxelles, 1902 ; voir aussi PUISSANT Jean, *La coopération en Belgique. Tentative d'évaluation globale*, BTNGRBHC, XXII, 1991, p. 3172 ; ainsi que BOSMANS Peter, DAMSIN Arthur, MATHIS Agnès, NOLLET Bart, POLLÉNIUS Jean-Pierre et SAVATON Anne, *Vademecum pour l'entrepreneur d'économie sociale*, Éditions Labor, 2002.

4. PARMENTIER Sabine, "Het liberaal staatsinterventionisme in de 19de eeuw. Een concreet geval: de oprichting van de a.s.l.k.", *Revue belge d'histoire contemporaine*, XIX, 1986, 34, p. 379-420.



Jusqu'à la fin des années 1950, la CGER jouira d'un quasi-monopole de fait dans la collecte de la petite épargne. Avec la modernisation des techniques de gestion (notamment, la création de réseaux de terminaux bancaires), la politique d'expansion des agences bancaires, l'amélioration du niveau de vie de la population et la croissance économique des *golden sixties*, les banques se sont intéressées de près à cette catégorie d'épargnants dont le marché leur est apparu plein de potentialités. Depuis lors, la concurrence n'a fait que s'exacerber, non seulement entre les banques privées et la CGER, mais aussi entre la CGER et d'autres institutions publiques telles que le Crédit communal⁵.

Où en sommes-nous ?

On connaît l'évolution du marché bancaire de ces 15 dernières années. KBC, dans son état actuel, est issue de la fusion en 2005 de KBC Bancassurance Holding et de sa société mère Almanij. KBC Bancassurance Holding était elle-même issue de la fusion, en 1998, de la Kredietbank, ABB-assurances et la Banque CERA, toutes détenues par Almanij. Le secteur bancaire coopératif du pilier socialiste ne pourra davantage être maintenu : après une fusion de Codep avec la banque Nagelmackers, la nouvelle entité sera finalement cédée, en 2001, au Groupe Delta Lloyd. De son côté, en 1997, BACOB a absorbé Paribas Belgique, renommée par la suite Banque Artesia. Le processus de restructuration s'est poursuivi en 1999 avec la création d'une entité entièrement intégrée sur le plan des services financiers : Artesia Banking Corporation SA, qui réunissait la banque « retail » BACOB, la compagnie d'assurances Les AP Assurances, la banque d'affaires d'Artesia ainsi que diverses filiales spécialisées. Enfin, en juillet 2001, Arcofin, actionnaire de référence de ce groupe, a conclu une fusion entre Artesia Banking Corporation et Dexia. Cette transaction a permis à Arcofin de devenir le principal actionnaire de Dexia, à côté notamment du Holding Communal.

Le groupe Fortis a quant à lui acquis la CGER entre 1993 (50 %) et 1997 (100 %), mais aussi le Crédit à l'industrie en 1995, MeesPierson en 1997 et la Générale de Banque en 1999, avant de connaître les déboires de l'année dernière qui ont requis une nouvelle intervention de l'État par le biais, cette fois, d'une prise de capital au moyen de l'argent public⁶.

Cette évolution structurelle du marché bancaire qui a gommé autant que possible les différences entre les banques commerciales et les banques de développement est la conséquence de l'évolution du marché mais aussi de sa régulation.

5. PASLEAU Suzy, « La politique de placement de la caisse générale d'épargne et de retraite (1955–1984) », *Revue belge d'histoire contemporaine*, XIX, 1988, 34, p. 499-541.

6. BAYOT Bernard, « L'interventionnisme public dans la finance », *FINANCité*, Réseau Financement Alternatif, 15 décembre 2008. http://www.financite.be/sinformer/bibliotheque/fr,11,3,2,1,382.html#_ftn1.



C'est en effet à partir de la fin des années 1970 qu'a été initiée l'intégration ou la libéralisation du marché bancaire avec l'adoption de la première directive bancaire européenne le 12 décembre 1977⁷. Toutes les particularités dont bénéficiaient les banques de développement, comme des facilités fiscales, des garanties publiques... et qui leur permettaient de remplir leurs fonctions de développement local, ont en grande partie disparu⁸.

Parallèlement, se sont développées des banques éthiques en Europe. C'est le cas d'institutions d'inspiration anthroposophique comme la GLS Gemeinschaftsbank qui fut créée en Allemagne en 1974, ou la Banque Triodos née aux Pays-Bas en 1980. La première utilise l'argent de ses épargnants pour octroyer des prêts à des écoles et crèches libres, des fermes écologiques, des initiatives de soins de santé et thérapies sociales, des projets pour des chômeurs, des magasins de produits sains et des projets de vie communautaire, mais aussi à des projets commerciaux. La seconde, qui dispose de succursales à Zeist (Pays-Bas), à Bristol (Royaume-Uni), à Bruxelles (Belgique) et à Madrid (Espagne) ainsi qu'une agence à Francfort (Allemagne), finance des entreprises qui apportent une valeur ajoutée sociale, environnementale et culturelle grâce aux fonds que lui confient les épargnants et investisseurs désireux d'encourager le développement d'entreprises novatrices et durables.

C'est également le cas de banques coopératives qui s'inscrivent dans la tradition des banques populaires. Il en va ainsi de la Banca Etica qui est née en juin 1995 en Italie pour concrétiser l'idée d'une banque conçue comme point de rencontre entre les gens qui partagent l'exigence d'une gestion plus responsable et transparente des ressources financières. Le but est d'encourager des initiatives socioéconomiques s'inspirant des principes d'un modèle de développement humain et social durable, où la production de la richesse et sa distribution sont fondées sur des valeurs de solidarité et de responsabilité vis-à-vis de la société civile.

On recense actuellement une bonne trentaine d'institutions de ce type en Europe, même si toutes n'ont pas le statut bancaire. C'est le cas de six coopératives de crédit actives en Belgique : Crédal, Hefboom et Netwerk Rentevrij qui accordent du crédit à l'économie sociale de notre pays, et Alterfin, Incofin et Oikocredit qui financent des instituts de microfinance dans les pays en développement.

7. Première directive 77/780/CEE du Conseil, du 12 décembre 1977, visant à la coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et son exercice, JO L 322 du 17 décembre 1977, p. 30-37.

8. BAYOT Bernard, « L'Europe régleme l'activité des banques », *FINANCité Cahier*, Réseau Financement Alternatif, n°3, octobre 2006.



À côté de ces institutions, se sont développés des produits financiers offerts par les banques classiques sous la dénomination d'investissement socialement responsable (ISR). D'aucuns parlent d'« investissements éthiques », d'autres d'« investissements durables », « socialement responsables », voire « soutenables ». Derrière ces variations sémantiques, l'on retrouve toujours le même socle fondateur, généralement en phase avec l'évolution des préoccupations citoyennes : la prise en compte de considérations éthiques et sociales, au-delà des objectifs financiers traditionnels, dans les décisions d'investissement ou de placement. L'ISR consiste donc à placer son épargne dans des entreprises ou États qui, au-delà de critères financiers traditionnels, respectent des valeurs sociales et environnementales précises. La sélection des entreprises ou États se fait soit par des organismes spécialisés indépendants, soit par une cellule de recherche interne au promoteur du produit, sur la base de critères d'exclusion ou de critères positifs.

C'est ainsi que le nombre total de produits financiers ISR sur le marché belge, secteurs retail et institutionnel confondus, s'élevait à 237 au 31 décembre 2008 ⁹, contre 186 un an plus tôt, soit une progression de 27 %. En 2008, comme les années précédentes, mais de manière encore plus accentuée, l'offre ISR belge s'est composée majoritairement d'organismes de placements collectifs (OPC), qui représentaient 91 % du marché ISR en Belgique. La proportion des comptes d'épargne est de 6 % et celle des autres formules d'épargne éthiques ne représentait plus que 3 %.

Au 31 décembre 2008, le volume total de capitaux placés dans l'ISR en Belgique s'élevait à 9,38 milliards d'euros, soit une baisse d'environ 12 % par rapport au 31 décembre 2007. Toutefois, la part de marché en valeur de l'offre ISR est très légèrement en hausse à 3,56 %.

Le volume des capitaux placés dans les OPC ISR s'élevait à 8,65 milliards d'euros, soit une baisse de 14 % par rapport au 31 décembre 2007, mais une baisse nettement inférieure à l'ensemble des OPC en Belgique (30 %). Les OPC augmentaient ainsi en termes de parts de marché : 7,2 % au 31 décembre 2008 par rapport à 5,8 % au 31 décembre 2007. Les leaders du marché des OPC ISR sont clairement KBC (52 % avec 4,46 milliards d'euros) et Dexia (25 % avec 2,08 milliards d'euros).

Au 31 décembre 2008, le volume des capitaux placés dans les comptes d'épargne ISR pesait plus de 647 millions d'euros, soit une croissance de 18 % en un an. En termes de parts de marché, bien que toujours très minoritaires, les comptes d'épargne connaissaient également une croissance par rapport à l'année précédente. Seuls trois acteurs se partagent le marché des comptes d'épargne ISR en Belgique : la Banque Triodos (82 %), la Fortis Banque (17 %) et la VDKSparbank (1 %). C'est clairement la Banque Triodos qui est leader du marché des comptes d'épargne ISR, étant passée d'un encours de 382,43 millions d'euros fin 2007 à 530,33 millions d'euros au 31 décembre 2008.

9. Sans compter les mandats discrétionnaires.



Il est enfin à noter que le public privilégie les produits ISR de bonne qualité. Si la qualité moyenne des produits ISR proposés est globalement bonne, avec une évaluation à hauteur de 73 %, cette moyenne recouvre toutefois une réalité contrastée si l'on examine chaque produit individuellement. Une évolution globale vers une qualité meilleure encore devrait donc s'accompagner d'un mouvement d'harmonisation sur le plan qualitatif, si l'on veut éviter que la qualité médiocre de certains produits ne vienne injustement entacher la réputation des autres produits ISR ¹⁰.

Aiguillon du monde financier dominant ?

Nous l'avons rappelé, le paysage bancaire belge a largement perdu sa diversité systémique au cours des quinze dernières années avec la disparition des caisses d'épargne et banques coopératives. Certes, des acteurs nouveaux, bancaires et non-bancaires, qui portent des valeurs de responsabilité et de solidarité dans leurs activités, ont vu le jour. Même s'ils se développent de manière significative, ils ne représentent toutefois, à ce jour, qu'un segment marginal de marché.

Les produits d'investissement socialement responsable semblent quant à eux vouloir échapper progressivement à une telle marginalité en poursuivant une progression importante. Cette évolution est liée à la notoriété grandissante de ces produits, à l'accroissement de l'intérêt qu'ils suscitent dans le public, sans doute à la perception qu'ils peuvent constituer une valeur refuge en ces temps d'incertitude financière et, enfin, à l'accroissement de l'offre. Ont-ils pour autant la vocation et le pouvoir de transformer le monde financier dominant ? Deux observations nous offrent un début de réponse.

D'une part, cette évolution s'inscrit dans un contexte qui voit les pouvoirs publics jouer un rôle croissant dans le domaine de l'ISR. Des chantiers importants sont en cours, dont l'aboutissement devrait influencer considérablement le marché ISR : la définition d'une norme ISR minimale qui protège le consommateur et lui garantit une qualité minimale, l'introduction d'une exigence ISR pour bénéficier des incitants fiscaux liés à l'épargne-pension et une gestion des deniers publics selon des critères ISR.

10. BAYOT Bernard et CAYROL Annika, « L'investissement socialement responsable en Belgique. Rapport 2009 », *FINANCité Cahier*, Réseau Financement Alternatif, n° 15, octobre 2009.



D'autre part, au-delà du marché ISR, la prise en compte de l'impact social et environnemental fait tache d'huile et contamine l'ensemble du marché, que ce soit à l'initiative d'opérateurs, comme KBC ou Dexia assurances, qui conditionnent des pans entiers de leur activité à des critères ISR, ou que ce soit à l'initiative des pouvoirs publics qui interdisent le financement des entreprises impliquées dans les armes controversées. La poche, encore marginale mais en plein développement, de l'ISR semble donc s'inscrire dans un mouvement plus large de responsabilisation des marchés financiers. Une tendance que la crise financière que nous venons de subir semble conforter mais qui devra toutefois se confirmer dans les prochaines années.

Bernard Bayot
15 décembre 2009





Le Cahier FINANcité est une publication du Réseau Financement Alternatif

Rédaction et abonnement

303-309 chaussée d'Alseberg – 1190 Bruxelles
Téléphone 02 340 08 60 – Fax 02 706 49 06 – www.financite.be

Pour vous abonner au Cahier FINANcité

Il suffit de verser la somme de 35 euros sur le compte 001-1010631-64
(4 numéros par an).

Les anciens numéros peuvent être consultés sur le site www.financite.be

Éditeur responsable

Bernard Bayot

Ont collaboré à ce numéro

Antoine Attout, Bernard Bayot, Annika Cayrol, Lise Disneur,
Olivier Jérusalmy, Jean-Denis Kestermans, Nathalie Lemaire,
Laurence Roland, Antoinette Brouyaux, Thibaut Monnier

Graphisme et mise en page

Média Animation (www.media-animation.be)

Impression

Éditions Rencontres asbl, 010 88 12 13

