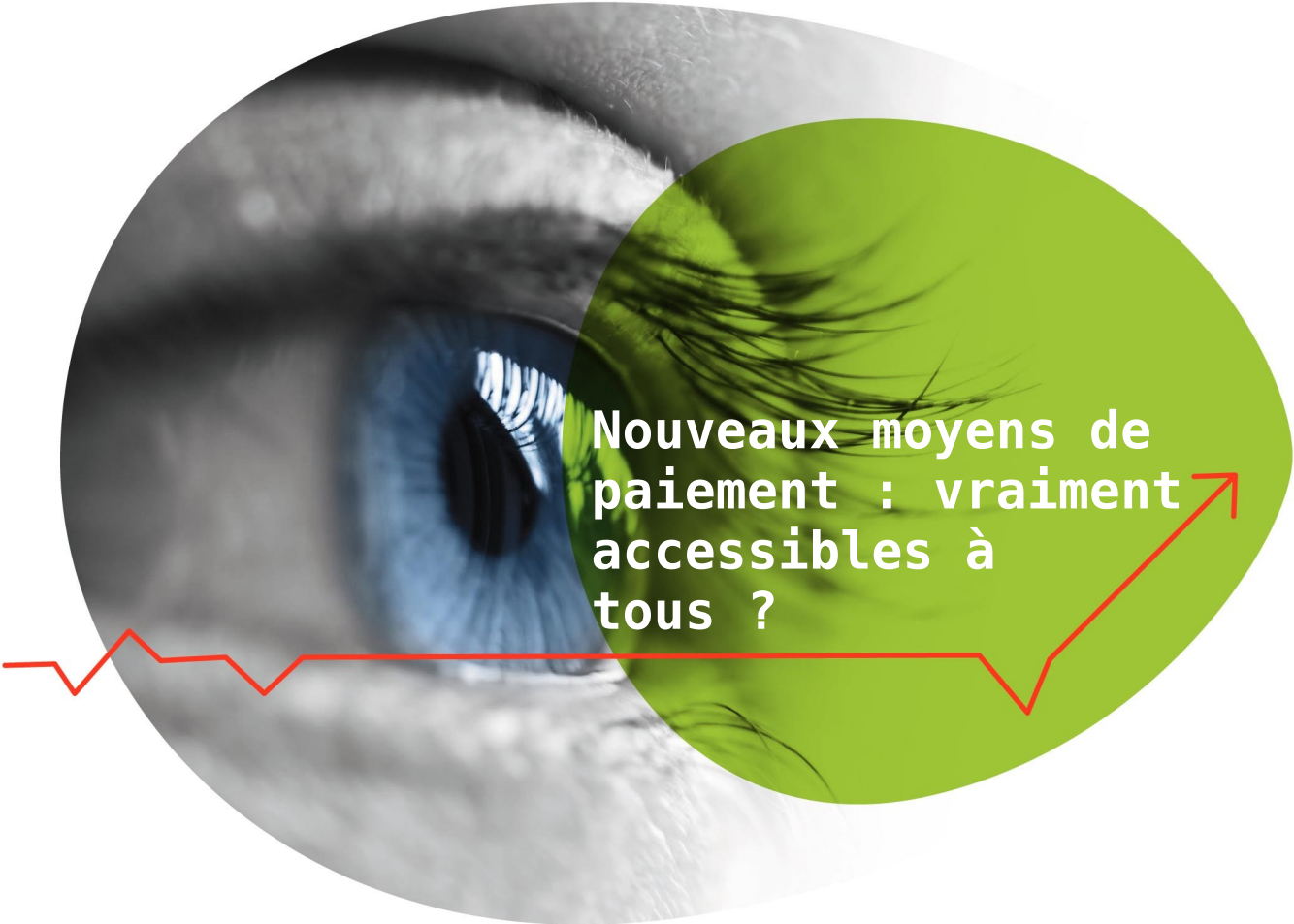


# Analyse



Nouveaux moyens de  
paiement : vraiment  
accessibles à  
tous ?

Réseau **Financement  
Alternatif**

Ensemble, changeons la finance



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

*Les nouveaux moyens de paiements (pc banking, self-banking, ...) sont adoptés par une large partie de la population et facilitent la vie de la grande majorité des usagers.*

*Certains publics peuvent cependant rencontrer des difficultés d'accès ou d'utilisation et se retrouver dans une situation d'exclusion et de marginalisation.*

*Les nouveaux moyens de paiement sont-ils accessibles à tous ? Quelles difficultés d'accès et d'utilisation sont rencontrées ? Quels avantages représentent-ils ? Quels inconvénients ?*

Le *cash* peut être détenu par n'importe qui (même des résidents illégaux, des mineurs...). Les nouveaux moyens de paiement quant à eux (généralement conditionnés à la possession d'un compte bancaire) peuvent poser des problèmes d'accès ou d'utilisation à certains usagers des services bancaires. Les nouveaux moyens de paiement peuvent donc être un facteur d'exclusion financière en empêchant une personne à accéder et/ou utiliser des services et produits financiers lui permettant de mener une vie normale en société.

La présente analyse se penche sur les avantages et les inconvénients des nouveaux moyens de paiement auxquels peuvent être confrontés divers publics.

Sur base de précédentes recherches<sup>1</sup>, nous avons identifié cinq publics cibles particuliers susceptibles de rencontrer des problèmes à cet égard. Il s'agit des migrants, des personnes handicapées, âgées, à bas revenus et surendettées.

Nous avons interrogé des professionnels quotidiennement en contact avec les publics-cibles identifiés, soit deux personnes au sujet des personnes handicapées, une personne sur la situation des personnes âgées, deux personnes sur la situation des migrants, deux personnes sur la situation des personnes à faibles revenus, et trois personnes sur la situation des personnes surendettées.

Il est évident que les interviews menées ne permettent pas de décrire de façon exhaustive les difficultés d'accès ou d'utilisation, les avantages et les inconvénients, que les nouveaux moyens de paiements peuvent représenter pour les différents publics visés. Néanmoins, ce qui suit permet d'appréhender une problématique qui n'est, jusqu'à présent pas ou très peu, documentée.

---

<sup>1</sup> EUROPEAN FOUNDATION FOR FINANCIAL INCLUSION, *Financial inclusion and new means of payment*, mai 2013, (disponible sur [www.ecosocdoc.be](http://www.ecosocdoc.be)).

## 1.1 Avantages des nouveaux moyens de paiement

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

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

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

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

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

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

Tous ces éléments plaident en faveur des nouveaux moyens de paiement. Néanmoins, la présence d'un certain nombre de freins à leur accès et à leur utilisation vient entacher ce fait.

## 1.2 Inconvénients liés aux nouveaux moyens de paiement

Les difficultés rencontrées par les différents publics concernés se recoupent en grande partie.

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

- **d'accès** : la lourdeur des portes, l'absence de plans inclinés, la présence de sièges fixes ou de marches infranchissables pour certains, la position inconfortable qui résulte de la position assise (pour les personnes en fauteuil roulant) et rend difficile l'usage des automates, ... sont autant de difficultés auxquelles les personnes âgées et handicapées sont confrontées quotidiennement ;
- **de sécurité** : l'espionnage des codes secrets est une problématique connue. Les personnes souffrant d'un handicap physique et les personnes âgées peuvent être des cibles faciles pour ce type de délits. Cette problématique a également été relevée en ce qui concerne les personnes surendettées, ce qui illustre sans doute le fait que ce risque touche un large public, au-delà même des publics vulnérables. Il va de soi que ce problème peut survenir lors de l'utilisation des distributeurs de billets qui sont disposés en rue également.

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

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

un accompagnateur. Cette problématique a été identifiée pour les personnes handicapées et âgées.

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

- **d'accès lié à un défaut d'équipement nécessaire** : de nombreux usagers sont privés de l'accès au *PC banking* parce qu'ils ne sont tout simplement pas équipés d'un ordinateur et d'une connexion internet à domicile ;
- **de surcoût** : ces équipements impliquent un coût supplémentaire pour les personnes non équipées au départ. Ce problème d'accès a été soulevé pour les cinq catégories de personnes identifiées dans le cadre des interviews. En outre, dans le cas des personnes surendettées, un problème spécifique lié à la possibilité d'être coupé d'internet en cas de factures en souffrance a été mis en évidence ;
- **d'usage lié au manque de connaissances informatiques** : nombreux sont les usagers qui ne sont pas formés à l'utilisation de l'informatique. Cela pose problème tant au niveau de l'utilisation du *self-banking* qu'à celle du *PC banking*. Ce problème a spécifiquement été mis en évidence pour les personnes âgées, qui sont réellement peu familiarisées, sinon réfractaires, à l'informatique. Ce problème a également été identifié pour les personnes handicapées (il s'agit, dans ces cas-là, plutôt d'une difficulté d'« adoption » de l'informatique par les personnes souffrant d'un handicap mental qui complique l'apprentissage), les migrants (beaucoup n'ont pas été familiarisés avec l'informatique dans leur pays d'origine) ainsi que pour les personnes surendettées ;
- **de maîtrise budgétaire** : les moyens technologiques (tels les cartes électroniques, le *self-banking*, le *PC banking*) exploités par les nouveaux moyens de paiement dématérialisent les opérations. Pour un certain nombre de personnes, ce n'est culturellement pas adapté. Par exemple, les personnes âgées ont l'habitude de gérer leur budget sur la base de liquidités, de virements papier ou de chèques. Ces moyens sont concrets, et permettent un contrôle, une prise de conscience de l'argent dépensé par la concrétisation matérielle des actes de dépenses. Le manque de maîtrise sur les moyens de paiement électronique a également été identifié en ce qui concerne les personnes à bas revenus et les personnes surendettées. Il semblerait notamment que l'utilisation d'une carte de crédit n'implique pas toujours la conscience d'avoir dépensé. Par ailleurs, il a été mentionné que le fait de s'en voir octroyer une dans un lieu non conventionnel, par exemple dans une grande surface, efface la prise de conscience liée au fait qu'il s'agit bien là de la souscription à un crédit ;

- **de surcoût** : le fait que ces moyens soient culturellement inadaptés peut impliquer des surcoûts. En effet, il est certain que l'usage inapproprié des cartes de crédit coûte cher en intérêts et autres frais éventuels. L'usage inapproprié des domiciliations entraîne également des surcoûts importants : lorsque le compte n'est pas assez approvisionné par rapport au montant de la facture domiciliée, la banque prélève des frais de transactions importants (entre 5 et 9 euros par domiciliation impayée). Par ailleurs, l'usage de certains moyens de paiement traditionnels est devenu payant. C'est le cas du virement papier, du chèque, et même de l'usage du *cash* dans certains cas. L'exemple de la Banque de La Poste est évocateur : le dépôt de cash aux guichets en vue de faire un paiement peut coûter jusqu'à 2,80 euros. La commande de virements papier coûte 1 euro pour 12 formulaires. Le recours au chèque et aux services de guichet pour l'encodage de virements est également payant.

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

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

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

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

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

problématique pour la grande majorité des publics visés ; cela a été identifié comme un désavantage pour les personnes âgées, surendettées et pour les migrants. En effet, ces personnes recourent très souvent à ce type de services et en supportent dès lors les coûts.

### 1.3 Peut-on rendre les moyens de paiement inclusifs ?

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

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

L'universalité de l'utilisation des nouveaux moyens de paiement requiert que les banques favorisent une adoption plus large des nouveaux moyens de paiement, tout en maintenant un service minimum.

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

- fournir des explications aux clients afin de les rendre autonomes à l'utilisation des automates ;
- concevoir des infrastructures qui ne complexifient pas l'accès (entre autres des personnes à mobilité réduite) ;
- concevoir des infrastructures qui garantissent la confidentialité.

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

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

**En outre, certains éléments relèvent du domaine des politiques publiques.** En effet, nombreux sont ceux qui ont des lacunes en termes de formation générale, de connaissance de l'outil informatique, de compétences en gestion administrative et budgétaire, ou ne sont pas équipés d'un ordinateur et d'une connexion internet. La lutte contre ces écueils doit être une priorité nationale, car ils touchent non seulement à l'inclusion financière mais aussi à l'inclusion sociale et professionnelle.

*Marie-Bénédicte de Ghellinck  
Novembre 2013*