



Rapport annuel sur l'inclusion financière 2014

AUTEURS

Annika Cayrol, chargée de recherche

Marie-Bénédicte de Ghellinck, chargée de recherche

Olivier Jérusalmy, chargé de recherche

Dominique Kudas, stagiaire

Arnaud Marchand, chargé de recherche

Table des matières

1	Introduction.....	5
1.1	Définition de l'inclusion financière.....	5
1.2	Méthodologie.....	7
2	Focus 2014 : Étude qualitative auprès de publics précaires.....	8
2.1	Étape préparatoire : envoi de questionnaires aux professionnels.....	8
2.2	Deuxième étape : rencontre avec le public.....	10
2.2.1	Pour quelles raisons épargner ?.....	11
2.2.2	Groupe 1 : CPAS et EFT.....	12
2.2.3	Groupe 2 : Groupes d'épargne.....	15
2.2.4	Incitants à l'épargne.....	18
2.3	Conclusion.....	19
2.4	Résumé.....	21
2.5	Recommandations.....	22
3	Indicateurs de l'inclusion financière.....	23
3.1	Accès à un compte bancaire.....	23
3.1.1	État des lieux.....	23
3.1.2	Indicateurs.....	24
3.1.2.1	Nombre d'agences et nombre d'agences bancaires par résident selon les régions et les provinces.....	24
3.1.2.2	Densité géographique des agences bancaires.....	27
3.1.2.3	Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique....	28
3.1.2.4	Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts.....	29
3.1.2.5	Nombre de plaintes recevables relatives à l'obtention d'un compte à vue ou d'un service bancaire de base.....	30
3.1.2.6	Nombre d'exclus bancaires.....	31
3.1.3	Résumé.....	31
3.1.4	Recommandations.....	32
3.2	Les instruments de crédit.....	34
3.2.1	État des lieux.....	34
3.2.2	Indicateurs d'évolution du marché du crédit.....	35
3.2.2.1	Évolution du nombre d'emprunteurs, de crédits, et de crédits par emprunteur.....	35
3.2.2.2	Part de marché par type de crédit.....	36
3.2.2.3	Caractéristiques des nouveaux contrats.....	37
3.2.3	Indicateurs généraux d'évolution des défauts de paiements.....	38
3.2.3.1	Nombre et pourcentage d'emprunteurs et de crédits défaillants.....	39
3.2.3.2	Montant des arriérés.....	40
3.2.3.3	Montant des arriérés par type de crédit.....	40
3.2.3.4	En fonction du nombre de contrats.....	40
3.2.4	Caractéristiques des défauts de paiement.....	43
3.2.4.1	Taux de défaillance et d'arriéré.....	43
3.2.4.2	Part des contrats défaillants ou des arriérés.....	46
3.2.5	Indicateurs de surendettement.....	51
3.2.5.1	Évolution du recours au règlement collectif de dettes.....	52
3.2.5.2	Nature des dettes.....	52

3.2.5.3 Nombre et type de plaintes relatives au crédit recevables par le service de médiation (Ombudsfm)	53
3.2.6 Évolution du marché du microcrédit personnel en Belgique.....	54
3.2.7 Résumé.....	56
3.2.8 Recommandations.....	57
3.3 Les instruments d'épargne.....	59
3.3.1 État des lieux.....	59
3.3.1.1 Introduction.....	59
3.3.1.2 Nouveautés législatives.....	60
3.3.2 Indicateurs.....	61
3.3.2.1 Accessibilité des comptes d'épargne.....	61
3.3.2.2 Détresse financière.....	64
3.3.3 Résumé.....	65
3.3.4 Recommandations.....	66
3.4 Les instruments d'assurance.....	67
3.4.1 Introduction.....	67
3.4.2 Assurance soins de santé et hospitalisation.....	68
3.4.2.1 État des lieux.....	68
3.4.2.2 Indicateurs.....	69
3.4.2.3 Résumé.....	72
3.4.2.4 Recommandations.....	73
3.4.3 Assurance incendie.....	73
3.4.3.1 État des lieux.....	73
3.4.3.2 Indicateurs.....	74
3.4.3.3 Résumé.....	75
3.4.3.4 Recommandations.....	75
3.4.4 Responsabilité civile - familiale et automobile.....	75
3.4.4.1 État des lieux.....	75
3.4.4.2 Indicateurs.....	76
3.4.4.3 Résumé.....	77
3.4.4.4 Recommandations.....	77
4 Conclusions générales.....	79
4.1 Inclusion bancaire.....	79
4.2 Inclusion en matière de crédit.....	80
4.3 Inclusion en matière d'épargne.....	82
4.4 Inclusion en matière d'assurance.....	84

1 Introduction

Ce rapport, établi sur base annuelle, s'intéresse aux différentes facettes de l'inclusion financière¹ : le service bancaire de base, l'assurance, le crédit et l'épargne. Il a pour objectif de compiler les données disponibles (statistiques, enquêtes, rapports annuels, études ponctuelles) permettant de documenter la situation belge en la matière, en présentant (dans la mesure du possible) ces données sous la forme d'indicateurs.

À travers la mise à jour de ces indicateurs et le développement de nouveaux indicateurs complémentaires ou plus performants, notre objectif est de donner une image toujours plus précise de l'inclusion financière et des difficultés qu'il serait utile de résoudre.

Cette année, nous nous sommes penchés plus particulièrement sur la problématique de l'épargne et de son accessibilité aux publics précaires. Nous sommes ainsi partis à la rencontre de différents groupes de personnes représentatifs de publics précaires : des personnes émargeant au CPAS, des stagiaires en entreprise de formation par le travail, des membres de groupes d'épargne...

Cette étude qualitative a pour objectif de témoigner des difficultés que rencontrent ces publics dans leur vie quotidienne, et du rôle que joue l'épargne dans celle-ci. Elle permet également de mieux cerner les barrières qui empêchent la constitution d'une épargne et, inversement, les mécanismes susceptibles de lever ces freins.

1.1 Définition de l'inclusion financière

L'inclusion financière fait référence à un processus par lequel une personne peut accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par des prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient.²

A contrario, on parle d'« exclusion financière » lorsqu'une personne se trouve dans une situation où il lui est impossible d'accéder à de tels services, ou lorsque les services auxquels elle a accès ne sont pas adaptés à ses besoins, ou ne sont pas offerts par des prestataires « classiques ».

1 Voir définition *infra*.

2 Cette définition se base sur celle de l'exclusion financière du rapport publié dans le cadre d'un projet européen dirigé par le Réseau Financement Alternatif, mars 2008, *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière VC/2006/0183*, Commission européenne, Direction générale de l'Emploi, des Affaires sociales et de l'Égalité des chances Unité E2, Bruxelles.

<http://www.fininc.eu/connaissances-et-donnees/papers-reports/final-report-and-executive-summary.fr,43.html>

Possibilité d'accéder à des produits et services financiers adaptés...

Outre le fait que l'utilisation de services financiers fait de plus en plus partie de la vie normale, la manière d'y accéder et de les utiliser pose des exigences toujours plus strictes d'un point de vue géographique, technique, culturel, éducationnel, en matière de garantie ou à cause de critères liés à l'analyse du risque. Ces exigences peuvent générer une série de difficultés d'accès et d'utilisation profondément ancrées dans la structure du marché de chaque pays.

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

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

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

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

Il est généralement admis que l'exclusion financière ne constitue qu'une facette de l'exclusion sociale, phénomène plus large affectant certains groupes qui n'ont pas accès à des services de qualité essentiels, comme l'emploi, le logement, l'éducation ou les soins de santé.

L'exclusion financière est en étroite corrélation avec l'exclusion sociale. Ainsi, l'exclusion financière renforce le risque d'exclusion sociale : si cette dernière mène pratiquement automatiquement à la première, l'exclusion financière fait partie d'un processus qui renforce le risque d'être confronté à l'exclusion sociale. Être objectivement exclu ou avoir le sentiment subjectif d'être exclu peut entraîner ou être renforcé par des difficultés d'accès à ou d'utilisation des services financiers.

L'inclusion financière parfaite pourrait, par conséquent, se décrire comme étant la capacité d'accéder aux et d'utiliser les services financiers adaptés proposés par les prestataires de services financiers de base. Cependant, il peut exister un « second meilleur choix » adéquat, consistant à acquérir des services adaptés proposés par des fournisseurs « alternatifs » se conformant aux règles et réglementations et qui n'exploitent pas les personnes à bas revenus. Pour le moins, un prestataire de services réputé « social » peut donner une image suffisamment sécurisante/positive pour permettre aux personnes exclues d'essayer une fois encore des services financiers qui pourraient, ensuite, constituer le premier pas vers l'inclusion financière auprès de prestataires de services financiers classiques.

1.2 Méthodologie

La collecte de données quantitatives est organisée afin de documenter l'inclusion financière concernant quatre types de services financiers : les instruments de paiement et de transactions bancaires, les instruments de crédit au particulier, les instruments d'épargne et les instruments d'assurance.

La principale difficulté qui guette le chercheur avec ce type d'approche est l'absence de données documentant précisément le phénomène étudié. Ainsi, lorsqu'on dispose de données relatives à l'usage d'un service, on peut très bien mesurer son niveau d'usage en termes quantitatifs, mais on ne peut pas toujours, pour autant, en inférer des informations qualitatives sur le caractère approprié ou non, par exemple, de ce service aux besoins de ses usagers. Mais ces aspects qualitatifs, tels que les usages problématiques, peuvent parfois être identifiés et étudiés grâce à d'autres sources, que ce soit par les plaintes déposées auprès de l'ombudsman (le Service de médiation Banques-Crédit-Placements), ou par les témoignages de praticiens (associations de protection du consommateur, médiateurs de dettes).

La collecte de données qualitatives, pour la première partie de l'étude, a été réalisée de deux manières. Tout d'abord dans le cadre de rencontres organisées à cet effet avec des personnes appartenant à des groupes fragilisés de la population. Et ensuite au moyen d'un questionnaire envoyé aux personnes-ressources travaillant dans des organismes qui offrent des services à ces personnes ou les encadrent.

2 Focus 2014 : Étude qualitative auprès de publics précaires

L'épargne est généralement considérée en données agrégées : 250 milliards d'euros sur les comptes d'épargne, un taux d'épargne moyen de 13,4 %, un patrimoine financier net de 881 milliards d'euros³... Mais quelles réalités humaines se cachent derrière ces chiffres ? Tout le monde est-il en mesure d'épargner ? Pour le découvrir, nous sommes partis à la rencontre de groupes de personnes représentatives de publics précaires. **Des personnes émargeant au CPAS, des stagiaires en entreprise de formation par le travail (EFT), des membres de groupes d'épargne... ont accepté de témoigner de leur vie quotidienne et du rôle que joue – ou non – l'épargne dans celle-ci.**

Notre volonté est ainsi de témoigner de leur réalité, mais également de mieux cerner les barrières qui empêchent la constitution d'une épargne et, inversement, les mécanismes susceptibles de lever ces freins. Les responsables des structures visitées ont également eu l'occasion de s'exprimer sur ce thème, à travers un questionnaire⁴. Au moment de conclure ce rapport, nous souhaitons que cette étude qualitative puisse servir à l'élaboration d'incitants à l'épargne adaptés à chacun.

2.1 Étape préparatoire : envoi de questionnaires aux professionnels

Afin de préparer au mieux les rencontres avec les publics ciblés, un questionnaire a été préalablement envoyé à une série de structures travaillant avec des personnes aux revenus moyens ou faibles : les ASBL Free Clinic, La Payote et Habitat & Humanisme, les CPAS de Molenbeek-Saint-Jean et de Woluwe-Saint-Pierre, le Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté et, enfin, l'entreprise de formation par le travail Gavroche.

L'ensemble de ces organisations considèrent que leur public devrait épargner. « *Une épargne de quelques euros par mois est le plus souvent possible pour les bénéficiaires du revenu d'intégration, pour autant qu'ils soient aidés par ailleurs sur d'autres postes de dépenses.* » (CPAS de Woluwe-Saint-Pierre)

L'épargne est jugée indispensable pour pallier les aléas de la vie : faire face aux factures périodiques et aux imprévus. « *La protection sociale est de plus en plus conditionnée. L'ouverture des droits de plus en plus bureaucratisée et lente.*

3 Source : Banque nationale de Belgique, Département de statistiques, 18 juillet 2014.

4 Ce questionnaire, ainsi qu'un aperçu des questions posées au cours des discussions, est disponible en annexe.

L'épargne est donc le premier filet de protection sociale, certes provisoire, mais directement accessible en cas d'accident de vie. » (Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté)

Néanmoins – à l'exception des membres des ASBL La Payote et Habitat & Humanisme, qui sont regroupés en groupes d'épargne collective –, seule une petite partie du public de ces structures parvient à épargner, ne serait-ce que de petits montants⁵ et de façon irrégulière. Les freins évoqués sont les suivants :

- le manque d'argent et la situation financière précaire (principalement) ;
- la priorité accordée aux besoins de base (se loger, manger, etc.) ;
- le manque de vision à long terme ;
- le manque d'éducation à l'épargne ;
- les traditions culturelles qui affectent l'attitude face à l'épargne ;
- la personnalité de l'individu et les différences de personnalité au sein du couple ;
- les défauts de connaissances linguistiques et de termes techniques en matière de finance ;
- la société de consommation ; etc.

Dans le cas des CPAS, un frein additionnel a trait au fait que l'épargne constituée est souvent dépensée à d'autres fins (frais d'huissier, remboursement de dettes...) que celles initialement prévues. On remarque, par ailleurs, que la faiblesse des taux d'intérêt n'a jamais été mentionnée par les répondants comme un facteur de frein à l'épargne. Toutefois, une solution proposée par l'une des structures pour inciter à l'épargne est de remonter ces taux.

Pour faciliter l'épargne de leur public, au-delà de l'augmentation des revenus, plusieurs responsables de CPAS sont d'avis d'encourager la petite épargne et d'accroître l'éducation à l'épargne – avec l'apprentissage d'une vraie gestion budgétaire et la conscientisation du public sur le fait que, même si elle ne porte que sur de faibles montants, toute épargne est bénéfique.

⁵ Évalués à moins de 100 euros au cours des trois derniers mois.

Un CPAS propose également d'ouvrir un compte d'épargne en même temps que le compte d'aide sociale. Une autre piste serait d'alléger les dépenses indispensables par des aides sociales, de manière à éduquer à l'épargne pour l'achat de biens ou de services à des fins d'épanouissement personnel. Une telle approche serait, en effet, plus motivante pour ces personnes que d'épargner pour payer leurs factures de consommation d'énergie ou de soins de santé. Enfin, l'importance d'ouvrir un compte d'épargne bloqué a aussi été évoquée.

2.2 Deuxième étape : rencontre avec le public

La deuxième étape de notre étude a consisté en la rencontre de groupes de 5 à 10 personnes. Au total, ce sont 50 personnes issues de divers horizons qui ont accepté de briser les tabous liés à l'argent et de partager avec nous leurs expériences en matière d'épargne.

Nous avons interrogé les groupes suivants :

- un groupe d'alphabétisation du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean (13 personnes) – soit des personnes d'origine étrangère qui apprennent le français comme seconde langue ;
- deux groupes de personnes en article 60⁶ encadrées par le CPAS de Saint-Gilles (5 personnes) ;
- deux groupes issus de l'entreprise de formation par le travail (EFT)⁷ Gavroche (15 personnes) ;
- les membres de la communauté autofinancée (CAF) Umoja⁸ (8 personnes) ;
- les membres du groupe d'épargne collective et solidaire (GECS)⁹ mis en place par l'ASBL Une Maison en Plus (9 personnes).

Pour simplifier la synthèse de ces discussions, nous avons séparé ces groupes en deux catégories : d'une part les groupes liés au CPAS et à l'EFT dans lesquels de nombreuses personnes n'épargnent pas, et, d'autre part, les groupes d'épargne

6 Le contrat article 60 permet à certains allocataires sociaux en recherche d'emploi de se forger une expérience professionnelle pendant une durée déterminée (la période nécessaire pour que ces personnes puissent justifier de leurs droits aux allocations de chômage).

7 Les EFT assurent la formation, en situation réelle de travail, de stagiaires en difficultés d'insertion professionnelle, en offrant un accompagnement individualisé.

8 Cette communauté autofinancée (CAF) regroupe des personnes proches originaires d'Afrique subsaharienne. Une CAF permet d'épargner au sein du groupe sans passer par une banque et de s'octroyer des crédits à des taux d'intérêt faibles. Ces groupes semblent représenter une alternative permettant à certaines personnes – notamment les plus vulnérables – de se constituer une réserve de trésorerie en vue d'un achat futur ou pour se créer un filet de sécurité.

9 La constitution de GECS vise à pallier la problématique du manque d'épargne de publics à faibles revenus lors de l'acquisition d'un logement. Les membres du GECS mutualisent leur épargne afin de préfinancer l'acompte nécessaire à la signature d'un compromis de vente.

collectifs (GECS et CAF). Nous tâcherons de voir dans quelle mesure les ingrédients du succès de ces derniers pourraient être appliqués aux personnes situées dans la première catégorie.

2.2.1 Pour quelles raisons épargner ?

Cette question, posée à chacun des groupes, est primordiale. Mettre de l'argent de côté représente une privation, un effort plus important pour des personnes disposant de revenus faibles que pour celles qui peuvent compter sur des revenus élevés. On peut donc supposer que l'épargne des personnes à faibles revenus revient à un acte volontaire, réfléchi et sous-tendu par un objectif. Les témoignages recueillis auprès des publics interrogés semblent confirmer que l'épargne est grandement facilitée lorsqu'elle est portée par un objectif fort.

L'analyse des réponses apportées au cours des discussions permet d'identifier deux horizons d'épargne.

À court/moyen terme, l'épargne sert à faire face aux imprévus et à anticiper les dépenses – par exemple les frais à venir concernant une assurance auto, le remplacement de matériel vieillissant (télévision) ou encore un départ en vacances.

Épargne ou non ?

Il ressort des entretiens réalisés que cette finalité à court terme n'est pas perçue par certaines personnes comme de l'épargne, malgré le fait que celles-ci soient dans une gestion de la dépense.

« *Je mets de côté des petits montants pour les factures, mais la vraie épargne est l'argent qui dort sur mon compte épargne !* » (témoignage d'une personne de l'EFT Gavroche)

On peut émettre l'hypothèse que les personnes ont le sentiment qu'elles ne sont pas dans une dynamique d'épargne lorsque celle-ci concerne de faibles montants et/ou un horizon de court terme, car ces personnes attendent de l'épargne un impact sur leur confort psychologique. Or, tant que le montant épargné n'a pas atteint un certain niveau, leur épargne ne les sécurise pas.

À long terme, deux raisons principales sont invoquées pour épargner : l'acquisition d'un logement et l'épargne pour les enfants. Il apparaît souvent plus facile de mettre de l'argent de côté lorsque les enfants sont en bas âge. Comme nous le verrons plus

loin, les enfants sont en effet susceptibles de devenir un frein à l'épargne en grandissant. Les autres motifs d'épargne évoqués sont le financement de ses études et le démarrage d'une activité.

Il est frappant de constater qu'aucune personne interrogée n'a évoqué la pension comme motif d'épargne. Deux facteurs peuvent expliquer cela. D'une part, la pension porte sur un horizon très lointain, alors que les personnes interrogées se battent avant tout pour faire face aux difficultés de la vie quotidienne. D'autre part, l'épargne-pension est encouragée par des déductions fiscales. Or, ces déductions ne constituent pas un incitant pour les personnes qui, en raison de leurs faibles revenus, ne payent pas de taxe.

2.2.2 Groupe 1 : CPAS et EFT

De nombreuses personnes émargeant au CPAS doivent vivre avec le revenu mensuel d'intégration, soit 817 euros pour une personne isolée¹⁰. Elles bénéficient parfois d'allocations complémentaires. Une épargne est-elle possible pour ce public ? Sur les 18 répondants issus des CPAS, seuls 2 épargnent. La majeure partie de ces personnes n'a même jamais pensé à le faire. La situation dans l'entreprise de formation par le travail Gavroche est moins préoccupante à ce niveau, avec une courte majorité des personnes interrogées qui placent de l'argent de côté. Les revenus de ces stagiaires – non rémunérés, mais qui ont droit également au revenu d'intégration sociale – fluctuent fortement : de 300 à 1700 euros. À noter toutefois que ce ne sont pas nécessairement les stagiaires disposant des plus hauts revenus qui épargnent.

Comment s'explique l'absence d'épargne des participants ?

La **faiblesse des revenus**, les loyers élevés, les charges en augmentation sont évidemment les principaux motifs évoqués pour expliquer l'absence d'épargne. Mais d'autres facteurs entrent également en ligne de compte.

Le **manque d'éducation financière** est un premier élément. Certaines personnes issues de CPAS éprouvent ainsi des difficultés pour calculer leurs revenus. Ces lacunes empêchent la constitution d'un budget.

Par ailleurs, la pauvreté implique souvent une **vision à court terme**. Comme le mentionne un participant au groupe du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean, « *S'il y avait de l'argent en plus sur mon compte, je le dépenserais directement* ». Un autre

¹⁰ Ce montant est de 544,91 € lorsque la personne fait ménage commun avec une ou plusieurs personne(s), et de 1.089,82 € lorsque la personne a une famille à charge avec au moins un enfant mineur célibataire.

témoignage d'une personne émanant au CPAS de Saint-Gilles illustre cette difficulté de se projeter dans l'avenir : « *Il n'y a pas d'avenir envisageable avec le peu d'argent qu'il reste à la fin du mois* ».

Pour les personnes endettées, il est pratiquement impossible d'épargner. En effet, tout surplus dégagé est consacré au **remboursement des dettes**, et il ne reste rien à mettre de côté.

Une crainte similaire exprimée par une personne – mais qui ne semble pas partagée par les autres personnes liées aux CPAS ayant participé à l'enquête – est que la possession d'un compte d'épargne risquerait de la **priver des aides sociales**.

Existe-t-il d'autres freins à l'épargne, qui ne sont pas liés à la situation financière précaire des répondants ?

Épargner nécessite une certaine **discipline budgétaire**, un état d'esprit qu'il n'est pas simple d'acquiescer. Certaines personnes essaient d'épargner sur un compte, mais retirent leur argent avant la fin du mois lorsqu'elles en ont besoin. D'autres préfèrent vivre au jour le jour et se faire plaisir en dépensant l'argent gagné.

La nécessité d'être **solidaire avec les autres membres de la famille** et de subvenir à leurs besoins constitue, en plusieurs occasions, un frein à l'épargne. Une personne interrogée choisit ainsi d'envoyer tout surplus dégagé à sa famille en Afrique. Deux autres personnes ont bien essayé d'épargner, mais ont échoué car leur conjoint s'est servi sur le compte, ou parce qu'elles n'ont pas pu résister à la pression de leurs enfants, en quête d'argent. En ce sens, l'épargne apparaît comme une démarche qui doit être partagée et portée par les autres membres de la famille proche, sous peine d'échec.

À l'inverse, la **solitude** de certaines personnes fréquentant les CPAS représente parfois aussi un frein psychologique et budgétaire à l'épargne. D'une part, elle n'encourage pas les projets d'avenir et, d'autre part, elle réduit la possibilité de recours à des astuces budgétaires, telles que l'achat groupé ou l'achat de gros.

Pour les personnes qui épargnent déjà, les **imprévus** (maladie, facture, etc.) constituent l'une des principales barrières à la construction d'une épargne à long terme. La **faiblesse des taux d'intérêt** est un autre élément qui entre dans la balance. Enfin, la **méfiance à l'égard des banques** incite l'une ou l'autre personne à garder son argent à domicile.

Sans épargne, comment ces personnes font-elles pour gérer les coups durs ?

C'est souvent le règne de la débrouille. Certaines personnes parviennent à se serrer la ceinture – ce qui implique soit une privation sur d'autres postes de dépense importants (alimentation par exemple), soit la possibilité d'une meilleure gestion budgétaire. Pour les autres, les comptes se retrouvent dans le rouge, les paiements sont retardés... Une troisième solution, souvent appliquée, est de requérir de l'aide auprès d'autres personnes, généralement des membres de la famille. Cela peut engendrer un effet de retour susceptible de freiner la construction d'une épargne dans le futur (« je t'aide quand tu es dans le besoin, mais tu devras m'aider en retour lorsque tu disposeras de revenus »), comme le témoignage suivant le montre :

« Ici, je ne travaille pas donc je demande de l'aide à ceux qui travaillent mais, lorsque j'aurai un travail, c'est à moi qu'on demandera de l'argent pour aider. »
(Témoignage d'une personne du CPAS de Saint-Gilles)

Plusieurs personnes se sont accordées avec leurs fournisseurs (Sibelga par exemple, ou encore leur opérateur de téléphonie mobile) pour échelonner les paiements sur plusieurs mois. Enfin, quelques personnes ont réglé le problème en contractant un ou plusieurs crédits – avec les risques de défaut de paiement que cela implique au vu de la faiblesse de leurs revenus.

Focus sur les personnes qui parviennent à épargner malgré leur situation financière précaire

Il ressort des interviews réalisées que les personnes qui réussissent à conserver de l'argent de côté sont souvent motivées par des objectifs puissants. Ainsi, plusieurs mères de famille mettent ou ont déjà mis de l'argent de côté pour leurs enfants. Cet argent est généralement placé de manière très régulière (souvent sous forme d'ordre permanent) sur un compte bloqué et/ou spécialement prévu à cet effet (un livret d'épargne pour les enfants) : « *Cet argent, on n'y touche pas !* » (témoignage d'une femme de l'EFT Gavroche). Dans ce cadre, ne pas avoir accès à cet argent facilite la constitution de l'épargne sur le long terme.

À côté de cette épargne « familiale », il est intéressant de remarquer que les publics jeunes sont parfois capables d'épargner malgré de très faibles revenus. Un jeune épargne ainsi de manière régulière pour financer ses propres études. On peut établir l'hypothèse que cette capacité d'épargne est liée à l'absence de certaines charges, telles que le loyer ou les charges liées à l'éducation des enfants.

Le facteur culturel semble jouer également un rôle dans la décision d'épargner. L'épargne est ainsi facilitée lorsqu'elle a fait l'objet d'une transmission familiale ou qu'elle apparaît comme traditionnelle (cf. l'exemple de la tontine africaine plus bas).

Bien que ces exemples soient encourageants en ce qu'ils illustrent une capacité d'épargne au sein des publics précaires, il convient évidemment d'être prudent quant à leur généralisation. Pour certaines personnes, économiser, même de petits montants, s'avère extrêmement compliqué.

« Épargner 5 euros par mois ? C'est impossible, on devrait supprimer tout. On se prive déjà, on n'achète que des produits blancs. J'ai un compte où je peux aller jusqu'à 10 euros de découvert, et à la fin du mois, je suis tout le temps à -9,99 euros. Oui je pourrais peut-être supprimer le téléphone et la télé car ce n'est pas vital, mais je n'aurais plus le même niveau de vie. » (Témoignage d'une personne issue du CPAS de Saint-Gilles)

2.2.3 Groupe 2 : Groupes d'épargne

Les membres de la CAF et du GECS interrogés diffèrent en matière de revenus et de comportements d'épargne du premier groupe étudié. Leurs revenus oscillent entre 1000 et 2000 euros. Il s'agit de publics ayant, globalement, toujours épargné et ce, de façon régulière. Parallèlement au groupe d'épargne, une majorité de personnes épargnent d'ailleurs également de façon individuelle sur un compte bancaire.

Cela ne veut pas dire que ces personnes ne connaissent pas de difficultés à épargner. Les aléas de la vie (maladie, imprévu) et, dans une moindre mesure, la solidarité avec la famille sont mentionnés comme des freins par les répondants. Cependant, les habitudes d'épargne de ces derniers et les mécanismes mis en place dans le cadre des groupes d'épargne collective les poussent à dépasser ces freins pour économiser de manière régulière, quitte à consacrer de plus faibles montants à cette épargne.

CAF, GECS : quels mécanismes derrière ces initiales ?

Une communauté autofinancée (CAF) est un groupe citoyen dans lequel les membres sont à la fois actionnaires – ils sont propriétaires du capital – et demandeurs de crédit. Chaque membre économise de l'argent qui est placé dans un fonds collectif. Avec ce fonds, la CAF peut octroyer des crédits à ses membres avec un système d'intérêts. Il s'agit donc d'un système d'investissement basé sur la solidarité au sein du groupe.

Un groupe d'épargne collective et solidaire (GECS) est un projet qui permet de faciliter l'accès à la propriété à un public à faibles revenus, à travers la mutualisation des moyens destinés à préfinancer l'acompte nécessaire lors de la signature d'un compromis de vente. Dans ce système, chaque membre épargne un montant fixe – 75 euros ici –, décidé par le groupe, tous les mois. L'épargne collective fonctionne comme un fonds de roulement qui peut être utilisé par chaque membre du groupe pour avancer l'acompte. Le Fonds du logement participe à ce projet en incluant dans le prêt hypothécaire le montant de l'acompte déjà versé et en le rendant à l'épargne collective le jour de la signature de l'acte authentique de vente. Un GECS dure en moyenne deux ans et demi, au terme desquels chaque participant récupère le montant de son épargne, qu'il soit devenu propriétaire ou non.

Comment expliquer les différences en matière de comportements d'épargne entre le groupe 1 (CPAS et EFT) et le groupe 2 (CAF et GECS) ?

Au-delà des questions de revenus, il semble bien que des **facteurs liés à l'éducation et à la culture** entrent en jeu également.

La nécessité de constituer une épargne est largement inculquée dans la culture africaine. Le mécanisme de la tontine (épargne en groupe) est ainsi fortement développé en Afrique et dans les communautés d'origine africaine établies en Belgique. Dès lors, les membres de la CAF Umoja ont appris, souvent depuis leur enfance, à gérer un budget et à mettre des fonds de côté. Pour eux, épargner est une question d'habitude et d'éducation.

« *Nous avons confiance dans l'importance de l'épargne* » (Témoignage d'un membre de la CAF Umoja).

Les participants au GECS considèrent également comme une évidence la constitution d'un **budget** permettant de comparer les charges fixes et les revenus, et de calculer ainsi les montants disponibles à l'épargne ou aux loisirs. L'épargne n'est pas simplement le résidu des revenus non consommés à la fin du mois, elle procède d'un processus de réflexion qui tient compte des besoins actuels et futurs.

Plusieurs enseignements ressortent de ces rencontres.

Les bienfaits de l'épargne collective sont unanimement salués par les participants à ces programmes.

La **confiance** entre les membres du groupe constitue un facteur primordial à la réussite du projet, à la fois pour garantir la sécurité de l'épargne et pour créer une dynamique de groupe. Il est essentiel, dans les premières phases du programme, d'apprendre à se connaître. Une fois la confiance établie, les avantages liés à une épargne en groupe sont multiples : convivialité, support mutuel, partage des connaissances et des expériences... De plus, le sentiment de responsabilité vis-à-vis des autres membres du groupe engendre une pression positive qui pousse à épargner.

Les éléments contextuels suivants, appliqués aux mécanismes d'épargne de groupe, encouragent également la pratique de l'épargne :

- Placer son argent sur un **compte inaccessible** pour l'épargnant facilite le comportement d'épargne. « *L'argent conservé de manière liquide est vite dépensé* ».
- Il est important d'épargner de manière **régulière**. L'épargne doit devenir une habitude, même lorsqu'elle porte sur de faibles montants. Comme le mentionnait un membre de la CAF Umoja, « *Dix euros épargnés, c'est quand même de l'argent !* » Le mécanisme des groupes d'épargne rencontrés permet cette continuité dans l'épargne. Les membres du GECS se sont ainsi engagés à travers une charte à économiser le montant mensuel préalablement défini jusqu'à la date de fin du projet – même lorsque le logement a déjà été acquis.
- Il est plus facile, plus motivant de mettre de l'argent de côté lorsque cela répond à un **objectif** précis : épargner pour obtenir un crédit, pour devenir propriétaire de son logement (dans le cas du GECS) ou pour construire ensemble un projet d'avenir (dans le cas de la CAF).

- Enfin, se **construire un patrimoine** à travers l'acquisition d'un logement, c'est également une forme d'épargne. Le GECS permet en effet de cotiser ensemble pour devenir propriétaire au lieu de devoir cotiser pour les autres en payant un loyer.

Malgré l'intérêt de ces formules d'épargne, les membres de la CAF Umoja considèrent que placer son argent dans un groupe d'épargne collective ne doit pas se faire au détriment de la détention d'un compte bancaire. Bien que leur confiance dans les banques ne soit pas optimale, il reste important à leurs yeux de conserver une partie de son capital sur un compte d'épargne.

2.2.4 Incitants à l'épargne

Il a déjà été discuté des avantages liés à une épargne collective ou au blocage de l'épargne dans la partie consacrée aux groupes d'épargne interrogés. Quelle est l'opinion du reste du public à ce sujet ?

Alors que les personnes qui épargnent déjà de façon individuelle n'y voient pas d'intérêt, les non-épargnants se sont souvent montrés intéressés par le concept d'**épargne de groupe**. Petit bémol, la question de la confiance et de la sécurité fait reculer certains.

Les personnes qui épargnent déjà sont, quant à elles, plus favorables à un **échange d'idées et de conseils** budgétaires afin de réduire les dépenses inutiles (par exemple, en comparant les prix) et de dégager plus d'épargne.

Bloquer l'argent apparaît également utile, en particulier pour les personnes qui ont du mal à tenir à leur engagement.

Qu'en est-il du **taux d'intérêt** sur les comptes d'épargne ? Une augmentation significative de ces taux serait-elle de nature à modifier les comportements d'épargne du public ? Les réponses à cette question sont partagées. Si une partie des répondants ne resterait pas insensible à une hausse des taux, de nombreuses personnes ne s'intéressent tout simplement pas à ces taux d'intérêt. Le taux d'intérêt n'apparaît notamment pas intéressant quand il concerne de petites sommes car les revenus engrangés sont faiblement perceptibles.

Par ailleurs, le mécanisme du taux d'intérêt n'est pas toujours bien compris par le public faiblement éduqué et, pour les personnes de confession musulmane, il est interdit de recevoir un taux d'intérêt sur son épargne.

Seuls des taux de rémunération très élevés sembleraient à même de modifier le comportement d'épargne d'une partie du public qui n'épargne pas¹¹.

Trucs et astuces pour épargner ?

Au cours des discussions, les répondants ont été invités à partager leurs trucs et astuces pour arriver à épargner. À côté des mécanismes déjà mentionnés plus haut, voici un florilège des réponses apportées :

- la budgétisation des revenus et des dépenses permet d'évaluer la capacité d'épargne ;
- il est conseillé de se construire une épargne régulière, en choisissant un montant de base fixe qui sera augmenté progressivement ;
- épargner de manière régulière nécessite une certaine autodiscipline dans la gestion budgétaire. Il est intéressant de constater que le montant à épargner (75 euros par mois) est perçu comme une facture à payer par les membres du GECS (même si tous savent que leur épargne leur sera intégralement reversée à la fin du projet) ;
- les achats collectifs, ou l'achat en plus grande quantité pour bénéficier des promotions, constituent un bon moyen de réaliser des économies et, si l'on fait le choix de ne pas consommer ces économies sur d'autres postes, d'accroître les montants épargnés. Posséder un congélateur facilite le stockage en grande quantité. Comme il en a déjà été fait mention, ces tactiques sont toutefois difficilement applicables dans le cas des personnes isolées ;
- dans le même ordre d'idées, la comparaison des prix des abonnements téléphoniques, des factures énergétiques... est susceptible d'entraîner une diminution des charges.

La majorité de ces conseils ont l'avantage de **rendre possible une épargne sans réduire le niveau de consommation.**

2.3 Conclusion

Cette étude qualitative apporte plusieurs éclairages utiles.

¹¹ Rappelons, à ce sujet, le projet pilote de micro-épargne (SIMS) réalisé par le Réseau Financité en 2011. Combinant éducation financière et bonification de l'épargne à hauteur de 50 %, cette expérience a montré que ce type de dispositif a un réel effet de levier sur les comportements en matière d'épargne de personnes précarisées. Une partie des bénéficiaires du programme ont par ailleurs continué à épargner à la fin du projet, même en l'absence de bonification. Ainsi, une fois l'habitude d'épargner acquise, l'importance du taux d'intérêt apparaît moindre.

Avant tout, un premier commentaire sur l'épargne ou l'absence d'épargne de publics aux revenus modestes : tout le monde n'est pas en état d'épargner. En revanche, **la précarité financière n'est pas un obstacle rédhibitoire à la constitution d'une épargne ; elle est responsable, en revanche, de la faiblesse des montants éventuellement épargnés.** Plusieurs exemples témoignent ainsi qu'une capacité d'épargne régulière est possible chez les personnes dont les revenus sont faibles. L'ensemble des structures interrogées évoquent d'ailleurs l'importance d'épargner pour leur public.

Quels enseignements retenir de cette étude ?

D'une part, plusieurs mécanismes (compte bloqué, épargne collective) ayant fait leurs preuves sont à même d'encourager et/ou de faciliter la constitution d'une épargne au sein des catégories défavorisées de la population.

D'autre part, l'enquête réalisée auprès de différents groupes a permis de mettre au jour un certain nombre de caractéristiques de l'épargnant et du non-épargnant. Ces caractéristiques ouvrent la porte à des pistes de solution pour faciliter la pratique de l'épargne.

Le facteur culturel, premièrement, semble jouer un rôle crucial en ce sens. Il ressort de ce constat que les individus ne sont pas égaux devant l'épargne. Une **éducation financière** et, surtout, budgétaire, dispensée dès le plus jeune âge pourrait permettre de surmonter – au moins partiellement – cette barrière, en augmentant le niveau moyen des connaissances en la matière.

Éducation financière : « Apprendre en faisant »

Pour influencer réellement le comportement du public, l'éducation financière ne doit pas se limiter à la théorie mais aussi encourager la pratique de l'épargne.

Dans les années 1960, l'école organisait des collectes d'épargne hebdomadaires auprès des enfants – cette épargne était placée sur des livrets de la CGER par l'intermédiaire de l'enseignant. Cette pratique, aujourd'hui abandonnée, est peut-être une des explications de la culture de l'épargne du Belge, une culture en baisse à l'heure actuelle au vu de la diminution du taux d'épargne des ménages.

Deuxièmement, une épargne réussie est souvent une épargne qui poursuit un objectif motivant. Pour inciter le public à épargner, il convient dès lors de **modifier la vision de l'épargne** un peu rébarbative, et associée à des privations. Les moteurs de l'épargne, ce sont la sécurité qu'elle procure, le plaisir lié aux biens et services qu'elle permet d'acquérir, l'envie de réaliser ses projets et de mieux vivre demain.

L'adoption d'une vision budgétaire constitue un moyen essentiel pour rendre l'épargne possible. Les marges dégagées par une meilleure **gestion budgétaire** peuvent être réinvesties dans d'autres biens et services inaccessibles jusqu'alors, ou consacrées à des projets d'épargne. En ce sens, la gestion budgétaire est susceptible de permettre une épargne sans privations. Maintenir son pouvoir d'achat tout en générant de l'épargne, telle est l'approche à adopter.

Enfin, le développement de nouveaux **incitants** à l'épargne spécifiquement **adaptés aux principaux motifs d'épargne évoqués** (enfants, logement, crédit) est une autre piste pour encourager les pratiques d'épargne.

Une égalité des chances est nécessaire dans la pratique de l'épargne, à la fois au niveau des connaissances et des outils pour mettre en œuvre une épargne régulière. Pourtant, les discussions menées n'ont pas permis d'identifier d'incitants fiscaux, de produits bancaires existants à même de rencontrer les besoins et les objectifs des publics à revenus modestes. Où sont les incitants à l'épargne pour ces publics ? À l'heure actuelle, la page reste vierge.

2.4 Résumé

1. Une étude qualitative a été menée par le Réseau Financité auprès de plusieurs groupes de personnes représentatives de publics précaires. L'objectif de ces rencontres est de témoigner de la réalité de ces publics, mais également de mieux cerner les freins et les incitants à l'épargne.
2. Tout le monde n'est pas en mesure d'épargner. Toutefois, la précarité financière n'est pas un obstacle rédhibitoire à l'épargne : elle est à l'origine, en revanche, de la faiblesse des montants épargnés.
3. Au-delà de la faiblesse des revenus, les principaux freins à l'épargne des non-épargnants sont le manque d'éducation financière et de discipline budgétaire, l'absence de vision à long terme due à la précarité financière, le remboursement des dettes ou encore la solidarité avec les membres de la famille.
4. Plusieurs caractéristiques semblent jouer un rôle crucial dans la pratique ou non de l'épargne : les facteurs culturels, la poursuite d'un objectif motivant pour épargner, une bonne gestion budgétaire. Le développement d'outils et de politiques d'incitation à l'épargne doit tenir compte de ces éléments.

2.5 Recommandations

1. Plusieurs exemples témoignent qu'une capacité d'épargne régulière est possible chez les personnes dont les revenus sont faibles. Pourtant, il ne semble pas exister actuellement d'incitants fiscaux ou de produits bancaires qui rencontrent les besoins et les objectifs de ces publics. Une égalité des chances est nécessaire dans la pratique de l'épargne, à la fois au niveau des connaissances et des outils pour mettre en œuvre une épargne régulière.
2. Une éducation financière et, surtout, budgétaire, dispensée dès le plus jeune âge permettrait de surmonter – au moins partiellement – les barrières liées aux différences culturelles, en nivelant les connaissances en la matière.
3. Il convient de modifier la vision de l'épargne associée à des privations. Les moteurs de l'épargne, ce sont la sécurité qu'elle procure, le plaisir lié aux biens et services qu'elle permet d'acquérir, l'envie de réaliser ses projets et de mieux vivre demain. Une meilleure gestion budgétaire est notamment susceptible de maintenir le pouvoir d'achat inchangé, tout en générant de l'épargne.

3 Indicateurs de l'inclusion financière

3.1 Accès à un compte bancaire

3.1.1 État des lieux

L'accès à un service bancaire de base pour tout résident belge est garanti par la loi du 24 mars 2003. Ce service bancaire minimum prend la forme d'un compte à vue qui permet de réaliser plusieurs opérations bancaires, telles que des dépôts et des retraits d'argent, des virements ou encore des domiciliations. Une banque se doit donc d'offrir un tel service à toute personne qui le demande explicitement, pour peu que la personne qui en fait la demande rentre dans les conditions prévues par la loi.

Onze ans après l'instauration de la loi belge, les institutions européennes sont également parvenues à un accord pour imposer le service bancaire de base dans les pays membres de l'Union européenne. Désormais, toute personne résidant légalement dans l'Union européenne, y compris les personnes sans adresse fixe, devrait avoir le droit d'ouvrir un compte bancaire de base et ne devrait pas être privée de ce droit en raison de sa nationalité. La directive¹² précise, entre autres, que les frais et les conditions liés à ces comptes bancaires de base devront être clairs et transparents. Enfin, chaque État membre devra mettre en ligne au moins un site internet permettant aux citoyens de comparer les frais imposés par les différentes banques pour l'ouverture de ce type de compte.

Si l'existence d'un service bancaire de base est un outil important dans la lutte contre l'exclusion financière, il ne résout pas à lui seul tous les problèmes d'accès à un compte bancaire.

En effet, la proximité géographique d'une agence, son accessibilité aux personnes handicapées ou encore les heures d'ouverture d'un guichet constituent autant de facteurs à prendre en considération¹³.

12 Directive 2014/92/EU sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

13 Voir à ce sujet l'étude qualitative sur l'accès aux nouveaux moyens de paiement, réalisée dans le cadre du rapport annuel sur l'inclusion financière 2013.

3.1.2 Indicateurs

Les indicateurs présentés ici permettent d'appréhender certaines dimensions du niveau d'inclusion financière. En premier lieu, le nombre d'agences bancaires et leur distribution sur le territoire belge sont étudiés. L'intérêt se porte ensuite sur les indicateurs directs d'inclusion bancaire : le nombre de comptes à vue et de services bancaires de base ouverts en Belgique, mais aussi le nombre d'exclus bancaires.

3.1.2.1 Nombre d'agences et nombre d'agences bancaires par résident selon les régions et les provinces

Le tableau suivant présente le nombre d'agences bancaires par région et par province. La présence physique d'agences favorise l'accès à un certain nombre de services bancaires. Ce contact est essentiel : contrairement à la banque par internet, les relations interpersonnelles – avec les employés de la banque – permettent un service de meilleure qualité, car adapté à la situation de chacun.

Tableau 1 - Nombre d'agences bancaires et évolution par région et par province							
Région ou Province	2010	2011	2012	2013	Évolution 2010-2011	Évolution 2011-2012	Évolution 2012-2013
Région de Bruxelles-Capitale	507	529	506	455	+ 4,3%	-4,3%	-10,1%
Région flamande	5.317	5.212	5.143	4.954	-2,0%	-1,3%	-3,7%
- Anvers	1.303	1.283	1.261	1.188	-1,5%	-1,7%	-5,8%
- Brabant flamand	772	758	779	747	-1,8%	+ 2,8%	-4,1%
- Flandre-occidentale	1.259	1.225	1.198	1.173	-2,7%	-2,2%	-2,1%
- Flandre-orientale	1.375	1.349	1.344	1.296	-1,9%	-0,4%	-3,6%
- Limbourg	608	597	561	550	-1,8%	-6,0%	-2,0%
Région wallonne	1.866	1.832	1.811	1.729	-1,8%	-1,1%	-4,5%
- Brabant wallon	202	198	195	192	-2,0%	-1,5%	-1,5%
- Hainaut	685	670	656	621	-2,2%	-2,1%	-5,3%
- Liège	548	537	533	504	-2,0%	-0,7%	-5,4%
- Luxembourg	170	176	175	172	+ 3,5%	-0,6%	-1,7%
- Namur	261	251	252	240	-3,8%	+ 0,4%	-4,8%
Total	7.690	7.573	7.460	7.138	-1,5%	-1,5%	-4,3%

Sources : Febelfin, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2013¹⁴

14 Les données pour l'année 2011 diffèrent de celles présentées dans le rapport sur l'inclusion financière 2013, en raison d'une erreur dans les statistiques fournies par Febelfin, erreur corrigée depuis lors.

Sur la période observée, on constate que le nombre d'agences bancaires diminue, et ce, pour toutes les provinces belges. Cependant, cette tendance semble s'accélérer entre 2012 et 2013, avec une baisse de 4,3 % du nombre d'agences bancaires en Belgique contre une baisse de 1,5 % pour les deux années précédentes. Cette baisse est plus marquée pour la Région de Bruxelles-Capitale (-10,1 %) que pour les régions flamande et wallonne, avec une baisse respective de 3,7 % et de 4,5 %.

Cette tendance à la baisse risque de se poursuivre. En effet, de nombreuses banques ont annoncé en 2013 leur intention de fermer de nouvelles agences dans les années à venir¹⁵. La mauvaise situation économique, les faibles taux d'intérêt qui limitent les marges de profit et la révolution numérique font partie des raisons invoquées pour justifier ces fermetures.

Ce dernier argument pose tout particulièrement problème. S'il est vrai que le développement des nouvelles technologies permet de développer l'accès à un compte bancaire, il s'accompagne cependant de nouveaux problèmes. En effet, des outils tels que le PC banking offrent un accès à tout un ensemble de services bancaires, à condition d'avoir accès à internet. Mais si le développement de ces outils s'accompagne de la fermeture des agences bancaires de proximité, cela contribue à exclure toute une partie de la population qui n'est pas formée à l'informatique ou qui n'y a pas accès.¹⁶

Pour les personnes qui ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies, ainsi que pour d'autres pour lesquelles se posent la question de l'accessibilité bancaire, il est essentiel de pouvoir se rendre au guichet d'une banque afin d'y trouver de l'aide pour réaliser un certain nombre d'opérations. Par exemple, pour une personne illettrée, il est vital de pouvoir trouver un interlocuteur en se rendant dans une agence bancaire.

Un deuxième indicateur a trait au nombre d'agences bancaires rapporté au nombre de résidents. Cela nous informe sur la prise en charge offerte par les agences bancaires. Le tableau suivant présente le nombre d'agences bancaires pour 10 000 résidents par région et par année.

15 *La Libre*, « Pourquoi les banques belges sabrent dans leurs agences », Disponible sur : <http://www.lalibre.be/economie/actualite/pourquoi-les-banques-belges-sabrent-dans-leurs-agences-51b8faa2e4b0de6db9ca03b6> (consulté le 14.10.2014),

16 Voir à ce sujet l'étude qualitative sur l'accès aux nouveaux moyens de paiement, réalisée dans le cadre du rapport annuel sur l'inclusion financière 2013.

Tableau 2 - Nombre d'agences bancaires pour 10 000 résidents et évolution de fin 2010 à fin 2013, par région et par province							
Région ou Province	2010	2011	2012	2013	Évolution 2010-2011	Évolution 2011-2012	Évolution 2012-2013
Région de Bruxelles-Capitale	4,5	4,6	4,4	3,9	2,5%	-5,7%	-10,8%
Région flamande	8,4	8,2	8,1	7,7	-2,7%	-1,8%	-4,1%
- Anvers	7,4	7,2	7,0	6,6	-2,5%	-2,3%	-6,3%
- Brabant flamand	7,1	6,9	7,1	6,7	-2,6%	+ 2,2%	-4,6%
- Flandre-occidentale	10,8	10,5	10,2	10,0	-3,1%	-2,5%	-2,3%
- Flandre-orientale	9,5	9,3	9,2	8,8	-2,5%	-0,8%	-4,1%
- Limbourg	7,2	7,0	6,6	6,4	-2,4%	-6,5%	-2,3%
Région wallonne	5,3	5,2	5,1	4,8	-2,4%	-1,6%	-4,9%
- Brabant wallon	5,3	5,1	5,0	4,9	-2,8%	-2,2%	-2,2%
- Hainaut	5,2	5,1	4,9	4,7	-2,6%	-2,5%	-5,6%
- Liège	5,1	5,0	4,9	4,6	-2,6%	-1,1%	-5,8%
- Luxembourg	6,3	6,4	6,3	6,2	+ 2,7%	-1,3%	-2,2%
- Namur	5,5	5,2	5,2	5,0	-4,5%	-0,1%	-5,2%
Total	7,0	6,9	6,7	6,4	-2,3%	-2,1%	-4,8%

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2013

On observe de fortes disparités entre les régions, mais aussi au sein de celles-ci. La Wallonie et la Région de Bruxelles-Capitale sont moins bien pourvues que la Flandre. Ainsi en 2013, on dénombre 4,8 agences bancaires pour 10 000 personnes en Wallonie, et 3,9 agences en région bruxelloise. La Flandre dispose de près du double d'agences bancaires par résident par rapport à la Région bruxelloise. Cette différence peut toutefois s'expliquer par la très forte densité de population dans la région de Bruxelles-Capitale¹⁷.

La moyenne belge est de 6,4 agences bancaires pour 10 000 résidents, en 2013. Ce chiffre est en baisse du fait de la diminution du nombre d'agences bancaires, mais aussi, dans une bien moindre mesure, de l'augmentation de la population belge.

¹⁷ De fortes disparités existent en termes de densité de population entre les différentes régions belges : la densité de population est de 7 227 habitants par km² pour la Région de Bruxelles-Capitale, de 474 habitants par km² en Flandre et de 212 habitants par km² en Wallonie (source : chiffres de Statbel au 1/1/2014, calcul de la densité réalisé par le Réseau Financité).

3.1.2.2 Densité géographique des agences bancaires

Les données ci-dessus ne tiennent pas compte de la densité géographique moyenne couverte par les agences bancaires. Or, la proximité géographique impacte directement l'accessibilité des agences bancaires en Belgique, à travers les difficultés que des personnes non véhiculées peuvent rencontrer.

Il existe de très fortes disparités entre les régions. Le nombre d'agences bancaires par 100 km² nous renseigne sur cette proximité géographique des agences bancaires. Cet indicateur permet également de compléter l'information fournie dans les tableaux précédents, comme l'illustre la situation en province du Luxembourg. Cette province dispose à la fois du plus grand nombre d'agences bancaires par résident en Belgique et d'un faible nombre d'agences bancaires par 100 km². En cause, une province faiblement peuplée malgré un territoire très vaste.

Tableau 3 - Nombre d'agences bancaires par 100 km ² de fin 2010 à fin 2013 par région et par province							
Province/Région	2010	2011	2012	2013	Évolution 2010-2011	Évolution 2011-2012	Évolution 2012-2013
La Région de Bruxelles-Capitale	314,9	328,6	314,3	282,6	4,3%	-4,3%	-10,1%
La Région flamande	39,3	38,5	38,0	36,6	-2,0%	-1,3%	-3,7%
- Anvers	45,4	44,8	44,0	41,4	-1,5%	-1,7%	-5,8%
- Brabant flamand	36,7	36,0	37,0	35,5	-1,8%	2,8%	-4,1%
- Flandre-occidentale	40,0	39,0	38,1	37,3	-2,7%	-2,2%	-2,1%
- Flandre-orientale	46,1	45,2	45,1	43,5	-1,9%	-0,4%	-3,6%
- Limbourg	25,1	24,6	23,2	22,7	-1,8%	-6,0%	-2,0%
La Région wallonne	11,1	10,9	10,8	10,3	-1,8%	-1,1%	-4,5%
- Brabant wallon	18,5	18,1	17,9	17,6	-2,0%	-1,5%	-1,5%
- Hainaut	18,1	17,7	17,3	16,4	-2,2%	-2,1%	-5,3%
- Liège	14,2	13,9	13,8	13,1	-2,0%	-0,7%	-5,4%
- Luxembourg	3,8	4,0	3,9	3,9	+ 3,5%	-0,6%	-1,7%
- Namur	7,1	6,8	6,9	6,5	-3,8%	+ 0,4%	-4,8%
Total	25,2	24,8	24,4	23,4	-1,5%	-1,5%	-4,3%

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2013

Comme on peut s'y attendre, la Région bruxelloise possède le réseau bancaire le plus dense avec plus de 282 agences pour 100 km², suivie par la Flandre (36,6 agences pour 100 km²) et la Wallonie (10,3 agences pour 100 km²).

Cette densité en Région bruxelloise permet de relativiser les chiffres précédemment obtenus pour cette région. La forte densité de la population bruxelloise explique cette densité bancaire, malgré un nombre d'agences rapporté au nombre de résidents plus faible.

Concernant les deux autres régions de notre pays, on peut s'étonner de la forte différence entre la Flandre et la Wallonie. En effet, pour une densité de population deux fois plus importante, on observe une densité bancaire trois fois plus élevée pour la Flandre – cet écart s'est encore accru en 2013. Ce constat est particulièrement frappant pour les résidents des provinces de Namur (6,5 agences par 100 km²) et du Luxembourg (3,9 agences par 100 km²). **La situation en Wallonie est doublement pénalisante.** D'une part, les Wallons doivent, en moyenne, parcourir une plus grande distance pour se rendre dans une agence bancaire. D'autre part, une banque située en Wallonie doit s'occuper d'un plus grand nombre de clients, ce qui est pénalisant du point de vue de la qualité du service fourni.

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

3.1.2.3 Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique¹⁸

Tableau 4 - Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue par personne				
Année	Nombre de comptes à vue	Évolution annuelle du nombre de comptes à vue	Population	Nombre moyen de comptes à vue par personne
2005	13.197.000	/	10.511.382	1,26
2006	13.244.000	+ 0,4%	10.584.534	1,25
2007	13.994.000	+ 5,7%	10.666.866	1,31
2008	15.119.000	+ 8,0%	10.753.080	1,41
2009	15.833.000	+ 4,7%	10.839.905	1,46
2010	16.633.000	+ 5,1%	10.951.266	1,52
2011	16.601.000	-0,2%	11.035.948	1,50
2012	16.551.000	-0,3%	11.099.554	1,49
2013	16.791.000	+ 1,5%	11.150.516	1,51

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité

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

Le **nombre moyen de comptes à vue** par personne donne des indications quant au niveau de bancarisation de la population belge. En croissance entre 2005 et 2010 (signe d'un meilleur accès aux services bancaires ?), cet indicateur est désormais relativement stable.

Par ailleurs, l'ensemble de la population belge est ici considérée. Si les personnes mineures peuvent avoir un compte à vue à leur nom (avec l'accord de leurs parents), elles n'en ont pas toutes. En excluant cette population du calcul¹⁹, le nombre de comptes à vue par adulte est de 1,89 (fin 2013).

3.1.2.4 Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts

Seules les banques offrant un compte à vue aux particuliers sont tenues de proposer un **service bancaire de base** (SBB). C'est le cas de 17 banques en 2013, soit une de moins par rapport à l'année précédente. *A contrario*, les banques d'investissement et les banques réservées aux clients *corporate* et institutionnels ne doivent pas proposer ce service.

Tableau - Service bancaire de base (SBB) - évolution						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de banques ayant enregistré des SBB	12	16	/	12	18	17
Nombre de SBB ouverts	1.085	1.228	/	1.095	1.145	1.165
Nombre total de SBB existants	8.472	9.089	8.491	8.605	9.528	9.406
Nombre d'ouvertures de SBB refusées	164	82	/	8	1	6
Nombre de SBB fermés	1.276	801	/	981	1.100	957

Sources : Rapports annuels Ombudsfin²⁰ 2013 et précédents

Au total, 9406 personnes bénéficient du SBB à la fin 2013. Ce nombre significatif souligne non seulement l'importance du maintien d'un tel mécanisme, mais également les difficultés d'inclusion financière d'un nombre important de personnes. Notons que ce chiffre avait atteint un niveau relativement bas en 2010 et 2011 avant de remonter à ses niveaux antérieurs en 2012 et 2013.

Par ailleurs, ce mécanisme reste encore parfois méconnu, ce qui a évidemment un impact sur le nombre de SBB accordés. Il est ainsi ressorti d'interviews menées dans le cadre du rapport sur l'inclusion financière 2013 que certains professionnels du secteur de la médiation de dettes ne connaissaient pas l'existence de ce droit.

19 Soit plus de 2 millions de résidents de moins de 18 ans au 1^{er} janvier 2014.

20 L'Ombudsfin est un organe de médiation qui traite gratuitement les plaintes des consommateurs relatives aux institutions financières.

Le nombre de SBB refusés semble très faible. Il n'en a pas toujours été ainsi. Les rapports de l'Ombudsfin signalent plus de 1600 refus d'ouvertures de SBB entre le 1^{er} septembre 2003 et fin 2010. À partir de 2011, ce nombre est devenu inférieur à une dizaine de refus par an. On peut espérer que la cause de cette baisse soit due à une meilleure information prodiguée au client. À noter que la plupart des refus d'ouverture de SBB sont motivés par le fait que le requérant est déjà titulaire d'un compte à vue, ce qui l'exclut d'office comme candidat à l'ouverture d'un SBB.

En ce qui concerne la fermeture du SBB, le principal motif de résiliation est le fait que le titulaire l'a demandé lui-même.

En dehors de ces statistiques, l'Ombudsfin signale, dans ses rapports annuels, le nombre de plaintes de consommateurs relatives aux SBB qu'il a traitées au cours de l'année écoulée. De 2011 à 2013, il n'en a pas reçu la moindre. Cependant, plusieurs consommateurs ont fait appel à l'Ombudsfin pour se renseigner au sujet du SBB.

Certaines personnes se sont bien étonnées auprès de l'Ombudsfin d'avoir essuyé un refus d'ouverture de SBB. Il s'est avéré qu'elles n'avaient pas mentionné **explicitement** auprès de la banque à laquelle elles se sont rendues qu'elles voulaient un SBB. Or, le caractère explicite de la demande constitue l'une des conditions pour en bénéficier. Cette condition semble tout à fait inappropriée au vu du profil de la population concernée par ce genre de services.

3.1.2.5 Nombre de plaintes recevables relatives à l'obtention d'un compte à vue ou d'un service bancaire de base

Tableau 6 - Nombre de plaintes recevables déposées annuellement										
2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
2	8	4	2	0	0	1	2	0	0	0

Sources : Rapports annuels Ombudsfin 2013 et précédents

On a mentionné précédemment que l'Ombudsfin n'a reçu aucune plainte relative aux SBB depuis 2011. Si on croise le nombre total de plaintes et le nombre total de refus d'ouverture depuis la création du SBB, on dénombre 19 plaintes déposées pour 1638 refus. Le nombre de plaintes semble donc particulièrement faible. Ceci incite à interpréter cet indicateur de manière prudente.

On peut notamment s'interroger sur le bien-fondé des procédures de plainte prévues, d'une part, en interne auprès de la banque concernée et, d'autre part, auprès de l'Ombudsfin. En effet, leur adéquation au type de public visé et aux objectifs prévus par la loi est à remettre en question.

Le fait que l'Ombudsfm n'intervienne qu'en deuxième ligne constitue également un frein. La possibilité d'entrer directement dans une procédure de plainte gratuite avec l'aide d'un organisme médiateur peut encourager les usagers. En effet, les personnes susceptibles de souffrir d'exclusion financière se trouvent dans des situations personnelles précaires et ne semblent pas, *a priori*, être informées au mieux de leur droit à l'ouverture d'un SBB et de l'existence du service de médiation assuré par l'Ombudsfm.

3.1.2.6 Nombre d'exclus bancaires

Le nombre d'exclus bancaires n'a pu être mis à jour faute de récurrence des données collectées. Les données les plus récentes restent celles collectées en 2008 à l'occasion du module spécifique de l'enquête *Survey on Income and Living Conditions*²¹ portant sur le surendettement et l'exclusion financière.

Selon ce sondage, 0,89 % des répondants appartenaient alors à un ménage dont aucun membre ne dispose d'un compte à vue.²² Une extrapolation à l'échelle belge des répondants au SILC 2008 nous amenait à évaluer à 40 669²³ le nombre de ménages ne disposant pas de compte bancaire, soit 94 935 personnes.

Ce nombre reflète seulement l'absence de compte bancaire, mais ne tient pas compte des difficultés d'usage que pourraient rencontrer, par exemple, les personnes âgées, handicapées, à bas revenus, surendettées, ou encore les migrants face à l'automatisation des banques.

3.1.3 Résumé

1. Le nombre d'agences bancaires présentes sur le territoire belge continue de baisser, ce qui va de pair avec une hausse du nombre de résidents dont

21 *SILC* est l'acronyme de *Survey on Income and Living Conditions*, soit « enquête sur le revenu et les conditions de vie ». L'instrument EU-SILC est la source de référence européenne en matière de statistiques comparées sur la répartition des revenus et l'inclusion sociale au niveau européen. Il fournit deux types de données annuelles pour les pays de l'Union européenne, l'Islande et la Norvège : des données transversales concernant un moment donné ou une période donnée, avec des variables relatives au revenu, à la pauvreté, à l'exclusion sociale et à d'autres conditions de vie ; des données longitudinales concernant des évolutions dans le temps au niveau individuel, observées régulièrement sur une période de quatre ans. L'EU-SILC se fonde sur l'idée d'un cadre commun et non plus d'une enquête commune. Le cadre commun définit les listes harmonisées de variables cibles primaires (annuelles) et secondaires (tous les quatre ans ou moins) à transmettre à Eurostat ; des lignes directrices et des procédures communes ; des concepts communs (p. ex. : ménage et revenu) ; et des classifications visant à assurer la plus grande comparabilité de l'information produite. »

22 Pour une analyse sur ce sujet voir, Olivier Jérusalmy, « Inclusion bancaire en Belgique : les apports de l'enquête européenne », Réseau Financité, Namur, février 2010.

23 Soit 0,89 % des 4 569 519 ménages fin 2008.

s'occupe chaque agence. Ces évolutions – qui semblent s'accélérer en 2013 – sont préoccupantes eu égard à l'inclusion financière de la population car un nombre croissant de personnes risquent de rencontrer des difficultés d'accès aux services qui sont disponibles dans les agences.

2. Par rapport à la Flandre, la situation en Wallonie est doublement pénalisante. D'une part, les Wallons doivent, en moyenne, parcourir une plus grande distance pour se rendre dans une agence bancaire. D'autre part, une banque située en Wallonie doit s'occuper d'un plus grand nombre de clients, ce qui est pénalisant au plan de la qualité du service fourni.
3. Or, pour les personnes qui ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies, ainsi que pour d'autres pour lesquelles se pose la question de l'accessibilité bancaire, il est essentiel de pouvoir se rendre au guichet d'une banque afin d'y trouver une aide pour réaliser un certain nombre d'opérations.
4. L'importance du service bancaire de base ressort clairement des chiffres susmentionnés. Ceci peut être interprété comme un signe des problèmes de bancarisation que la population rencontre. Par ailleurs, le service bancaire de base est encore méconnu et tous ceux qui en ont besoin ne semblent donc pas y avoir recours.

3.1.4 Recommandations

1. Le service bancaire de base devrait être un droit proposé automatiquement par les banques aux clients auxquels elles refusent l'ouverture d'un compte à vue. Simplifier la procédure, par l'annulation de l'obligation de formuler explicitement la demande de l'ouverture d'un SBB, devrait être une priorité.
2. Il conviendrait de faciliter la procédure de plainte relative à l'obtention d'un compte à vue ou d'un SBB, à travers une obligation pour les banques de faire remonter ces plaintes vers l'Ombudfin.
3. Les nouveaux moyens de paiement ne sont pas inclusifs pour tous car ils posent des problèmes d'accès ou d'usage à de publics spécifiques. Les banques ont à cet égard des marges de progrès :
 - garantir un service minimal aux personnes qui ne seraient pas en mesure d'adopter ces nouveaux moyens de paiements ;
 - mieux concevoir l'infrastructure des agences pour ne pas en complexifier l'accès, pour garantir la confidentialité ;
 - former et aider les clients à adopter ces nouvelles technologies – en fournissant par exemple des explications aux clients afin de les rendre autonomes à l'utilisation des automates ;
4. Les pouvoirs publics détiennent aussi un certain nombre de missions, telles la pauvreté et l'éducation, qui impactent l'inclusion financière. Ces missions ont

trait à la possession d'un ordinateur (nécessaire pour accéder au PC banking),
la connaissance de la langue, la dextérité informatique...

3.2 Les instruments de crédit

3.2.1 État des lieux

Le crédit permet à l'emprunteur d'étaler des dépenses et, dans un certain nombre de situations, ceci doit lui permettre d'honorer ses obligations financières et/ou d'acquérir des biens et services essentiels à sa dignité ou son bien-être : garantie locative, formation et études, équipement ménager, mobilier, réparation et entretien du logement, énergie, voiture, soins de santé, téléphonie, équipement informatique, fêtes et événements (mariage, funérailles).

L'accès au crédit est donc critique pour les personnes qui doivent y recourir en vue de faire face au type de situations décrites ci-dessus, c.-à-d. afin de mener une vie sociale normale. Il s'agit donc de personnes qui ne disposent pas d'un patrimoine suffisant pour satisfaire aux besoins courants.

L'octroi de crédits à ces personnes est par ailleurs délicat : il risque d'entraîner ces emprunteurs dans des engagements financiers qui dépassent leur capacité budgétaire. Les crédits doivent être octroyés de manière responsable et prudente, soit en tenant compte de la situation sociale, économique et financière des emprunteurs.

L'inclusion financière en matière de crédit est donc antinomique, car elle signifie, d'une part, que les ménages précaires doivent avoir **accès** au crédit pour faire face à des besoins élémentaires et, d'autre part, que l'**usage** du crédit doit être responsable.

Or, rien ne garantit que le contexte actuel (techniques d'analyse du risque, protection des montants minimaux de saisie ou cession) permette le développement d'un marché du crédit à la fois **inclusif** et **responsable**.

Nouveautés législatives : des pratiques de crédit plus responsables en 2015 ?

La prévention du surendettement en Belgique devrait recevoir un coup de pouce significatif à partir du mois d'avril 2015. En effet, c'est à cette date qu'une nouvelle série de dispositions, élaborées à l'initiative du ministre Vande Lanotte, entreront en application. Ces dispositions ont pour objectif d'accroître la responsabilité pour les prêteurs, de renforcer l'analyse de solvabilité, de limiter le démarchage dans la vente de crédit et de rendre possible le *mystery shopping* pour l'inspection économique²⁴.

24 Pour plus d'informations : Olivier Jérusalmy, « Pratiques de crédits responsables : des progrès notables dès 2015 », Réseau Financité, octobre 2014. Disponible sur : <http://www.financite.be/fr/referenc/reference/pratiques-de-credits-responsables-des-progres-notables-des-2015>

Afin d'évaluer l'inclusion financière en matière de crédit en Belgique, les sections qui suivent présentent une série d'indicateurs. Ceux-ci portent uniquement sur le marché du crédit aux particuliers. Une première série d'indicateurs sont construits sur la base des données de la Centrale des crédits aux particuliers. Ils sont présentés aux sections 1.1, 1.2, 1.3 et 1.4. Une autre source de données pour la section 1.4 est l'Ombudsfin : le service de médiation financière pour particuliers indépendant et gratuit. Enfin, les données présentées à la section 1.5 en matière de microcrédit proviennent de Crédal.

3.2.2 Indicateurs d'évolution du marché du crédit

Les indicateurs analysés dans cette section portent sur le nombre de contrats, le nombre de personnes enregistrées, le nombre moyen de crédits par personne, le nombre de contrats (en cours et nouveaux) par type de contrat et les montants moyens des contrats (en cours et nouveaux) par type de contrat.

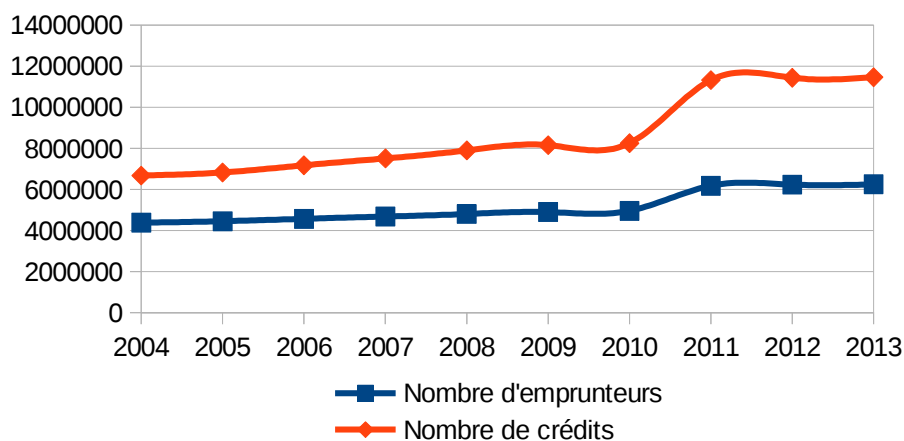
Nous nous intéressons donc ici à la dimension inclusive de l'octroi de crédit. Dans les trois sections suivantes, nous analyserons les données liées au surendettement et donc à l'octroi responsable de crédits.

3.2.2.1 Évolution du nombre d'emprunteurs, de crédits, et de crédits par emprunteur

Le nombre d'emprunteurs et de crédits est en faible hausse.

On observe la même tendance que l'année passée en ce qui concerne le nombre de crédits et d'emprunteurs puisque ces deux variables ont crû de manière continue depuis 2004, mais à un taux assez faible : entre 0 et 5 % (hormis en 2011 à la suite d'une modification méthodologique).

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



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

Le **nombre moyen de crédits par emprunteur** est stable pour la deuxième année consécutive.

Graphique 2 - Évolution du nombre moyen de crédits par emprunteur

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre crédits / personne moyen	1,64	1,66	1,66	1,83	1,83	1,83

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

3.2.2.2 Part de marché par type de crédit

Les parts de marchés des différents types de contrats placent les ouvertures de crédit en tête avec près de 60 % du marché.

En 2013, on compte 59 % d'ouvertures de crédit²⁵, 24 % de contrats hypothécaires²⁶, 15 % de prêts à tempérament²⁷ et 2 % de ventes à tempérament²⁸.

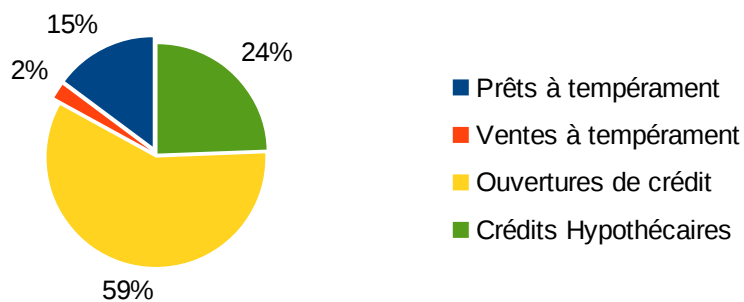
25 Une **ouverture de crédit** est une réserve d'argent mise à la disposition du consommateur qui peut y faire appel en cas de besoin. Elle est, le plus souvent, liée à une carte de crédit. Sous cette catégorie, tombent également les lignes de crédit liées à un compte à vue et qui offrent la possibilité de « passer en négatif » de manière temporaire (source : Banque nationale de Belgique).

26 Un **crédit hypothécaire** est un crédit contracté par une personne physique dans un but privé et utilisé pour financer un achat (une construction ou une transformation) de nature immobilière (source : BNB).

27 Lors d'un **prêt à tempérament**, une somme d'argent est mise à la disposition du consommateur qui s'engage à rembourser le prêt par des versements périodiques (source : BNB).

28 Lors d'une **vente à tempérament**, le consommateur acquiert un bien mobilier dont il paie le prix en plusieurs échéances (source : BNB).

Graphique 3.A – Part de marché par type de crédit



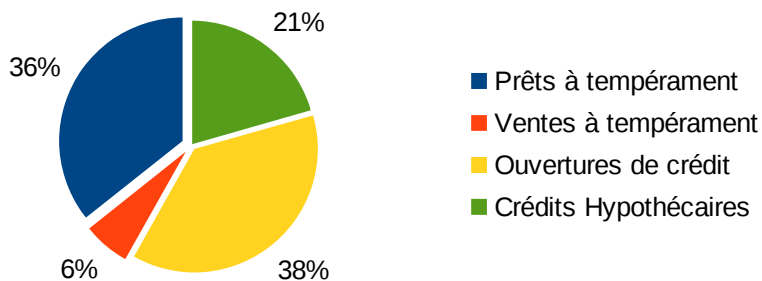
Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

3.2.2.3 Caractéristiques des nouveaux contrats

Parts de marché par type de crédit, nouveaux contrats

Près de 75 % des nouveaux contrats de crédit sont des prêts à tempérament et des ouvertures de crédit.

Graphique 3.B – Part de marché par type de crédit, nouveaux contrats



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

Montants moyens des différents types de crédits

Graphique 4 – Montants moyens contrats en cours et nouveaux contrats, par type de contrat

	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits hypothécaires
Montant moyen contrats en cours	17.258 €	6.412 €	2.362 €	85.992 €
Montants moyens nouveaux contrats	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits hypothécaires
2013	15.132 €	2.506 €	7.067 €	105.440 €
2012	15.401 €	3.177 €	6.006 €	101.341 €
2011	15.294 €	4.082 €	1.820 €	83.630 €
2010	15.485 €	5.283 €	6.396 €	96.814 €

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

Les montants moyens des nouveaux prêts à tempérament (15 132 €) et ventes à tempérament (2506 €) sont inférieurs à la moyenne des contrats en cours. Les montants prêtés diminuent donc sur ces types de contrats. Notons que la tendance à la baisse est très forte en ce qui concerne les ventes à tempérament : le montant moyen des nouveaux contrats chute de près de 800 € d'année en année depuis 2010.

Le phénomène inverse s'observe en ce qui concerne les autres types de contrats : les montants moyens des nouvelles ouvertures de crédit (7067 €) et des nouveaux crédits hypothécaires (105 440 €) sont supérieurs à la moyenne des contrats en cours. Les montants prêtés augmentent donc sur ces types de contrats. L'évolution des montants moyens des nouveaux prêts hypothécaires est à souligner : 83 630 € en 2011, 101 341 € en 2012 et, enfin, 105440 € en 2013.

3.2.3 Indicateurs généraux d'évolution des défauts de paiements

Cette section et celles qui suivent donnent des indications relatives à la dimension de l'octroi responsable du crédit.

Dans cette section, nous nous limitons à une description des tendances générales quant aux contrats dénoncés comme défaillants²⁹. Nous analysons donc l'évolution du nombre d'emprunteurs et de contrats défaillants, ainsi que du montant des arriérés³⁰. Dans la section suivante, les caractéristiques des contrats défaillants seront analysées, afin d'acquérir une vision plus précise des origines des situations de surendettement.

3.2.3.1 Nombre et pourcentage d'emprunteurs et de crédits défaillants

On observe une **hausse ininterrompue**, depuis 2008, **du nombre de clients et des crédits défaillants** et depuis 2009, **du pourcentage de clients et des crédits défaillants**.

Jusqu'en 2007-2008, la tendance était positive : le nombre et le pourcentage d'emprunteurs ou de crédits défaillants chutaient. Depuis 2008-2009, cette tendance s'est malheureusement inversée. Cela fait donc désormais 5-6 ans que ces voyants sont passés au rouge, les ménages éprouvant de plus en plus de difficultés à rembourser leurs crédits.

Graphique 5 – Nombre et pourcentage d'emprunteurs et de crédits défaillants

EMPRUNTEURS	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011*	2012	2013
Nombre d'emprunteurs	4.383.731	4.454.925	4.574.224	4.684.232	4.807.023	4.899.920	4.963.644	6.181.461	6.236.412	6.251.558
Nombre d'emprunteurs défaillants	349.665	343.020	337.755	279.429	285.595	300.296	308.803	319.092	330.129	341.416
Pourcentage d'emprunteurs défaillants	7,98%	7,70%	7,38%	5,97%	5,94%	6,13%	6,22%	5,16%	5,29%	5,46%

CREDITS	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011*	2012	2013
Nombre de crédits	6.678.948	6.830.213	7.179.204	7.512.130	7.903.687	8.157.065	8.253.320	11.326.958	11.437.787	11.465.814
Nombre de crédits défaillants	508.039	501.102	492.177	411.415	415.890	434.330	448.725	460.493	482.620	503.544
Pourcentage de crédits défaillants	7,61%	7,34%	6,86%	5,48%	5,26%	5,32%	5,44%	4,07%	4,22%	4,39%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013
Calculs : Réseau Financité

29 Contrat pour lequel une des parties (généralement l'emprunteur) n'a pas respecté ses obligations (par exemple rembourser son prêt).

30 Sommes dues et non encore réglées par un débiteur (emprunteur) qui n'a pas respecté ses obligations contractuelles ou non contractuelles.

3.2.3.2 Montant des arriérés

Depuis 2009, on remarque une **hausse ininterrompue du montant total des arriérés**. Cette hausse est supérieure à l'augmentation du nombre d'emprunteurs ou de crédits (qui évoluent depuis 2004 vers des taux inférieurs à 5 %), ce qui implique que le poids de l'arriéré augmente pour chaque emprunteur en défaut de paiement ou pour chaque crédit en défaut de paiement.

Ainsi l'arriéré moyen par emprunteur en défaut de paiement augmente de 5 % en 2013³¹, et l'arriéré moyen d'un crédit défaillant augmente de 4 %³².

Graphique 6 – Montant des arriérés, moyenne par emprunteur défaillant et par crédit défaillant

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Arriérés : montants exigibles (millions)	1.856 €	2.155 €	2.419 €	2.549 €	2.722 €	2.964 €
Évolution en %		16%	12%	5%	7%	9%
Arriéré moyen par emprunteur défaillant	6.499 €	7.176 €	7.833 €	7.988 €	8.245 €	8.681 €
Arriéré moyen par crédit défaillant	4.463 €	4.962 €	5.391 €	5.535 €	5.640 €	5.886 €

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013
Calculs : Réseau Financité

3.2.3.3 Montant des arriérés par type de crédit

Le rapport de la Centrale des crédits aux particuliers nous apprend que la hausse globale des arriérés est principalement due à la hausse des arriérés sur les crédits hypothécaires, qui progresse de 14,3 %.

Le montant moyen des arriérés est en légère hausse en ce qui concerne les prêts à tempérament (+2,2 %).

Il diminue de près de 5 % en ce qui concerne les ouvertures de crédit (-4,5 %) et les ventes à tempérament (-4,9 %).

3.2.3.4 En fonction du nombre de contrats

31 $(8681 \text{ €} - 8245 \text{ €}) / 8245 \text{ €} = 0,053$ ou 5,3%

32 $(5886 \text{ €} - 5640 \text{ €}) / 5640 \text{ €} = 0,043$ ou 4,3%

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

À la lecture du tableau ci-dessous, nous constatons que les personnes cumulant plusieurs contrats connaissent un taux de défaillance plus élevé.

Graphique 7 – Taux de défaillance en fonction du nombre de contrats

Nombre de contrats	1	2	3	4	5 ou +
Taux de défaillance	4,6%	5,9%	6,1%	6,0%	5,8%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

L'ensemble des données présentées ci-dessus nous indique que :

- le nombre de crédits moyen par emprunteur s'est stabilisé, depuis 2011, à 1,83 ;
- les pourcentages d'emprunteurs et de crédits défaillants croissent sans cesse depuis 2009, pour atteindre respectivement 5,46 % et 4,39 % ;
- les montants moyens des arriérés par emprunteur ou par crédit défaillant sont en hausse continue depuis 2009 et atteignent respectivement 8681 € et 5886 €;
- les arriérés moyens des crédits hypothécaires connaissent une hausse importante (+14 %), tandis que les arriérés moyens des ouvertures de crédit et des ventes à tempérament sont en baisse (- 5 % environ) ;
- le taux de défaillance est plus élevé pour des emprunteurs qui cumulent plusieurs contrats.

En ce qui concerne l'accès aux services financiers de crédit, nous pouvons nous réjouir de ce que le nombre d'emprunteurs augmente. Toutefois, ces indicateurs ne nous permettent pas de connaître le profil socio-économique des nouveaux emprunteurs et n'avons donc aucun moyen de savoir si la hausse du nombre d'emprunteurs a bénéficié à des personnes ayant un patrimoine personnel limité ou non. En outre, nous ne savons pas si les nouveaux prêts octroyés ont couvert des besoins élémentaires en vue de mener une vie digne.

En termes d'octroi responsable de crédit, force est de constater que le niveau d'endettement des ménages ainsi que le nombre de ménages présentant des défauts de paiement ne font qu'augmenter. Toutefois, il est difficile de distinguer, parmi les causes cet endettement croissant, les facteurs conjoncturels (crise financière et conséquences économiques de celles-ci) des facteurs liés aux pratiques des banques. Une analyse plus approfondie des caractéristiques des défauts de paiement est dès lors menée dans la section qui suit, en vue d'identifier d'éventuelles pratiques irresponsables.

3.2.4 Caractéristiques des défauts de paiement

Dans cette section, nous analysons les défauts de paiement selon deux approches, qui nous livrent des informations d'une nature totalement différente.

En premier lieu, nous analysons les **taux** de défaillance ou d'arriéré. Ces indicateurs reflètent la nature même d'un produit (taux de défaillance par type de crédit), ou des pratiques d'un prêteur (taux de défaillance ou d'arriéré d'un type de prêteur). C'est donc une information qui nous permet de dresser des **constats qualitatifs** : relever les conséquences de la nature même d'un produit ou l'efficacité des mesures de prévention mises en place par certains prêteurs.

Ensuite, nous analysons les **parts** des contrats défaillants ou des arriérés. Ces chiffres indiquent l'**importance quantitative** des variables analysées. Par exemple, tel type de produit compte pour x % des contrats défaillants, ou tel type de prêteur est responsable de x % des arriérés de paiement.

Pour ces deux approches, nous analysons trois types de données. Nous analysons donc les taux et parts en fonction :

1. du type de prêt ;
2. du type de prêteur ;
3. du type de prêt et du type de prêteur.

En effet, la Centrale des crédits distingue deux catégories de prêteurs agréés : les banques (agréées par la Banque nationale de Belgique) – appelées « établissements de crédit » – et les autres types de prêteurs – appelés « autres institutions ». Nous adoptons dans ce rapport la même terminologie.

3.2.4.1 Taux de défaillance et d'arriéré

En fonction du type de crédit

Nous cherchons ici à savoir quels types de contrats présentent les risques de défaut ou les montants en arriéré les plus élevés.

Les prêts et ventes à tempérament sont les types de prêts les plus problématiques en termes d'endettement.

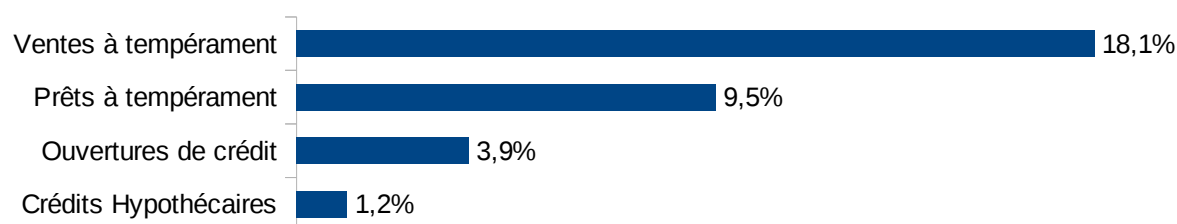
Les contrats de vente à tempérament présentent le **taux de défaillance** le plus élevé : le graphique ci-dessous montre que 18,1 % des ventes à tempérament sont en défaillance, ce qui représente le taux de défaillance le plus élevé. Les prêts à tempérament présentent également un score de défaillance élevé : 9,5 %. Viennent ensuite les ouvertures de crédit et, en dernier lieu, les crédits hypothécaires.

Notons que le taux de défaillance des ouvertures de crédit (3,9 %) est sans doute sous-estimé. En effet, un certain nombre d'entre elles sont probablement inactives et gonflent donc à tort le nombre de crédits sans défaut de remboursement, poussant ainsi à la baisse le taux de défaillance des ouvertures de crédit.

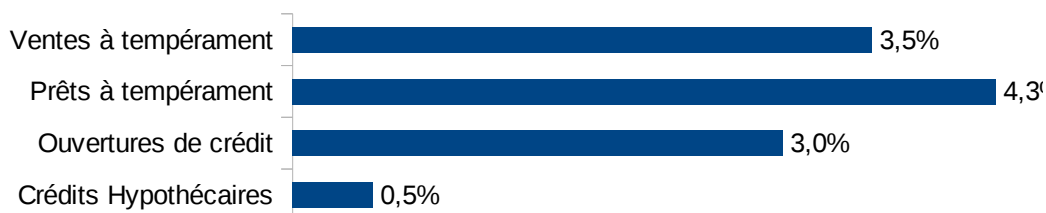
Les **taux d'arriéré** selon les types de crédits sont plus rapprochés que les taux de défaillance (les taux se situent entre 0,5 et 4,3 %). Ceci est dû au fait que les montants des arriérés sont rapportés à l'ensemble des montants prêtés par type de prêt (et non aux montants initiaux des crédits défaillants uniquement).

Contrairement au taux de défaillance, le taux d'arriéré le plus élevé concerne les prêts à tempérament (4,3 %). Viennent ensuite les ventes à tempérament avec 3,5 %. Les ouvertures de crédit présentent un taux d'arriéré de 3,0 % et les crédits hypothécaires de 0,5 %.

Graphique 8 – Taux de défaillance par type de crédit



Graphique 9 – Taux d'arriéré par type de crédit



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

En fonction du type de prêteur

Nous cherchons ici à savoir quels types de prêteurs connaissent les risques de défaut de paiement ou les montants en arriéré les plus élevés.

Les « **autres institutions** » (soit les organismes non bancaires) ont des pratiques qui conduisent à un endettement plus important que les établissements de crédit (tant en nombre qu'en montant).

Le graphique 10 met en évidence que, dans l'ensemble, 4,4 % des crédits sont **défaillants** en moyenne. Or les « autres institutions » poussent ces statistiques nettement à la hausse : 7,4 % des crédits octroyés par elles sont défaillants. Comparé aux établissements de crédit, qui présentent un taux de défaillance de 2,9 %, le contraste est encore plus flagrant.

Le graphique 11 confirme ce constat : les « autres institutions » présentent un **taux d'arriéré** de 2,3 %, donc nettement supérieur à la moyenne, qui est de 1 %, ou à celui des établissements de crédit, qui est de 0,8 %.

Graphique 10 – Taux de défaillance par type de prêteur

Tout type de prêteur	4,4 %
Autres institutions	7,4 %
Établissements de crédit	2,9 %

Graphique 11 – Taux d'arriéré par type de prêteur

Tout type de prêteur	1,0 %
Autres institutions	2,3 %
Établissements de crédit	0,8 %

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

En fonction du type de prêteur et du type de crédit

Afin d'affiner ce dernier constat, on peut tenter d'identifier s'il existe des divergences entre prêteurs selon le type de crédit.

C'est sur les ouvertures de crédit et les crédits hypothécaires que les méthodes d'octroi de prêts des autres institutions semblent poser problème.

En effet, taux de défaillance et d'arriéré diffèrent fortement en fonction du type de prêteur en ce qui concerne ces produits financiers. Qu'est-ce qui peut expliquer cela ? Pas la conjoncture économique, puisque les différents types de prêteurs devraient être impactés de la même manière par de tels facteurs. Tout porte donc à croire que de telles divergences résultent de pratiques ou de méthodes différentes (en termes d'analyse du risque, de tolérance au risque...).

En ce qui concerne les prêts et ventes à tempérament, ils connaissent des taux de défaillance semblables quel que soit le type de prêteur. Par contre le taux d'arriéré des ventes à tempérament octroyées par les établissements de crédit (5,4 %) est supérieur à la moyenne (3,5 %) et au taux des autres institutions (3,2 %).

Graphique 12 – Taux de défaillance par type de prêteur et par type de crédit

	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament
Tout prêteur confondu	3,9%	1,2%	9,5%	18,1%
Autres institutions	6,4%	3,4%	9,4%	18,4%
Établissements de crédit	2,5%	0,9%	9,7%	16,9%

Graphique 13– Taux d'arriéré par type de prêteur et par type de crédit

	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament
Tout prêteur confondu	3,0%	0,5%	4,3%	3,5%
Autres institutions	4,9%	0,9%	4,1%	3,2%
Établissements de crédit	2,0%	0,4%	4,4%	5,4%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

3.2.4.2 Part des contrats défaillants ou des arriérés

En fonction du type de crédit

Plus de 50 % des crédits défaillants sont des ouvertures de crédit et plus de 30 % des prêts à tempérament.

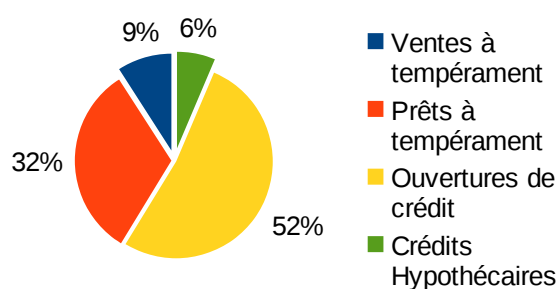
Le plus grand nombre de **contrats défaillants** provient des ouvertures de crédit (52 %). Viennent en second lieu les prêts à tempérament, qui représentent plus d'un crédit défaillant sur trois (32 %). Rappelons que ceux-ci présentent, par ailleurs, un taux de défaillance important (près d'un prêt sur dix est défaillant). Ensemble, ouvertures de crédits et prêts à tempérament représentent donc plus de 80 % de l'ensemble des crédits défaillants.

80 % des arriérés proviennent des crédits hypothécaires et des prêts à tempérament.

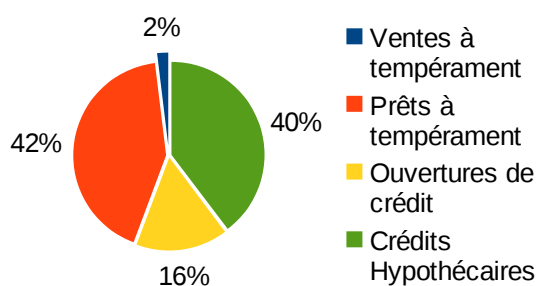
L'analyse des arriérés produit une répartition assez différente : les ouvertures de crédits comptent pour 16 % à peine de l'ensemble des arriérés ; les prêts à tempérament conservent une place importante (42 %) ; les crédits hypothécaires prennent une place nettement plus importante (40 %).

Ces différences sont dues aux montants moyens de crédits concernés : bien que les crédits hypothécaires représentent 6 % du nombre de crédits défaillants, il est naturel qu'ils représentent une part plus importante des arriérés de paiement étant donné que le montant moyen d'un tel crédit est le plus élevé (85 922 €), et que le montant moyen de l'arriéré d'un crédit hypothécaire défaillant est également le plus élevé (36 000 €). Le même raisonnement explique les différences entre la part des contrats défaillants et la part des arriérés pour les autres types de contrat.

Graphique 14 – Part de marché des contrats défaillants par type de crédit



Graphique 15 – Part de marché des arriérés par type de crédit



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

En fonction du type de prêteur

La répartition du nombre de crédits défaillants est à peu près équilibrée entre les différents types de prêteurs. En effet, les autres institutions détiennent 55,3 % des contrats défaillants et les établissements de crédit 44,7 %.

Par contre, près de deux tiers des arriérés de paiement proviennent des établissements de crédit. À nouveau, l'importance des établissements de crédit dans la part des arriérés peut être liée au fait qu'ils octroient un grand nombre de prêts hypothécaires, et que les montants des arriérés de ceux-ci sont quantitativement importants. C'est ce que nous allons vérifier à la section suivante.

Graphique 16 – Part des contrats défaillants par type de prêteur, tous types de prêt confondus

Autres institutions	55,3 %
Établissements de crédit	44,7 %

Graphique 17 – Part des arriérés par type de prêteur, tous types de prêt confondus

Autres institutions	34,5 %
Établissements de crédit	65,5 %

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

En fonction du type de prêteur et du type de crédit

L'analyse des parts de marché des crédits défaillants, ainsi que des parts de marché des arriérés concordent, et permettent de dresser les constats suivants :

- les autres institutions jouent un rôle important en termes d'ouvertures de crédits et de ventes à tempérament défaillants ou en arriéré ;
- c'est le cas des établissements de crédit en ce qui concerne les crédits hypothécaires et les prêts à tempérament.

En effet, la plus grande partie des ouvertures de crédits défaillantes (60,7 %) et des ventes à tempérament (86,3 %) proviennent des autres institutions. Les arriérés produisent la même image : 56,4 % des arriérés des ouvertures de crédits et 78,4 % de ventes à tempérament proviennent des autres institutions.

Par ailleurs, la majorité des crédits hypothécaires défaillants (68,8 %) et des prêts à tempérament défaillants (57,5 %) proviennent des établissements de crédit. De la même manière, 78,9 % des arriérés des crédits hypothécaires et 63,3 % des arriérés des prêts à tempérament proviennent des établissements de crédit.

Graphique 18 – Part des contrats défaillants par type de prêteur et par type de prêt

	Ouvertures de crédit défaillantes	Crédits hypothécaires défaillants	Prêts à tempérament défaillants	Ventes à tempérament défaillantes
Autres institutions	60,7%	31,2%	42,5%	86,3%
Établissements de crédit	39,3%	68,8%	57,5%	13,7%

Graphique 19 – Part des arriérés par type de prêteur et par type de prêt

	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament
Autres institutions	56,4%	21,1%	36,7%	78,4%
Établissements de crédit	43,6%	78,9%	63,3%	21,6%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

Les conclusions que l'on peut tirer des différentes données qui viennent d'être présentées sont très différentes selon que l'on s'appuie sur la première série de données (les taux) ou sur la seconde (les parts).

Si on souhaite se pencher sur la nature des produits, ou sur les pratiques des prêteurs, c'est les taux qu'il faut observer. Ils montrent que :

- les **prêts** et les **ventes à tempérament** sont des produits particulièrement risqués ;
- les **autres institutions** semblent ne pas utiliser les méthodes adéquates en vue de prévenir les défauts de paiement, et que ces manquements concernent les **ouvertures de crédit** et les **prêts hypothécaires**.

Si on cherche plutôt à connaître l'importance des différents types de crédit ou de prêteurs dans l'ensemble des crédits ou arriérés défaillants, il faut analyser les parts. Il en ressort que :

- les **ouvertures de crédits** et les **prêts à tempérament** sont la majeure source de défaillance ;

- la majorité des **ouvertures de crédits et ventes à tempérament** défaillants (en nombre et en arriéré) proviennent des **autres institutions** ;
- la majorité des **crédits hypothécaires et prêts à tempérament** défaillants (en nombre et en arriéré) proviennent des **établissements de crédit**.

En matière d'inclusion financière, l'analyse des taux est particulièrement pertinente, car elle permet d'identifier de mauvaises pratiques ou des produits risqués de par leur nature.

Nous ne pouvons dès lors qu'insister sur le fait que les **prêts et les ventes à tempérament** mènent un nombre significatif d'emprunteurs à des situations de mal-endettement. Il nous semble donc important de mettre en place des restrictions afin que ces produits puissent être octroyés de manière plus responsable.

Par ailleurs, il nous semble important que la CCP livre une analyse plus détaillée quant à l'identité des différentes **autres institutions**, dont le nombre est extrêmement élevé. Ces institutions reçoivent un agrément du SPF Économie pour pouvoir délivrer de prêts, mais les pratiques sur ce marché semblent douteuses (ce qui n'est pas étonnant en soi puisqu'elles ne sont pas soumises aux mêmes lois que les banques), et ce, en particulier, en matière d'octroi d'**ouvertures de crédits et de prêts hypothécaires**.

Notons, par ailleurs, que les **autres institutions** détiennent la majorité du marché des **ventes à tempérament** : 85,3 %. Sur le marché des prêts à tempérament, elles n'ont pas un poids prépondérant (43,2 %).

En matière d'octroi responsable de crédit, il reste donc un long chemin à parcourir du côté des **autres institutions**. Notons que ces acteurs sont assez diversifiés : il peut s'agir de sociétés de financement liées à des vendeurs de voiture, de supermarchés, de sociétés qui proposent des cartes de crédit et d'autres formules, ou encore d'autres intermédiaires. Au 28 janvier 2014³³, les prêteurs agréés par le SPF Économie sont au nombre de 87. Les autorités publiques, et notamment la Centrale des crédits aux particuliers, devraient fournir des données ou des analyses sur les pratiques de ces institutions.

33 SPF économie, Crédit à la consommation : liste des prêteurs agréés au 28-01-2014. Disponible sur : http://economie.fgov.be/fr/binaries/lijs%20erkende%20kredietgeversECOSITE%2Eart%2E74%2E2014%2E01%2E28_tcm326-97987.pdf (consulté le 28/11/2014)

En matière de pratiques de marché agressives, mentionnons que le rapport annuel de 2013 de l'inspection du SPF Économie³⁴ révèle que 28 % des publicités pour le crédit à la consommation ont commis une ou plusieurs infractions. Parmi ces infractions, 80 % concernaient l'article 5 de la loi du 12 juin 1991, et notamment des infractions de ce type :

- absence de mention claire des informations de base ;
- non-mention du taux débiteur, de sa nature fixe ou variable, d'autres informations relatives aux frais éventuels repris dans le coût total du crédit pour le consommateur ;
- non-mention du montant du crédit ;
- non-mention de la durée du contrat de crédit ;
- non-mention du prix au comptant et du montant des acomptes éventuels en ce qui concerne les publicités pour un bien ;
- non-mention du taux annuel effectif global ;
- non-mention du montant total dû par le consommateur et du montant des mensualités.

3.2.5 Indicateurs de surendettement

Plus restrictives que les données relatives aux contrats défaillants, les données relatives au règlement collectif de dettes (qui relève d'une procédure juridique) constituent un premier indicateur possible du niveau de surendettement des ménages en Belgique. En effet, les personnes qui ont recours au règlement collectif de dettes se trouvent dans une situation de surendettement avérée.

Toutefois, tous les ménages en situation de surendettement ne recourent pas à cette procédure. Cet indicateur ne révèle donc qu'une partie de la réalité. En effet, un nombre important de situations de surendettement sont réglées avec l'aide de médiateurs de dettes agréés ou non, ainsi qu'avec l'aide d'avocats, de notaires, d'huissiers sans que soit enclenchée la procédure de règlement collectif de dettes. Or, nous ne disposons pas de données permettant de mesurer avec précision le nombre de

34 SPF Économie, *Rapport annuel 2013 de la Direction générale de l'Inspection économique*. Disponible sur: http://economie.fgov.be/fr/modules/publications/general/annual_report_2013_e7.jsp (consulté le 28/11/2014)

personnes faisant appel aux services de ces professionnels. En outre, d'autres ménages en situation de surendettement ne recourent tout simplement pas à une aide professionnelle externe.

3.2.5.1 Évolution du recours au règlement collectif de dettes

On notera une hausse du nombre d'avis d'admissibilité en règlement collectif de dettes.

Revenons sur les données du règlement collectif de dettes : le nombre d'avis d'admissibilité est constamment en hausse depuis 2008. Bien que cette hausse soit moins forte en 2013 que les années précédentes, elle reste importante : 5,9 %.

Notons que, depuis 2008, parmi les dossiers admissibles, le nombre de règlements amiables était toujours en hausse et le nombre de règlements judiciaires en baisse. L'année 2013 fait exception avec une hausse du nombre de suivis judiciaires.

Graphique 20 – Règlement collectif de dettes, nombre d'avis d'admissibilité et type de suivi

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'avis d'admissibilité	70.167	78.147	87.125	94.863	101.155	107.103
Évolution		+11,4 %	+11,5 %	+8,9 %	+6,6 %	+5,9 %
Dont suivis de règlements amiables	24.946	27.181	29.907	31.538	35.136	42.285
Dont suivis de règlements judiciaires	7.940	7.444	6.729	6.082	5.594	5.840

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013

Calculs : Réseau Financité

3.2.5.2 Nature des dettes

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

Les données du tableau suivant montrent que plus d'un tiers des personnes faisant appel au règlement collectif de dettes n'ont pas de problème de remboursement de leur(s) crédit(s) ou n'ont tout simplement pas de crédit en cours. Celles-ci rencontrent donc des difficultés à d'autres niveaux (paiement des soins de santé, des factures d'énergie et de téléphonie, de loyers, de dettes fiscales, etc.).

Une façon de prévenir le surendettement lié à ces autres sources peut être le développement de services prépayés. Néanmoins, il faudrait, dans ce cas, veiller à ce que les services de base, telle la fourniture d'énergie, restent accessibles à toute personne, et en particulier aux usagers faibles.

Graphique 21 – Règlement collectif de dettes, admissibilité en fonction du nombre de contrats de crédit

	Nombre d'avis d'admissibilité	Pourcentage
Personnes sans contrat de crédit	23.400	21,9 %
Personnes avec un ou des contrats de crédit mais sans aucun retard de paiement	16.104	15,1 %
Personnes avec un contrat défaillant	21.841	20,4 %
Personnes avec deux contrats défaillants	18.580	17,4 %
Personnes avec trois contrats défaillants	12.824	12,0 %
Personnes avec quatre contrats défaillants	7.467	7,0 %
Personnes avec cinq contrats défaillants ou plus	6.705	6,3 %

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2013
Calculs : Réseau Financité

3.2.5.3 Nombre et type de plaintes relatives au crédit recevables par le service de médiation (Ombudsfin)

Le nombre de plaintes introduites en 2013 baisse, mais le nombre de plaintes relatives au crédit à la consommation augmente.

Graphique 22 – Évolution des plaintes relatives au crédit recevables par l'Ombudsfm

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Généralités	4	3	4	0	8	6
Crédits hypothécaires	48	58	69	69	97	82
Crédits à la consommation	46	45	53	63	58	70
Prêts verts				4	2	2
Enregistrement (négatif) à la CCP	4	9	12	11	19	14
Autres	4	9	7	1	0	1
Total des plaintes relatives au crédit	106	124	145	148	184	175
Evolution	19%	17%	17%	2%	24%	-5%

Source : Ombudsfm, Rapport annuel 2013 - Calculs : Réseau Financité

Le nombre de plaintes introduites auprès de l'Ombudsfm en matière de crédit enregistre régulièrement des hausses significatives, mis à part en 2011 où la hausse était faible, et en 2013, où le nombre de plaintes a diminué.

Cependant, le rapport indique une hausse des plaintes dans le domaine du crédit à la consommation. Une pratique inquiétante est soulignée par l'Ombudsfm : dans certains cas, les organismes de crédit n'analysent pas bien ou ne tiennent pas suffisamment compte de la capacité de remboursement du client, et octroient des crédits de manière non raisonnable.

Notons également qu'un changement législatif a pris cours au 1^{er} janvier 2013 en ce qui concerne les ouvertures de crédit : elles sont désormais toutes soumises à une obligation de zéro tage, soit de rembourser la totalité de l'ouverture de crédit chaque mois (dans un délai précis, en fonction du type d'ouverture de crédit).

3.2.6 Évolution du marché du microcrédit personnel en Belgique

Le nombre de microcrédits personnels octroyés se stabilise, mais l'encours est en hausse.

Le microcrédit est un produit financier octroyé à des personnes qui, de par leur situation financière, professionnelle ou personnelle, n'ont pas accès au crédit bancaire. On peut pourtant considérer que ces personnes, qui ont généralement des revenus très limités, comptent parmi celles pour qui l'accès au crédit est le plus crucial. Des institutions non bancaires soucieuses de répondre à ce besoin sociétal se sont dès lors donné pour mission d'octroyer des microcrédits à des personnes n'ayant pas accès au crédit bancaire.

En général, ces crédits personnels sont octroyés en vue d'améliorer la situation professionnelle ou personnelle de ces clients.

En Belgique, bien que plusieurs organismes belges (Brusoc, Hefboom, Crédal, microStart et Sofine) aient pour mission d'octroyer des microcrédits professionnels – ayant pour but de permettre le lancement d'une activité d'indépendant –, Crédal est le seul acteur dans le champ du microcrédit personnel. Ces microcrédits personnels se déclinaient sous deux formes jusqu'à présent. En 2013, l'offre s'est complétée avec l'apparition d'un troisième produit.

- Le Crédit social : mis en place en 2003, ce microcrédit peut être d'un montant qui varie entre 500 et 10 000 €, à un taux d'intérêt annuel de 5%. Un accompagnement est prévu sous forme de formations en éducation financière et gestion budgétaire ;
- Le Prêt vert bruxellois : mis en place en 2008, ce microcrédit est octroyé pour la réalisation de travaux de performance énergétique. Le prêt est octroyé à un taux d'intérêt de 0 %, et son montant varie entre 500 et 20 000 €.
- Le Bien Vivre Chez Soi : mis en place en 2013 en partenariat avec la Région wallonne, le prêt est attribué pour la réalisation de travaux d'aménagement permettant à des personnes de plus de 65 ans en perte d'autonomie de rester à domicile.

En 2013, les microcrédits octroyés par Crédal concernaient principalement la mobilité (45 % des microcrédits personnels) et l'amélioration de l'habitat (17 %).

Nous reprenons, dans le tableau ci-dessous, les données relatives à l'évolution de ce marché. Il en ressort que le nombre de microcrédits personnels octroyés a légèrement augmenté entre 2012 et 2013, signe d'une stabilisation du nombre de clients en ce qui concerne le microcrédit personnel.

En revanche, les encours ne suivent pas la même évolution : ils n'ont été stables qu'en 2012, et ont crû toutes les autres années. En 2013, la hausse de l'encours est imputable à la croissance des montants moyens des prêts verts bruxellois, qui passent de 9 548 € à 11 833 € et à l'arrivée du crédit Bien Vivre Chez Soi.

Graphique 23 – Microcrédits personnels octroyés par Crédal entre 2008 et 2013 : nombre, montant moyen et montants totaux prêtés, et évolution.

Année	Type microcrédit personnel	Nombre crédits accordés	Montant moyen	Montant total	Evolution nombre crédits accordés	Evolution montant total crédits accordés
2008	Total 2008	265	3.193 €	846.210 €	42%	61%
	Micro-crédit Social	95%	3.089 €	92%		
	Prêt Vert Bruxellois	5%	5.389 €	8%		
2009	Total 2009	474	4.406 €	2.088.653 €	79%	147%
	Micro-crédit Social	80%	3.624 €	66%		
	Prêt Vert Bruxellois	20%	7.487 €	34%		
2010	Total 2010	469	5.165 €	2.422.416 €	-1%	16%
	Micro-crédit Social	84%	4.246 €	69%		
	Prêt Vert Bruxellois	16%	10.153 €	31%		
2011	Total 2011	613	5.039 €	3.089.093 €	31%	28%
	Micro-crédit Social	85%	4.089 €	69%		
	Prêt Vert Bruxellois	15%	10.284 €	31%		
2012	Total 2012	628	5.057 €	3.176.055 €	2%	3%
	Micro-crédit Social	82%	4.062 €	66%		
	Prêt Vert Bruxellois	18%	9.548 €	34%		
2013	Total 2013	645	5.592 €	3.606.936 €	3%	14%
	Micro-crédit Social	79%	3.898 €	55%		
	Prêt Vert Bruxellois	21%	11.833 €	45%		
	Bien Vivre Chez Soi	1%	5.836 €	1%		

Source : Rapports d'activité 2008 à 2013 de Crédal – Calculs : Réseau Financité

3.2.7 Résumé

1. Pour l'année 2013, nous constatons une faible hausse du nombre d'emprunteurs et de crédits. Le nombre de crédits par emprunteur reste stable.
2. Les ouvertures de crédit représentent près de 60 % des crédits en cours.
3. Les prêts octroyés en 2013 sont pour près de 75 % des prêts à tempérament et des ouvertures de crédit.
4. La part des crédits et des emprunteurs défaillants est en hausse ininterrompue depuis 2008-2009.
5. Le montant total des arriérés, ainsi que les arriérés par crédit ou par emprunteur augmentent systématiquement depuis 2009. La hausse globale

des arriérés est principalement due aux défauts de paiement sur les crédits hypothécaires : les arriérés de ces prêts progressent de 14,3 % en 2013.

6. Les taux de défaillance sont significativement plus élevés pour les personnes cumulant plusieurs contrats de crédit. Les taux de défaillance les plus importants concernent les ventes à tempérament (18,1 %) et les prêts à tempérament (9,5 %).
7. Les autres institutions ont des taux de défaillance plus élevés que la moyenne, et plus particulièrement en matière d'ouvertures de crédit et de crédits hypothécaires.
8. Le recours au règlement collectif de dettes (le nombre d'avis d'admissibilité) est en hausse. Il concerne en partie (21,9 %) des personnes n'ayant aucun contrat de crédit.
9. Le rapport d'inspection du SPF Économie identifie que 28 % de publicités en matière de crédit à la consommation sont en infraction.
10. Le nombre de microcrédits personnels octroyés est en hausse, et atteint 645. On observe l'arrivée d'un nouveau type de microcrédit personnel chez Crédal : le « Bien Vivre Chez Soi ».
11. De nouvelles dispositions entrant en vigueur en 2015 devraient permettre d'améliorer la prévention du surendettement. Ces dispositions visent à accroître la responsabilité pour les prêteurs, renforcer l'analyse de solvabilité, limiter le démarchage dans la vente de crédit et rendre possible le *mystery shopping* pour l'inspection économique.

3.2.8 Recommandations

1. Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits devraient être plus précises, notamment :
 - permettre de connaître le niveau d'endettement réel du consommateur (encours mis à jour) ;
 - distinguer les ouvertures de crédits actives de celles qui ne le sont pas ;
 - fournir les statistiques individuelles, pour chaque « autre institution » du nombre de crédits octroyés par type de crédit, du nombre de crédits en défaut de paiement par type de crédit (ou à tout le moins pour les « autres institutions » les plus importantes, soit celles qui représentent plus de 5 % des crédits ou crédits défaillants par catégorie de prêt par exemple).
2. Il est nécessaire de mener une analyse poussée des caractéristiques des ventes et prêts à tempérament, et des causes des défaillances pour ces prêts. Cela permettrait de dessiner des actions de prévention adaptées.

3. Il est déplorable que la législation en matière de crédit à la consommation soit si peu respectée. Il est dès lors souhaitable de mettre en œuvre des actions de contrôle et des sanctions fortes afin d'améliorer le respect de la législation.

3.3 Les instruments d'épargne

3.3.1 État des lieux

3.3.1.1 Introduction

Une des priorités de l'inclusion financière est la lutte contre le surendettement. La plateforme européenne contre la pauvreté et l'exclusion sociale rappelle à ce sujet que les personnes les plus vulnérables de notre société ont été frappées de plein fouet par la crise économique. En outre, les catégories aux revenus les plus faibles, dont la situation a continué de se détériorer, sont aujourd'hui particulièrement exposées au risque d'endettement et d'insolvabilité.

Pour lutter contre ce risque, c'est, bien sûr et avant tout, le niveau de revenus des plus faibles qu'il convient d'augmenter. Ceci n'empêche pas qu'une action sur le patrimoine joue également un rôle essentiel.

Dans ce domaine comme dans beaucoup d'autres, la prévention vaut en effet mieux que le meilleur des remèdes. Et, au chapitre de la prévention, une mesure essentielle est la promotion de l'épargne pour tous. En effet, face à des événements imprévus nécessitant de mobiliser des ressources financières, les ménages qui n'épargnent pas sont contraints de miser sur d'autres stratégies susceptibles d'impliquer un risque significatif d'aggravation de leur situation : prêts non garantis auprès des proches, mais aussi prêts onéreux auprès de prêteurs qui facturent des taux d'intérêt élevés et des pénalités financières importantes.

L'absence d'épargne constitue ainsi une cause majeure d'insécurité financière, qui fragilise considérablement les ménages, notamment lorsqu'ils sont confrontés aux difficultés de la vie. Pour eux, « l'accident » le plus minime peut entraîner des effets démesurés et des conséquences graves, non seulement sur le plan économique et financier, mais aussi sur le plan psychologique. À l'inverse, l'épargne permet d'éviter le recours au crédit, apporte la stabilité des revenus dans les périodes difficiles et crée des perspectives de changements futurs (autre éducation ou nouvel emploi, élévation sociale et économique, interruption de la transmission de la pauvreté intergénérationnelle...).

L'utilisation de produits d'épargne appropriés représente dès lors un objectif crucial à atteindre afin de prévenir le surendettement et de promouvoir l'inclusion financière dans l'économie et l'insertion sociale au sens plus large. Il est dès lors nécessaire d'assurer à chaque citoyen l'accès à des produits d'épargne appropriés.

Pour dresser la situation de l'épargne en Belgique, ce chapitre s'intéresse principalement aux comptes d'épargne réglementés. Cependant, d'autres outils – publics ou privés – sont également susceptibles de favoriser la pratique de l'épargne.

En particulier, les groupes d'épargne collective et les programmes de micro-épargne³⁵ ont déjà prouvé leur efficacité pour encourager l'épargne des publics précaires.

Une cartographie belge de l'ensemble des initiatives et outils d'épargne est recensée dans le rapport annuel 2013 sur l'inclusion financière.

3.3.1.2 Nouveautés législatives

Un arrêté royal modifiant le fonctionnement des comptes épargne réglementés a été publié le 27 septembre 2013. L'objectif de ces nouvelles dispositions est d'accroître la transparence et la comparabilité des comptes d'épargne.³⁶

Les modifications apportées sont les suivantes :

- Le nombre de comptes d'épargne réglementés par enseigne bancaire est limité à 6 maximum, pour que l'offre de comptes reste claire pour les clients.
- Chaque banque doit mettre à disposition du client une fiche d'informations claire par compte d'épargne, ce qui facilite le choix d'un compte adapté à la situation personnelle de l'épargnant.
- Il est interdit de lier des conditions à un compte d'épargne : les banques ne peuvent, par exemple, plus proposer de taux d'intérêt plus généreux pour les versements d'argent frais. Elles peuvent par contre encore offrir un meilleur taux si le solde du compte dépasse un certain seuil.
- Les primes de fidélité, acquises après 12 mois consécutifs, sont payées trimestriellement (aux 01/01, 01/04, 01/07 et 01/10), ce qui permet de recevoir la prime plus rapidement qu'auparavant.
- Tout client peut transférer du capital (500 EUR minimum par transfert) jusqu'à trois fois par an entre ses comptes d'épargne réglementés au sein de la

35 L'évaluation détaillée d'une expérience de micro-épargne européenne menée en Belgique auprès de publics précaires est disponible dans le *Rapport sur l'inclusion financière 2013*, p. 56.

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

même banque ou marque bancaire sans risque de perdre ses primes de fidélité.

- Depuis le 1^{er} janvier 2014, les banques sont moins libres d'adapter leur taux à la baisse si elles viennent tout juste de les augmenter. Elles doivent maintenir une hausse des taux pendant au moins trois mois, sauf en cas de baisse du taux directeur de la Banque centrale européenne.
- Les banques sont obligées de mettre un calculateur de taux à la disposition de leurs clients pour les aider à évaluer à quel moment un retrait est le moins dommageable pour la prime de fidélité.
- Enfin, la FSMA³⁷ a lancé, le 1^{er} février 2013, un site internet gratuit : www.wikifin.be. Les épargnants peuvent y comparer les différents comptes d'épargne.

3.3.2 Indicateurs

3.3.2.1 Accessibilité des comptes d'épargne

Le compte d'épargne réglementé est l'instrument d'épargne préféré des Belges et occupe une place importante dans leur patrimoine. Ce succès s'explique notamment par l'avantage fiscal dont bénéficient les livrets et la garantie accordée par l'État à hauteur de 100 000 euros. Le tableau suivant donne un point de vue global sur l'accessibilité des comptes d'épargne en Belgique.

³⁷ Autorité des services et marchés financiers.

Tableau - Données d'accessibilité pour les comptes d'épargne						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de comptes d'épargne réglementés (en millions)	18,672	18,746	19,061	19,089	19,308	19,465
Nombre de comptes d'épargne moyen par habitant	1,74	1,73	1,74	1,73	1,74	1,75
Montant déposés sur les comptes d'épargne par les particuliers (milliards d'euros)	143,4	176,3	197,2	201,5	217,6	229,9
Évolution annuelle	/	+22,9%	+11,9%	+2,2%	+8,0%	+5,6%
Montant moyen épargné par habitant	13.340 €	16.263 €	18.007 €	18.258 €	19.601 €	20.615 €
Évolution annuelle	/	+21,9%	+10,7%	+1,4%	+7,4%	+5,2%
Montant moyen par compte d'épargne réglementé	7.682 €	9.404 €	10.345 €	10.556 €	11.268 €	11.809 €
Évolution annuelle	/	+22,4%	+10,0%	+2,0%	+6,8%	+4,8%

Source : Vademecum Febelfin - Bulletins statistiques BNB

Le nombre de comptes d'épargne par habitant est en très légère hausse depuis 2011. Le montant déposé sur un compte d'épargne par un particulier est quant à lui en augmentation, année après année, malgré d'importantes variations annuelles (+5,6 % entre 2012 et 2013 contre +22,9 % entre 2009 et 2008). Le montant moyen épargné par habitant est de 20 615 € en 2013.

Cependant, ces données restent agglomérées : nous ne savons pas qui épargne. Il n'est donc pas possible de connaître le nombre de personnes qui ne disposent pas d'un compte épargne, ni d'identifier les personnes qui en disposent de plusieurs.

Dans ce cadre, il serait intéressant de créer un registre de données sur les livrets d'épargne afin de déterminer le nombre de livrets et les montants qui y sont déposés. Les institutions bancaires seraient obligées de fournir toutes les données dont elles disposent à l'Administration fiscale. Une centralisation des données pourrait ainsi se faire au sein de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, via le numéro de registre national ou des informations couplées par nom, âge et nationalité.

Deux chiffres fournissent une information quant à la distribution de cette épargne :

- 24,2 % des Belges se disent incapables de faire face à une dépense imprévue³⁸.
- Une étude récente de la BNB (voir cadre ci-dessous), estime la valeur médiane des comptes bancaires d'un ménage à environ 10 000 €, comptes d'épargne et comptes courants compris. La comparaison avec le montant moyen épargné par habitant sur un compte d'épargne réglementé (20 615 € en 2013) est révélatrice d'une certaine réalité : les gens les plus aisés disposent d'une épargne bien plus importante que la majorité de la population, ce qui tire la moyenne bien plus haut que la médiane.

38 Selon l'enquête sur les revenus et conditions de vie (SILC) – chiffres 2013.

Étude sur la répartition du patrimoine des ménages

Une étude³⁹ a été menée en 2013 sur les données recueillies par le réseau scientifique Household Finance and Consumption Network (HFCN). Elle analyse la structure et la répartition du patrimoine des ménages en fonction des revenus et de l'âge en Belgique et dans d'autres pays d'Europe.

L'enquête révèle que 98 % des ménages belges détiennent des actifs financiers. De plus, 97,7 % possèdent des dépôts (sont comptabilisés ici les comptes à vue et d'épargne) avec pour valeur médiane conditionnelle⁴⁰ 10 000 €.

L'enquête indique également une répartition inégale des richesses et une concentration des patrimoines élevés au sein d'un nombre relativement faible de ménages. Premièrement, la valeur de l'actif financier des ménages belges varie fortement en fonction des revenus. Dans le quintile des revenus les plus bas, l'actif financier médian est de 4 000 € alors qu'il est de 74000 € dans le quintile des revenus les plus élevés.

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

Enfin, lorsque le patrimoine total est considéré, il apparaît que les 20 % plus riches concentrent 61 % du patrimoine total, alors que les 20 % plus pauvres ne concentrent que 0,2 % de celui-ci !

Bien que les Belges soient en moyenne de gros épargnants, il reste donc des marges de progrès tant en ce qui concerne le nombre de personnes disposant d'un compte d'épargne qu'en ce qui concerne le niveau d'épargne des personnes à revenus modestes.

3.3.2.2 Détresse financière

39 « Structure et répartition du patrimoine des ménages : une analyse menée sur la base de la HFCS », Du Caju, Philippe, septembre 2013

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

Le rapport trimestriel sur l'emploi et la situation sociale en Europe⁴¹ de septembre 2014 fournit des informations sur la situation de détresse financière des ménages. Par « détresse financière » d'un ménage, on entend le fait que celui-ci a dû s'endetter ou puiser dans son épargne.

En moyenne, près de 15 % de la population européenne est en situation de détresse financière. Il s'agit là d'un niveau historiquement élevé, même si une légère baisse se fait sentir depuis douze mois – grâce à une diminution de la part de la population qui s'est endettée.

Les ménages les plus pauvres sont les plus touchés. Si on limite l'analyse au quartile des ménages avec les plus faibles revenus, on constate que cet indicateur s'est détérioré depuis 2007 dans la plupart des États membres. Ainsi, 25,1 % de ces ménages sont actuellement en situation de détresse financière.

Lorsque l'on prend en compte l'ensemble de la population, la situation en Belgique reste stable : 14,3 % des répondants belges à l'enquête européenne étaient en situation de détresse financière au deuxième trimestre de 2014, contre 13,4 % à la même période il y a un an. Néanmoins, un signe encourageant provient du quartile avec les revenus les plus bas : 22 % de ces personnes sont en situation de détresse financière, contre 27 % il y a un an.

3.3.3 Résumé

1. Des dispositions législatives prises en 2013 et en application depuis cette année permettent d'accroître la transparence et la comparabilité des comptes d'épargne. D'une part, une réglementation vise à limiter le nombre de comptes d'épargne réglementés et le type de conditions auxquelles les banques soumettent l'offre de leurs comptes d'épargne. D'autre part, de nouveaux outils permettent aux épargnants de choisir le compte d'épargne le mieux adapté à leur situation personnelle.
2. L'épargne totale (+5,9 %) a continué à augmenter entre 2012 et 2013. Cependant, ces données restent agglomérées : il n'est pas possible de déterminer le nombre de personnes ne disposant pas d'un compte d'épargne, ni la distribution de l'épargne au sein de la population. Dans ce cadre, un chiffre inquiète : 24,2 % des Belges se disent incapables de faire face à une dépense imprévue⁴².

41 *EU Employment and Social Situation Quarterly Review*.

42 Selon l'enquête sur les revenus et conditions de vie (SILC) – chiffres 2013.

3. 14,3 % des ménages belges sont en situation de détresse financière – c'est-à-dire qu'ils ont dû s'endetter ou puiser dans leur épargne au cours des derniers mois⁴³. Il s'agit d'un niveau historiquement élevé. Néanmoins, un signe encourageant provient du quartile avec les revenus les plus bas : 22 % de ces personnes sont en situation de détresse financière, contre 27 % il y a un an.

3.3.4 Recommandations

1. Si l'on ne connaît toujours pas le nombre de personnes disposant ou non d'un ou de plusieurs comptes d'épargne, ni des montants moyens ou médians qui y sont déposés, nous savons qu'il serait possible à ce jour de développer de tels indicateurs grâce, notamment, à un croisement de données de la Banque Carrefour et des banques. Nous plaidons pour qu'un tel développement se fasse.
2. Le cadre légal belge est plutôt bien équipé pour assurer l'inclusion financière des personnes précarisées en ce qui concerne le compte bancaire. Toutefois, les mesures mises en place au niveau du cadre légal pour promouvoir l'épargne ne ciblent pas adéquatement le public fragilisé. L'utilisation d'incitants fiscaux à l'épargne (socialement inéquitables) ne constitue ainsi pas un argument pour les ménages à revenus précaires. Il serait avisé de mettre sur pied un dispositif à grande échelle pour inciter le public à épargner.

43 *EU Employment and Social Situation Quarterly Review* – septembre 2014.

3.4 Les instruments d'assurance

3.4.1 Introduction

Pour évaluer les instruments d'épargne sous l'angle de l'inclusion financière, le Réseau Financité a décidé de prendre en compte les assurances considérées comme relevant du panier de biens nécessaires pour mener une vie digne en Belgique⁴⁴. Ces assurances ne sont pas toutes rendues obligatoires légalement.

Parmi les assurances reprises dans le panier, se trouvent :

- les assurances santé de base :
 - les assurances mutuelles de base et complémentaires ;
 - les assurances hospitalisation ;
- les assurances incendie « propriétaire et locataire », même si, au départ, seuls les locataires ont été considérés dans la recherche ;
- les assurances responsabilité civile :
 - les assurances familiales ;
 - la RC conducteur.

Ont été exclues du champ d'études les diverses assurances obligatoires liées à l'exercice d'activités professionnelles.

Quelles sont les assurances obligatoires dans la sphère privée ?

1. L'assurance soins de santé et indemnités ;
2. L'assurance automobile « responsabilité civile », obligatoire pour tout usager d'un véhicule à moteur ;
3. Les assurances incendie ne sont pas obligatoires « légalement », mais elle sont souvent rendues obligatoires contractuellement :
 - pour le propriétaire, car lorsque son bien est hypothéqué, le prêteur rend souvent obligatoire la souscription d'une assurance incendie, et également, une assurance solde restant dû ;
 - pour le locataire, qui est souvent obligé, au travers de son contrat de bail, à assurer son logement contre l'incendie.

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

3.4.2 Assurance soins de santé et hospitalisation

3.4.2.1 État des lieux

L'assurance obligatoire

Bien qu'elle ne soit pas, à proprement parler, un service financier, l'assurance obligatoire soins de santé constitue indéniablement un élément essentiel de la politique de protection sociale des citoyens et participe de manière active à l'inclusion sociale de ces derniers.

Ce droit naît dans certaines circonstances (travailleurs salariés et indépendants, titulaires du registre national [utile pour les sans-abris], étudiants, ainsi qu'une série d'autres publics) et fait pleinement partie du système de sécurité sociale. Les règles donnant droit à cette couverture sont établies par la sécurité sociale et les remboursements sont mis en œuvre par les mutuelles ou par la Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI) pour les non affiliés.

Ceci ne signifie toutefois pas que l'accès en soit garanti pour tous ni que, dans l'usage, il n'y ait pas de difficulté. Les frais de soins de santé couverts par l'assurance obligatoire ne sont pas exhaustifs, et un certain nombre d'entre eux ne sont pas couverts⁴⁵, sauf à souscrire des assurances complémentaires – des assurances de ce type sont proposées par les mutuelles ainsi que certaines compagnies privées d'assurance.

Par ailleurs, une réglementation simplifiant le mécanisme du ticket modérateur (soit la partie des honoraires du médecin qui reste à la charge du patient) est entrée en vigueur en 2011. Cette réglementation doit permettre de garantir un accès approprié à la médecine générale pour un public disposant de faibles revenus. En effet, des fortes tensions existent entre, d'une part, la hausse incessante des dépenses de soins de santé, qui impacte les finances publiques, et, d'autre part, la volonté de garantir l'accès aux soins pour le plus grand nombre, et donc le maintien au plus bas de la part assumée par le patient.

Lors des consultations chez un médecin généraliste conventionné, la quote-part personnelle payée par le patient (le ticket modérateur) est désormais fixée à :

- 1 euro pour les patients à faibles revenus⁴⁶ et les patients OMNIO, c'est-à-dire les membres d'un ménage en situation financière précaire qui disposent d'un dossier médical global (DMG) auprès de leur médecin ;

45 À titre d'illustration : hospitalisation, lunettes et lentilles, soins dentaires et d'orthodontie, camps, plaines, séjours pour enfants et adolescents, logopédie, diététique, transport de malade, homéopathie, ostéopathie, acupuncture, chiropractie, soins à domicile....

46 Soit les patients bénéficiaires de l'intervention majorée.

- 1,50 euro pour les patients à faibles revenus sans DMG ;
- 4 euros pour les autres patients avec un DMG ;
- 6 euros pour les autres patients sans DMG ;

L'assurance complémentaire

Depuis le 1er janvier 2012, l'assurance complémentaire est rendue légalement obligatoire auprès de toutes les mutualités. Les affiliés des mutuelles bénéficient donc automatiquement d'une assurance complémentaire pour laquelle ils payent un supplément de cotisation. C'est notamment sur le plan des assurances complémentaires que les mutuelles peuvent se différencier vis-à-vis du public.

L'assurance hospitalisation

L'offre d'assurance hospitalisation est large : en effet, tant les compagnies privées que les mutuelles se positionnent sur le marché. L'offre des mutuelles se distingue des offres des compagnies privées sur un point important : ces dernières ont une obligation d'offre de couverture. La prime d'assurance varie en fonction de la qualité de la couverture. Toutefois, il est généralement considéré qu'à prestation égale, les mutuelles proposent un bon rapport qualité-prix.

3.4.2.2 Indicateurs

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

Au 30 juin 2014, 98,89 % de la population belge était couverte par une assurance obligatoire soins de santé. Les non-assurés représentent 1,11 % de la population, soit 122 116 personnes. On peut s'inquiéter que tant de personnes soient dépourvues de cette assurance car, comme évoqué précédemment, celle-ci contribue fortement à la protection sociale des citoyens.

Tableau - Régime d'assurance				
Année	Nombre de non-assurés	Pourcentage de non-assurés	Nombre d'assurés	Total
30-06-2010	103.011	0,96%	10.632.028	10.735.039
30-06-2011	108.620	1,00%	10.715.356	10.823.976
30-06-2012	119.219	1,09%	10.785.206	10.904.425
30-06-2013	118.547	1,08%	10.851.160	10.969.707
30-06-2014	122.116	1,11%	10.906.348	11.028.464

Source : INAMI - Service du Contrôle administratif, calculs RF

De plus, le pourcentage élevé d'assurés ne garantit pas pour autant un accès aux soins de santé pour tous. De nombreuses personnes disposant d'une telle assurance maladie ne peuvent se soigner correctement. Ainsi, selon une étude réalisée par les mutualités socialistes, plus d'une personne sur cinq (21,4 %) en Wallonie a reporté/renoncé à des soins pour des raisons financières en 2013⁴⁷.

Niveau des dépenses pour les soins non remboursés

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

- le ticket modérateur, c'est-à-dire la part du tarif INAMI qui reste à charge du patient ;
- les autres frais non remboursés (médicaments non couverts...), regroupés sous le terme « out-of-pocket ».

Selon le rapport Assurinfo 2013⁴⁸ (concernant les chiffres de 2011), la part des dépenses de soins de santé non remboursées, et donc à charge des patients, a légèrement diminué au cours de l'année, passant de 20,7 % en 2010 à 19,7 % en 2011. Malgré cela, ce chiffre reste bien supérieur à la moyenne européenne située, elle, légèrement en dessous de 15 %.

Assurances complémentaires

Tableau - Assurances complémentaires : nombre de personnes assurées					
En milliers	2008	2009	2010	2011	2012
A- Assurances facultatives offertes par les mutualités (estimation)	2.600	2.700	2.800	2.800	?
B - Assurances Soins de santé offertes par des assureurs maladie privés	5.300	5.157	5.365	5.374	5.468
contrats individuels	1.324	1.539	1.563	1.567	1.576
contrats collectifs	3.977	3.618	3.802	3.807	3.892
C -Total (Estimation)	7.900	7.857	8.165	8.174	?

Source : Assuralia - Chiffres assurances santé

47 Union nationale des mutualités socialistes. « Report ou renoncement à des soins de santé et à des médicaments prescrits suite à des difficultés financières ». Disponible sur http://www.solidaris.be/Lists/PubDocs/Reportdesoins_Etude_2014.pdf (consulté le 17/10/2014),

48 Les dépenses nationales en soins de santé, 10^e édition et précédentes.

L'assurance obligatoire soins de santé ne garantit pas, on l'a vu, un accès complet aux soins de santé. De nombreuses personnes souscrivent donc une assurance complémentaire.

Le nombre de contrats souscrits auprès des assureurs privés en ce sens continue de croître pour atteindre 5,468 millions de contrats fin 2012. Cela représente un peu plus de 50 % du nombre de personnes couvertes par une assurance de soins de santé. Les contrats collectifs constituent la part la plus importante de ces assurances complémentaires (72 %). Il s'agit d'assurances contractées par les entreprises pour leur personnel.

À ce montant s'ajoutent les assurances facultatives souscrites auprès des mutualités. Au total, le nombre de Belges couverts par une assurance complémentaire augmente chaque année. Il était d'environ 8,2 millions en 2011⁴⁹. Il sera intéressant de voir l'évolution de ce chiffre suite à la nouvelle législation entrée en vigueur en 2012.

Accès aux consultations pour les personnes à faible revenu⁵⁰

Les données disponibles ne permettent pas d'évaluer l'accès aux consultations pour les personnes à faibles revenus. Toutefois, l'évolution du ticket modérateur et de son remboursement est un indicateur de l'utilisation de ce mécanisme. Le ticket modérateur est en hausse entre 2010 et 2011, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Année	2008	2009	2010	2011
Total	7134,3	7083,57	7727,92	7651,04
Out-of-pocket	5.558,85	5.423,59	6.117,46	6.023,53
Ticket modérateur	1.852,61	1.964,19	1.936,80	1.957,10
Remboursement ticket modérateur	-277,15	-304,21	-326,34	-329,65

Source : Assurinfo - bulletin n° 39

Plaintes relatives à l'assurance soins de santé

49 En considérant que les personnes qui disposent d'une assurance complémentaire auprès d'un assureur privé ne sont pas les mêmes que celles qui bénéficient d'une assurance complémentaire auprès de leur mutuelle.

50 Portail belgium.be.

Tableau - Plaintes liées à l'assurance Soins de Santé				
	2010	2011	2012	2013
Assurance Maladie non liée à l'activité professionnelle	275	250	227	269
Assurance Maladie Liée à l'activité professionnelle	126	80	93	70
Revenu Garanti	52	56	44	58
Assurance d'Attente	4	2	1	3
Total	457	388	365	400

Source : Rapport Ombudsman 2013 et précédents

L'organisme de médiation des conflits a reçu 400 demandes d'interventions en 2013 en ce qui concerne le domaine des assurances soins de santé, soit 35 de plus qu'en 2012. Cette augmentation est principalement due aux plaintes dans les contrats individuels, en particulier à cause de l'augmentation des primes introduite en 2013.

Dettes de soins de santé et surendettement

Les informations les plus pertinentes sont issues de l'enquête menée en 2013 par l'Observatoire du crédit et de l'endettement⁵¹ auprès des services de médiation de dettes wallons. Les dettes de soins de santé sont présentes dans 54,9 % des dossiers. En 2013, le montant moyen des dettes liées à la santé était de 1337,7 euros (médiane de 693,3 euros). Ce montant est en hausse par rapport à 2012 (1053,83 euros) et 2011 (1296 euros).

Ces données illustrent le poids financier des soins de santé qui restent à charge des ménages, en dépit de l'assurance obligatoire. Il est raisonnable de penser que cette réalité wallonne se reflète également dans les deux autres régions.

3.4.2.3 Résumé

1. Le taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire est de 1,11 % en juin 2014, en légère augmentation année après année.
2. La part des dépenses de soins de santé non remboursées, et donc à charge des patients, a légèrement diminué au cours de l'année, passant de 20,7 % en 2010

51 *Prévention et traitement du surendettement en Wallonie : Rapport d'évaluation 2013*, L'Observatoire du crédit et de l'endettement, version au 31 octobre 2014.

à 19,7 % en 2011. Ce chiffre reste toutefois supérieur à la moyenne européenne (15 %).

3. Le nombre de personnes disposant d'une assurance complémentaire est estimé à 8,2 millions en 2011. La nouvelle législation en matière d'assurance complémentaire entrée en vigueur en 2012 est susceptible d'impacter ce nombre.
4. Des dettes de soins de santé sont présentes dans 54,9 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2013, pour un montant moyen de 1337,7 €

3.4.2.4 Recommandations

1. Garantir l'accès à une assurance santé efficace malgré la hausse des coûts des soins de santé est essentiel :
 - Des frais importants de soins de santé ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire et entraînent la nécessité de contracter une assurance complémentaire ;
 - une partie de la population est privée d'une telle assurance et confrontée au risque lié au paiement des soins non couverts par l'assurance obligatoire ;
 - une majorité de personnes surendettées en Wallonie ne sont pas en capacité de rembourser leurs soins ;
 - tant la hausse des primes d'assurance que celle des soins médicaux sont des sources de difficultés croissantes d'accès et d'usage des assurances hospitalisation. Le coût sociétal d'un recul en ces matières devrait être étudié avec soin afin d'éviter qu'à l'avenir ne se dégradent la quantité et la qualité des soins dont auraient besoin les citoyens. Il convient notamment de s'interroger sur l'élargissement de la couverture, par l'assurance obligatoire, des frais les plus souvent associés à une hospitalisation.

3.4.3 Assurance incendie

3.4.3.1 État des lieux

L'assurance incendie n'est pas obligatoire. Toutefois, cette assurance est une des plus répandues chez les particuliers – selon une enquête réalisée en 2010, le taux de souscription d'une assurance incendie est de 96 %⁵²–, aussi le législateur y a-t-il associé quelques couvertures obligatoires.

⁵² Service public fédéral Intérieur et ASBL ANPI, « Enquête sur la prévention incendie dans les habitations », Bruxelles, 2010. Disponible sur : http://www.anpi.be/media/misc_media/Rapport%20brandpreventie%20enqu%EAte%20versie%202024-11-2010%20FRANSE%20VERSIE%20definitif.pdf

Les garanties de base (d'usage obligatoire), sont donc : les dommages matériels causés par l'incendie, l'explosion, l'implosion, la foudre, les attentats et conflits du travail, le heurt par un animal, le heurt par tout moyen de transport, la chute d'un arbre sur le bâtiment, la tempête, la pression de la neige ou de la glace sur un toit, la grêle et les catastrophes naturelles.

Parmi les extensions fréquentes, citons : les dégâts provoqués par l'électricité, la fumée ou la suie, les dégâts des eaux (rupture de canalisation, le débordement de gouttières...), le bris de vitrage, les dommages au bâtiment causés à la suite d'un acte délictueux, d'un accident.

3.4.3.2 Indicateurs

Difficultés d'usage

Par essence, le rapport de l'Ombudsman ne peut documenter le phénomène de non-assurance, puisqu'il traite des différends existant entre le preneur d'assurance et sa compagnie.

On constate en 2013 une légère baisse du nombre de plaintes relatives à la branche incendie. On passe en effet de 836 à 824 plaintes. Cela est dû à des conditions climatiques plus clémentes. Les tempêtes et autres pluies importantes ont causé moins de dégâts. Le recours à l'assurance incendie a donc été moindre, ce qui a limité le nombre de conflits et donc de demandes d'interventions auprès du médiateur.

Tableau - Plaintes liées à l'assurance incendie			
	2011	2012	2013
Incendie	289	346	368
Dégâts des eaux	272	289	253
Vol	82	114	111
Tempête	50	37	33
RC Immeuble	9	9	18
Bris de vitre	20	7	16
Catastrophes naturelles	25	18	15
Risque électrique	20	16	10
Total	767	836	824

Source : Rapport Ombudsman 2013 et précédents

Parmi les difficultés liées à l'assurance incendie, 15,6 % concernent la résiliation des contrats. Ces difficultés viennent du fait que les compagnies d'assurance réévaluent les risques consécutivement à un sinistre et peuvent aller jusqu'à résilier une partie du contrat d'assurance, voire le contrat dans son ensemble, ce qui est source de conflits.

Une autre difficulté concerne les garanties « Dégâts des eaux et Vol ». En fait, 52 % des doléances pour ces deux garanties portent sur un refus d'intervention des compagnies d'assurance. Une condition souvent exigée par les assureurs est que le bâtiment couvert soit régulièrement habité, ce qui pose problème en cas de résidence secondaire ou de vacances.

Enfin, relevons l'augmentation du nombre de réclamations liées à des problèmes lors du paiement de la prime. Les litiges sont relatifs au montant à payer ou encore à des difficultés administratives.

3.4.3.3 Résumé

1. Le taux de non-souscription d'une assurance incendie est de 4 % (données 2010).

3.4.3.4 Recommandations

1. La question doit être posée de savoir si la couverture d'un risque qui concerne actuellement 96 % des habitations ne doit pas être généralisée pour que l'ensemble des habitations soient assurées.
2. L'étendue de la couverture mérite aussi d'être améliorée pour que l'assurance soit adaptée au mieux à la valeur réelle du bien.

3.4.4 Responsabilité civile - familiale et automobile

3.4.4.1 État des lieux

RC familiale

L'assurance « R.C. familiale » ou « vie privée » est généralement conseillée quelle que soit la composition familiale, bien qu'elle le soit d'autant plus si on a des enfants, des animaux domestiques et/ou si on pratique un sport sur la voie publique. Cette assurance est assortie d'une prime généralement assez peu coûteuse, et couvre tout un chacun en cas d'acte malencontreux, de faute d'attention, d'imprudence provoquant un dommage.

Compte tenu, d'une part, des très graves conséquences financières qui peuvent survenir et, dès lors, endetter, voire surendetter, pour longtemps les personnes en cas de dommage et compte tenu, d'autre part, de la relative modestie de la prime, la souscription d'une telle assurance est très largement recommandée et souvent aussi maintenue voir « enclenchée » par les médiateurs de dettes dans les situations qu'ils rencontrent.

RC automobile

Il est obligatoire de souscrire une assurance responsabilité civile (RC) pour que les véhicules automoteurs soient admis à la circulation sur la voie publique. L'obligation de contracter l'assurance incombe au propriétaire du véhicule.

Certains usagers peuvent rencontrer des difficultés à trouver une assurance satisfaisante. Pourtant, force est de constater qu'en matière d'inclusion sociale, le maintien d'une mobilité adaptée à l'environnement est un élément important d'intégration. Cette mobilité est souvent indispensable pour accéder ou garder un emploi, *a fortiori* en zones rurales ou semi-urbaines, lorsque les transports publics n'offrent que des prestations limitées. Or, la non-accessibilité à une assurance automobile abordable peut impacter cette mobilité.

Afin de lutter contre ce risque de non-assurance, toute personne qui est obligée de souscrire une assurance RC automobile a le droit de s'adresser au Bureau de tarification à la condition qu'au moins trois assureurs aient refusé de l'assurer ou ne soient disposés à l'assurer que moyennant une prime ou une franchise élevée.

C'est le Fonds commun de garantie automobile (FCGA) qui est chargé du secrétariat et de la gestion journalière du Bureau de tarification automobile, ainsi que des diverses missions d'information et d'indemnisation.

3.4.4.2 Indicateurs

RC familiale

Les RC familiales ne semblent pas, au vu des quatre derniers rapports de l'Ombudsman (2010-2013), soulever de difficulté particulière.

Surprenant ? À notre connaissance, aucune donnée publique n'existe concernant les situations de personnes précaires consécutivement à un sinistre.

Phénomène de non-assurance en RC automobile

Le nombre d'interventions pour des véhicules non assurés évolue de façon assez irrégulière. En diminution depuis 2011, ce chiffre a atteint en 2013 son niveau le plus bas depuis 2008. Il reste à voir si cette tendance sera confirmée dans les années à venir.

De plus, comme il répertorie uniquement les accidents impliquant des véhicules non assurés, cet indicateur ne révèle que très partiellement la situation de non-assurance dans laquelle se trouvent de nombreuses personnes.

Tableau - Intervention pour des véhicules non assurés							
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'interventions pour des véhicules non assurés	8.259	7.687	7.658	8.104	8.537	8.064	7.753
Évolution annuelle	4,8%	-6,9%	-0,4%	5,8%	5,3%	-5,5%	-3,9%

Sources : Rapports annuels du Fonds commun de garantie automobile (2010-2013)

Interventions du Bureau de tarification

Le nombre de demandes de tarification connaît une forte hausse, année après année, pour atteindre un total de 23 031 demandes en 2013, avec une hausse spectaculaire de 26,6 % entre 2012 et 2013. Cela peut être révélateur d'une meilleure publicité du mécanisme, d'une part, mais aussi de la difficulté d'un plus grand nombre de personnes d'assurer leur véhicule à un tarif abordable. Toutefois, le nombre important de situations de non-assurance présentées ci-avant souligne la limite du dispositif.

Tableau - Interventions du Bureau de Tarification				
	2010	2011	2012	2013
Demande de tarification	15.113	16.889	18.188	23.031
Taux de variation annuel	+12,7%	+11,8%	+7,7%	+26,6%
Offres acceptées	9.940	10.909	13.018	15.054
Taux d'acceptation	65,8%	64,6%	71,6%	65,4%

Source : Rapports annuels du Fonds Commun de Garantie Belge (2010- 2013)

3.4.4.3 Résumé

1. Les RC familiales ne semblent pas soulever de difficultés particulières, mais le manque d'information relative aux situations précaires faisant suite, lors d'un sinistre, à une absence de couverture, est total.
2. Le nombre de déclarations de sinistres en RC automobile incluant des « non-assurés » diminue depuis 2011, alors que les interventions du Bureau de tarification sont en forte hausse. Signe d'une meilleure publicité de ce mécanisme et d'une baisse du nombre de non-assurés ?

3.4.4.4 Recommandations

1. Les données disponibles pour mesurer tant l'accès aux assurances RC et incendie que leur usage restent très parcellaires et irrégulières. Les données collectées par le secteur pourraient être améliorées afin de rendre possible une évaluation plus poussée de l'inclusion en matière d'assurance.
2. La question que soulève la mission du Bureau de tarification, à savoir de garantir l'accès à un tarif acceptable d'une assurance RC lorsque la sinistralité

du consommateur ou sa « rentabilité » est remise en question par les pratiques commerciales et de marketing des compagnies d'assurances, ouvre la porte plus largement à la question de l'accessibilité financière au plus grand nombre, d'une assurance RC. Pour compléter le dispositif en place, il nous semble opportun d'envisager une approche permettant de réduire le nombre de situations « hors assurances » imputables uniquement au coût trop élevé de la prime : il serait intéressant de vérifier si la mise en place d'un tarif social ne se révélerait pas, *in fine*, moins coûteux. Une étude de faisabilité serait certainement une première étape à envisager, afin d'estimer dans un premier temps le nombre de personnes concernées.

4 Conclusions générales

4.1 Inclusion bancaire

- *Le nombre d'agences bancaires continue de baisser, parallèlement au développement des nouvelles technologies (PC Banking).*
- *Or, ces nouveaux moyens de paiements ne sont pas inclusifs pour tout le monde, vu qu'ils posent des problèmes d'accès ou d'usage à des publics spécifiques.*
- *Le service bancaire de base n'est toujours pas accessible à tous.*

S'il est vrai que le développement des nouvelles technologies permet de développer l'accès à un compte bancaire, il s'accompagne cependant de nouveaux problèmes (accès nécessaire à internet par exemple). Comme le développement de ces outils s'accompagne de la fermeture des agences bancaires de proximité, cela contribue à exclure toute une partie de la population qui n'est pas formée à l'informatique ou qui n'y a pas accès. Cela pose dès lors un problème d'inclusion financière.

Les banques ont, à cet égard, des marges de progrès : garantir un service aux personnes qui ne seraient pas en mesure d'adopter ces nouveaux moyens de paiement, mieux concevoir l'infrastructure des agences, former et aider les clients à adopter ces nouvelles technologies...

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

Par ailleurs, l'accès à un compte bancaire reste problématique pour certains. La procédure devrait être simplifiée et les banques devraient systématiquement proposer le service bancaire de base à toute personne qui se voit refuser l'ouverture d'un compte courant.

Recommandations prioritaires :

- Un niveau minimum garanti d'accès et d'usage des services financiers (au niveau des infrastructures ou du personnel habilité à assister les personnes en difficulté au sein des agences)
- Une procédure simplifiée pour le droit au service bancaire de base.

4.2 Inclusion en matière de crédit

- *Il y a une faible hausse du nombre d'emprunteurs et de crédits en 2013, bien que le nombre de crédits par emprunteur reste stable.*
- *Le niveau d'endettement des ménages ainsi que le nombre de ménages présentant des défauts de paiement ne fait qu'augmenter.*
- *Les taux de défaillance sont significativement plus élevés pour les personnes cumulant plusieurs contrats de crédit. Les taux de défaillance les plus importants concernent les ventes à tempérament (18,1 %) et les prêts à tempérament (9,5 %).*
- *Les procédures de clôture de crédits revolving et de clôture des ouvertures de crédits posent problème au citoyen ;*
- *Le recours au règlement collectif de dettes (le nombre d'avis d'admissibilité) est en hausse. Il concerne en partie (21,9 %) des personnes n'ayant aucun contrat de crédit.*
- *Le nombre de microcrédits personnels octroyés est en hausse, mais reste faible à l'échelle du marché. On observe l'arrivée d'un nouveau type de microcrédit personnel chez Crédal : le « Bien Vivre Chez Soi ».*
- *De nouvelles dispositions visant à renforcer les pratiques de crédits responsables entreront en vigueur en 2015.*

Depuis la crise financière, on constate une aggravation croissante de l'endettement en Belgique. L'année 2013 n'échappe pas à la règle. Ainsi, la part des crédits et des emprunteurs défaillants est en hausse ininterrompue depuis 2008-2009, tout comme le montant moyen des arriérés par personne ou par crédit. La hausse des arriérés est principalement due aux défauts sur les crédits hypothécaires (+14 % en 2013).

Si les ménages éprouvent de plus en plus de difficultés à rembourser leurs crédits, il est difficile de distinguer, parmi les causes cet endettement croissant, les facteurs conjoncturels des facteurs liés aux pratiques des banques.

1. On remarque toutefois que les organismes non bancaires semblent mal prévenir le surendettement, avec des taux de défaillance plus élevés que la moyenne. Les pratiques de ces institutions semblent douteuses, et ce en particulier en matière d'octroi d'ouvertures de crédits et de prêts hypothécaires.

De plus, en matière de pratiques de marché agressives, le rapport d'inspection du SPF Économie identifie que 28 % des publicités en matière de crédit à la consommation sont en infraction.

En ce qui concerne la lutte contre l'endettement, la Centrale des crédits a des marges d'amélioration. Par ailleurs, l'endettement du consommateur n'est pas uniquement dû à du crédit. Il est important que des acteurs (fournisseurs d'énergie, de télécommunications, CPAS, centres de médiation de dettes...) mettent en place des partenariats pour prévenir ces sources d'endettement.

Recommandations prioritaires :

- Concernant les publicités, mettre en œuvre des actions de contrôle et des sanctions fortes afin d'améliorer le respect de la législation.
- Les procédures de clôture de crédits *revolving* et des ouvertures de crédit devraient être simplifiées.
- Les données fournies par la Centrale des crédits devraient être plus précises, afin de :
 - permettre de connaître le niveau d'endettement réel du consommateur (encours mis à jour) ;
 - distinguer les ouvertures de crédits actives de celles qui ne le sont pas ;
 - fournir des informations plus détaillées quant aux prêts octroyés par des institutions non bancaires.

4.3 Inclusion en matière d'épargne

- *L'épargne continue à augmenter (+5,6 %) en 2013.*
- *Toutefois, ces données sont agglomérées : il n'est pas possible de connaître la distribution de cette épargne, ni de déterminer le nombre de personnes qui ne disposent pas d'un compte d'épargne.*
- *14,3 % des ménages belges sont en situation de détresse financière – c'est-à-dire qu'ils ont dû s'endetter ou puiser dans leur épargne au cours des derniers mois⁵³.*
- *Une étude qualitative auprès de publics précaires a permis de mieux cerner les freins et incitants à l'épargne pour ces publics. Certains facteurs semblent jouer un rôle crucial dans la pratique ou non de l'épargne : des facteurs culturels, une épargne tournée vers un objectif, une bonne gestion budgétaire.*

Au niveau de l'épargne, on ne dispose pas d'indicateurs très précis sur la distribution des comptes d'épargne et des montants épargnés... Il serait techniquement possible de cartographier l'épargne en recourant à la Banque Carrefour, mais ce traitement n'a pas été mis en œuvre à ce jour. Selon l'étude SILC⁵⁴, près d'un Belge sur quatre (24,2 %) se dit incapable de faire face à une dépense imprévue.

Plusieurs exemples témoignent qu'une capacité d'épargne régulière est possible chez les personnes dont les revenus sont faibles. Pourtant, les produits bancaires et les politiques mises en place pour promouvoir l'épargne ne ciblent pas adéquatement le public fragilisé. L'utilisation d'incitants fiscaux à l'épargne ne constitue pas, notamment, un argument pour les ménages à revenus précaires.

Recommandations prioritaires :

- Une cartographie annuelle des comptes d'épargne et des montants épargnés serait certainement riche en enseignements.
- Une égalité des chances est nécessaire dans la pratique de l'épargne, à la fois au niveau des connaissances et des outils disponibles pour mettre en œuvre une épargne régulière. Nous préconisons notamment :
 - un soutien public à l'expérimentation d'incitants innovants à l'épargne assorti d'une étude d'impact, de manière à identifier des pistes à développer à plus grande échelle ;
 - une éducation financière et, surtout, budgétaire, dispensée dès le plus jeune âge, afin de surmonter – au moins partiellement – les barrières liées

53 Chiffres de septembre 2014.

54 Chiffres 2013.

aux différences culturelles, en nivelant les connaissances en matière d'épargne.

4.4 Inclusion en matière d'assurance

- La part des dépenses de soins de santé non remboursées, et donc à charge des patients, diminue (19,7 % en 2011). Ce chiffre reste toutefois bien supérieur à la moyenne européenne (15 %).
- Le nombre de Belges couverts par une assurance complémentaire en matière de soins de santé augmente chaque année. Il était d'environ 8,2 millions en 2011.
- Le nombre de déclarations de sinistres en RC automobile incluant des « non-assurés » diminue depuis 2011, alors que les interventions du Bureau de tarification sont en forte hausse. Signe d'une meilleure publicité de ce mécanisme et d'une baisse du nombre de non-assurés ?

Une couverture appropriée des dépenses de soins de santé pour un prix abordable pour tous constitue un défi majeur alors que la tendance observée est un maintien de l'augmentation du montant de ces dépenses. Or, des frais importants de soins de santé ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire et entraînent la nécessité de contracter une assurance complémentaire. Une partie significative de la population est privée d'une telle assurance. Signe de l'importance de ces thématiques, des dettes de soins de santé sont présentes dans 54,9 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2013, pour un montant moyen de 1337,7 €

Plus globalement, le coût des instruments d'assurance reste un élément qui peut se révéler dissuasif, *a fortiori* lorsque la situation des ménages est précaire, quel que soit le type d'assurance envisagé. Le développement d'un tarif social pour l'ensemble des assurances obligatoires pourrait être envisagé sous l'angle d'une analyse coût/bénéfice tant pour les compagnies d'assurances qu'au niveau de la société.

Recommandations prioritaires

- Mettre en place une stratégie durable de réduction des dépenses de soins de santé non couvertes, en particulier pour les ménages à revenus modestes, avec une évaluation précise des résultats obtenus ;
- Mettre en place une stratégie durable de réduction du nombre de conducteurs non assurés, incluant une étude d'impact du dispositif mis en œuvre par le Bureau de tarification.

Retrouvez toutes
nos études sur
www.financite.be

ANNEXES

A. Questionnaire envoyé aux organisations

Nom et type de votre institution :
Population à laquelle vous vous adressez :
Type de relation/service/aide donné(e) à votre public :

Étape 1 : votre opinion personnelle

Q1. Selon vous, le public que vous rencontrez devrait-il épargner ? (compte tenu des circonstances de vies qu'ils rencontrent)

- Oui (merci d'en expliquer les raisons) > Q1.1
- Non (merci d'en expliquer les raisons) > Q1.2.

Q1.1. Si oui, quelles seraient selon vous les principales motivations pour épargner ?

Q1.2. Sinon, quels sont selon vous les véritables freins à l'épargne de votre public ?

Q1.2 Pensez-vous que ces freins soient différents des raisons données par le public lui-même ?

Étape 2 : Dans la mesure où vos contacts le permettent, merci de nous faire part de la réalité de votre public...

Q2. Quelles sont les principales sources de revenus de votre public ?

- Salaire
- Retraite
- Allocations sociales
- Petits boulots
- Aides familiales
- Autre (préciser)

Q3. Au sein de votre public, savez-vous si certains souhaitent épargner ?

- Non > Q3.1
- Oui > Q3.2

Q3.1. Quel est le facteur principal qui empêche d'épargner ?

Q3.2. Est-ce que votre public a déjà épargné ? (dans la période passée ou présente).

- Oui
- Oui, mais pas régulièrement

- Non
- Je ne sais pas

À combien s'est élevée cette somme environ au cours des 3 derniers mois ? (*Merci de donner un montant même approximatif*)

- Moins de 50 euros
- 50 à 100 euros
- 100 à 200 euros
- Plus de 200 euros

Pouvez-vous préciser les raisons de cette épargne ?

- Consommation de bien plus onéreux (sans crédit)
- Habitude d'épargne
- Projet spécifique à long terme : éducation des enfants, achat maison...
- Pour aider des proches
- Par sécurité en cas de besoin
- Autre (préciser)

Q4. Est-ce que le résultat de cette épargne est positif ? Ou votre public a-t-il rencontré des freins qui l'ont découragé ?

Q5. Quels sont les freins à l'épargne les plus souvent rencontrés par votre public ?

- Manque d'intérêt du compte d'épargne > Q5.1
- Problèmes sociaux > Q5.2
- Caractéristiques culturelles, éducationnelles > Q5.3
- Autre (préciser) > Q5.4

Q5.1. Si manque d'avantage spécifique apporté par le compte d'épargne, indiquez le(s)quel(s) :

- Complexité des procédures et des choix
- Coût et/ou taxes
- Méfiance à l'égard des institutions financières
- Défaut d'attitude et compétence de planning financière
- Attente de conseils ou de communication en provenance des institutions financières sur leurs produits
- Autre (préciser)

Est-ce que votre public a eu des contacts avec des institutions financières/conseillers financiers ?

- Non
- Oui
- Je ne sais pas

Est-ce que votre public a les connaissances budgétaires et financières pour épargner ?
(produits financiers, vision claire sur comment suivre son propre « budget », etc.)

- Non
- Oui
- Je ne sais pas

Q5.2. Si problèmes sociaux, indiquez le(s)quel(s) :

- Faible revenu et/ou faible pension
- Situation familiale instable
- Manque de vision à long terme
- Autre (précision)

Q5.3. Si caractéristiques individuelles, indiquez le(s)quel(s) :

- Différentes traditions culturelles qui affectent l'attitude à l'épargne
- Faible niveau éducationnel
- Manque d'habitude à l'épargne
- Manque d'éducation financière nécessaire
- Défaut de connaissances linguistiques et termes techniques en matière de finance
- Autre (préciser)

Votre public considère-t-il comme inutile une épargne faite de petits montants ?

- Oui
- Non

Q5.4. Selon vous, il y a d'autres éléments qui peuvent faire obstacle à l'épargne ?
Indiquez- le(s)

Q6. Selon vous, la faiblesse des montants possibles d'épargne est-elle un frein ?

Q7. Quelles sont les questions généralement demandées par votre public en matière d'épargne ?

Q8. Les bases des réponses à ce questionnaire proviennent...

- De données et outils précis et détaillés

- Expérience de terrain
- Estimation
- Autre (préciser)

Q9. Selon vous, quelles améliorations/modifications éventuelles seraient susceptibles de faciliter l'épargne ? (tout en tenant compte des réponses données jusqu'ici)

B. Questionnaire type utilisé lors des rencontres avec le public

Ce questionnaire de base a été adapté en fonction du public rencontré et de l'orientation des discussions.

- Est-ce que certains d'entre vous épargnent ?
- Avez-vous déjà essayé d'épargner ?

Absence d'épargne

- Qu'est-ce qui vous empêche d'épargner ?
- Sans épargne, comment gérer les coups durs ?
- Pour quelles raisons aimeriez-vous épargner ?

Épargne

- Dans quelles circonstances vous êtes-vous mis à épargner ?
- Comment est-ce que vous épargnez ?
- Pour quelles raisons épargnez-vous ?
- Quels sont les freins à cette épargne ?
- Quels sont vos trucs et astuces pour épargner plus ?

Incitants à l'épargne

- Une augmentation du taux d'intérêt sur le compte d'épargne faciliterait-elle votre pratique de l'épargne ?
- Bloquer votre épargne (la rendre inaccessible) faciliterait-il votre pratique de l'épargne ?
- Épargner collectivement faciliterait-il votre pratique de l'épargne ?

Futur

- Qu'est-ce qui devrait changer demain pour épargner 5 euros par semaine/par mois ? (autre que le fait d'avoir plus de revenus)

C. Questionnaire anonyme rempli par les participants aux rencontres

1. Quel est le montant de vos revenus mensuels actuellement ? (tout compris)
 - Montant précis :
 - 1000 euros et plus
 - 700 à 1000 euros
 - 300 à 700 euros
 - Moins de 300 euros
2. Arrivez-vous à épargner ?
3. Avec quelle périodicité ?
 - Chaque mois
 - De temps en temps, mais pas régulièrement
 - Jamais
4. Savez-vous quelle somme vous avez mise de côté ?
 - Oui, précisément
 - Oui, à peu près
 - Non
5. À combien s'est élevée cette somme environ au cours des 3 derniers mois
 - Montant précis ou approximatif :
 - Plus de 100 euros
 - Environ 50 euros
 - 10 à 20 euros
 - Rien
6. Quels autres éléments pourraient vous aider à épargner demain ? (autres que le fait d'avoir un plus haut revenu)