



RIF
2014
SYNTHÈSE

Synthèse du 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

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. L'inclusion financière englobe plusieurs aspects : l'inclusion bancaire, le crédit, l'épargne et les assurances.

Ce rapport, établi sur base annuelle, a pour objectif de dresser un état des lieux de l'inclusion financière en Belgique, à travers l'étude de ses différentes facettes. Parallèlement à la mise à jour des données et des indicateurs, une attention particulière a été accordée cette année à la problématique de l'épargne et à son accessibilité aux publics précaires (point 3.1).

Nous sommes ainsi partis à la rencontre de différents groupes de personnes représentatives de publics précaires. 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.

1. Inclusion bancaire

Le **nombre d'agences bancaires** présentes sur le territoire belge continue de baisser (-4,3 % entre 2012 et 2013), ce qui va de pair avec une hausse du nombre de résidents dont s'occupe chaque agence. Ces évolutions 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.

Bien que l'utilisation des **nouvelles technologies** (PC Banking) permet de faciliter l'accès à un compte bancaire, elle engendre aussi de nouveaux problèmes. 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.

Dès lors, les banques ont des marges de progrès en matière d'inclusion financière : garantir un service aux personnes qui ne seraient pas en mesure d'adopter ces nouveaux moyens de paiements, 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, la connaissance de la langue ou encore la dextérité informatique.

Par ailleurs, l'accès à un compte bancaire est toujours problématique pour certains, malgré le fait que la législation belge garantisse l'accès à un **service bancaire de base** pour tout résident belge. 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.

2. Inclusion en matière de crédit

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 2009, tout comme le montant moyen des arriérés par personne ou par crédit. Cette année, 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 de cet endettement croissant, les facteurs conjoncturels des facteurs liés aux pratiques des banques. 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 % de 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. Au niveau législatif, de nouvelles dispositions visant à renforcer les pratiques de crédits responsables entreront en vigueur en 2015. 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.

Enfin, 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 ».

Recommandations prioritaires :

- *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 quand aux prêts octroyés par des institutions non-bancaires.*
- *Concernant les publicités, mettre en œuvre des actions de contrôle et des sanctions fortes afin d'améliorer le respect de la législation.*

3. Inclusion en matière d'épargne

Les montants épargnés globalement en Belgique poursuivent leur hausse en 2013 (+ 5,6 %). 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. 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.

Deux chiffres viennent contrebalancer cette évolution positive des montants épargnés. Selon l'étude SILC¹, près d'un Belge sur quatre (24,2%) se dit incapable de faire face à une dépense imprévue. Et 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 mois² -, contre 13,4 % à la même période il y a un an.

3.1 Étude qualitative auprès de publics précaires

Quelles réalités humaines se cachent derrière les chiffres présentés ? Tout le monde est-il capable d'épargner ? Pour le découvrir, nous sommes entrés en dialogue avec des groupes de personnes représentatives de publics précaires : personnes émergeant au CPAS, des stagiaires dans une Entreprise de Formation par le Travail, membres de groupes d'épargne...

Cette étude qualitative apporte de nombreux enseignements. Bien que tout le monde ne soit pas en état d'épargner, il apparaît que **la précarité financière n'est pas une raison définitive de non épargne ; elle est une raison d'épargner de faibles montants**. 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. L'épargne constitue le premier filet de protection sociale, certes provisoire, mais directement accessible en cas d'accident de vie.

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.

Plusieurs caractéristiques semblent jouer un rôle particulièrement crucial dans la pratique ou non de l'épargne : les facteurs culturels³, la poursuite d'un objectif motivant pour épargner, une bonne gestion budgétaire. Il en ressort que **les Belges n'apparaissent pas égaux devant l'épargne**. Et l'absence d'incitants fiscaux, de produits bancaires à même de rencontrer les besoins et les objectifs des publics à revenus modestes vient encore renforcer ce constat.

Il est donc nécessaire de **développer des outils et des politiques d'incitation à l'épargne adaptés aux publics précaires**. Comment ?

Premièrement, une éducation financière et, surtout, budgétaire, dispensée dès le plus jeune âge pourrait permettre de surmonter – au moins partiellement – cette barrière, en nivelant les connaissances en la matière.

Deuxièmement, 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

1 Chiffres 2013.

2 Chiffres de septembre 2014.

3 Pour les épargnants, mettre de l'argent de côté est devenu une habitude, souvent inculquée depuis leur enfance par leur communauté ou par des membres de la famille.

notamment susceptible de maintenir le pouvoir d'achat inchangé, tout en générant de l'épargne.

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.

Par ailleurs, il ressort de l'étude que certains mécanismes (compte bloqué, épargne collective) ayant fait leurs preuves sont à même d'encourager et/ou de faciliter la constitution d'une épargne.

Recommandations prioritaires :

- *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 budgétaire à même de surmonter certaines barrières en nivelant les connaissances en matière d'épargne. 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.*

4. Inclusion en matière d'assurance

Les instruments d'assurance étudiés dans ce rapport sont ceux considérés comme devant faire partie du panier de biens nécessaires pour une vie digne en Belgique⁴, soit les assurances-santé de base, les assurances-incendie et les assurances responsabilité civile (assurances familiales et RC conducteur).

En matière de santé, 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 %).

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 une 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. Le nombre de Belges couverts par une assurance complémentaire était d'environ 8,2 millions en 2011, ce qui indique qu'une part significative de la population belge est toujours privée de cette assurance. Ce chiffre devrait être influencé par la nouvelle législation, en vigueur depuis 2012, qui rend obligatoire la cotisation à l'assurance complémentaire pour les affiliés auprès d'une mutuelle.

Par ailleurs, 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 €

Plus globalement, le coût des instruments d'assurance reste un élément qui peut se révéler dissuasif,

⁴ 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.

d'autant plus lorsque la situation des ménages est précaire. 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.*