

# SYNTHÈSE DES RAPPORTS SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE EN BELGIQUE 2024



**Autrice**  
Anne Fily



**Financité**

# INTRODUCTION

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. 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 sont offerts par des prestataires stigmatisants.

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

Outre le fait que l'utilisation de services financiers fait 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. 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. Ces difficultés sont provoquées par les caractéristiques des produits et par la manière dont ils sont vendus, ainsi que par la situation et la capacité financière du/de la client-e.

Dans la très grande majorité des cas, l'exclusion est étroitement liée à la discrimination.

Les personnes concernées présentent des caractéristiques, des situations de vie ou des incapacités particulières qui ne leur permettent pas de jouir des mêmes droits et opportunités de participer à la société que les autres. La vulnérabilité peut se manifester de différentes manières et affecter les personnes tout au long de leur vie ou à des moments particuliers.

Les obstacles à l'inclusion sont de différentes natures :

- Ne pas pouvoir satisfaire à certaines exigences légales, par exemple prouver son identité, fournir un justificatif de domicile ;

- Des produits et des services financiers trop chers et/ou inadaptés ;

- Un manque de compétences ou des limites physiques : illettrisme, langue, fracture numérique, handicap.

Parmi les personnes les plus susceptibles d'être touchées par l'exclusion financière, on trouve les sans-abris, les migrants, les réfugié-e-s, les personnes surendettées, les personnes sans emploi, les travailleur-euse-s pauvres, les travailleur-euse-s indépendant-e-s, les familles monoparentales, les personnes isolées, les personnes handicapées, les personnes âgées, les personnes touchées par la fracture numérique. Certaines personnes cumulent les obstacles.

## **... 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 opposition aux prestataires qui réserveraient leurs services au segment de la population la plus défavorisée. Une grande part de l'exclusion financière semble résulter de l'incapacité - manque de volonté, des prestataires de services commerciaux, que nous qualifions dans ce rapport 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**

L'exclusion financière affecte, directement ou indirectement, la manière dont les individus peuvent réunir, allouer et utiliser leurs ressources monétaires. Sans compte en banque, il est devenu quasiment impossible de percevoir un salaire, une pension, des prestations sociales. Payer un loyer ou des factures à temps peut aussi devenir très compliqué, car il faut prévoir des déplacements, parfois des frais supplémentaires, sans oublier le risque de pénalités en cas de retard de paiement, voire de poursuites.

Sans accès à des prêts raisonnables offerts par les prestataires « classiques », les formules de crédit proposées et les taux élevés pratiqués par des prestataires non bancaires, mais aussi par certaines banques et leurs filiales spécialisées de crédit à la consommation, peuvent mettre en grande difficulté les emprunteurs concernés et conduire au surendettement.

Sans une épargne, même minime, il est difficile de faire face à une dépense imprévue, par exemple une facture d'hôpital, une voiture qui tombe en panne..., voire d'honorer certaines dépenses courantes.

Sans accès aux assurances indispensables en raison par exemple du montant élevé des primes, il est impossible de faire face aux coûts de certains soins de santé, de la remise en état d'un logement endommagé par un incendie ou une inondation ou de remplacer une voiture accidentée.

L'exclusion financière entretient un lien étroit avec 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 a clairement été identifiée par l'Europe comme un facteur de

vulnérabilité. En décembre 2010, la Commission européenne l'a réaffirmé dans sa plate-forme européenne contre la pauvreté et l'exclusion : « l'exclusion financière, qui naît de la difficulté d'accéder aux services bancaires de base, ainsi que le surendettement peuvent constituer un obstacle à l'insertion professionnelle et conduire à une marginalisation et à une pauvreté durable ».

L'inclusion financière parfaite pourrait, par conséquent, se décrire comme la capacité d'accéder 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.

## MÉTHODOLOGIE

Afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique, nous avons collecté des données quantitatives portant sur le compte courant auquel sont associés des moyens de paiement, les instruments de crédit aux particuliers, les instruments d'épargne et les produits d'assurance. Ces données proviennent de différentes sources : institutions publiques, organismes de recherche, secteur financier, ONG. Nous n'utilisons pas les résultats des sondages d'opinion commandités par le secteur financier en raison d'un risque de biais dans les questions posées.

La principale difficulté à laquelle nous avons été confrontés est l'absence de données relatives à la mesure qualitative de l'inclusion financière par type de produits ou de services financiers.

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 déduire des informations qualitatives sur le caractère approprié ou non de ce service aux besoins de ses usager·ère·s.

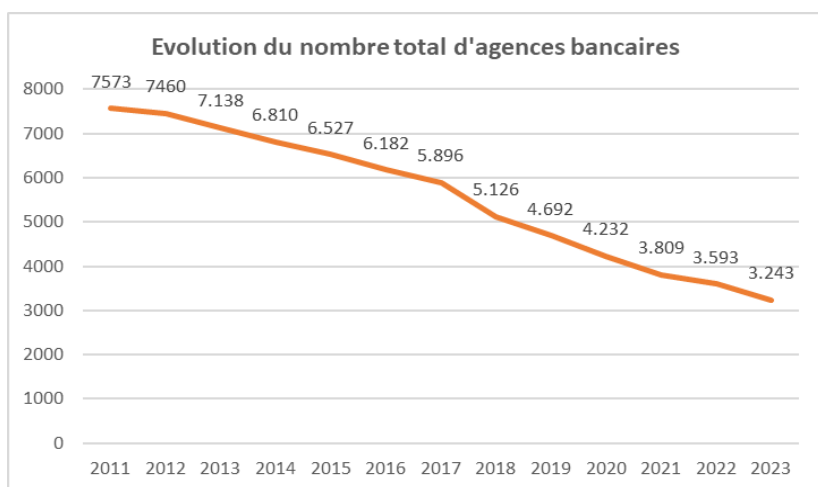
Les usages problématiques peuvent parfois aussi être identifiés et étudiés grâce à d'autres sources comme les témoignages de praticiens ou des usager·ère·s eux/elles-mêmes, les plaintes déposées auprès de l'ombudsman financier, les rapports publiés par divers organismes, les données publiées sur les sites web des institutions financières et les articles publiés dans la presse.

# ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

## L'essentiel

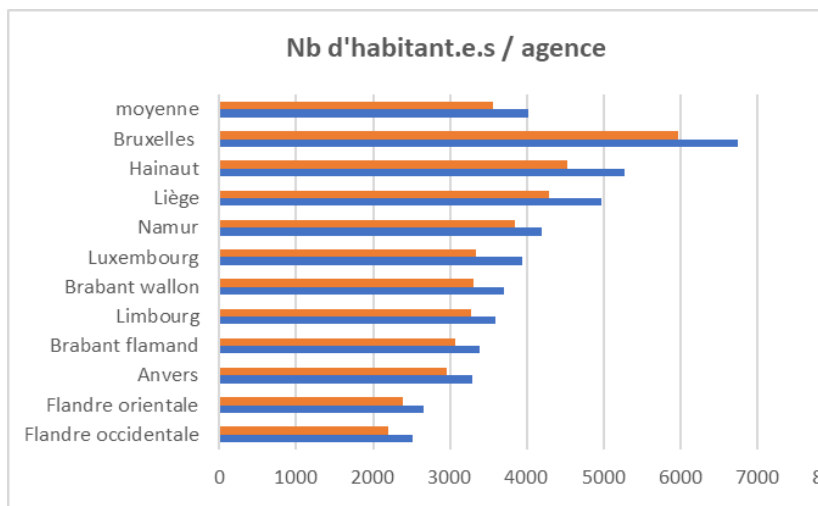
Deux banques, bpost banque et AXA banque, ont récemment disparu, accroissant encore davantage la concentration du secteur de la banque de détail. La disparition de bpost banque, banque connue pour ne refuser personne, n'est a priori pas une bonne nouvelle pour les personnes les plus précarisées.

Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse sur tout le territoire avec -9,71 % entre 2022 et 2023. La Belgique aura ainsi perdu 77,62 % de ses agences depuis 2011. La baisse est particulièrement forte dans les grandes banques qui n'ont pas terminé de « rationaliser » leur réseau d'agences.



Source : Febelfin

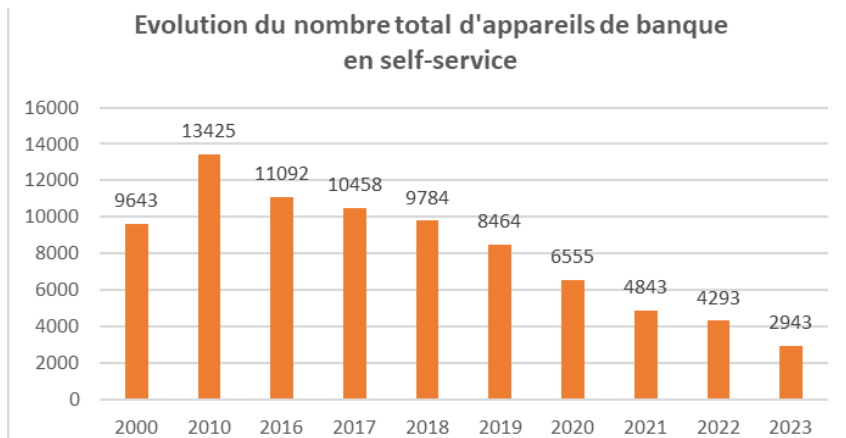
Les agences sont de plus en plus inégalement réparties sur le territoire. En 2023, 69,93 % des agences bancaires étaient implantées en région flamande (58 % de la population), 24,36 % en région wallonne (31,39 % de la population) et 5,70 % en région de Bruxelles-Capitale (10,62 % de la population). Avec un total de 258 agences (7,96 %) contre 298 en 2022 et 321 en 2021, la province de Hainaut qui compte 11,56 % de la population est la province la moins bien servie.



Source : Febelfin et Statbel, calculs Financité, 2024

On compte en moyenne une agence pour 4 025 habitant·e·s dans l'ensemble du pays contre 3 561 un an plus tôt. Mais en région bruxelloise, on ne compte qu'une agence bancaire pour 6 755 habitant·e·s contre une agence pour 5 964 habitant·e·s un an plus tôt. A l'opposé, il y a une agence pour 2 513 habitant·e·s en Flandre occidentale.

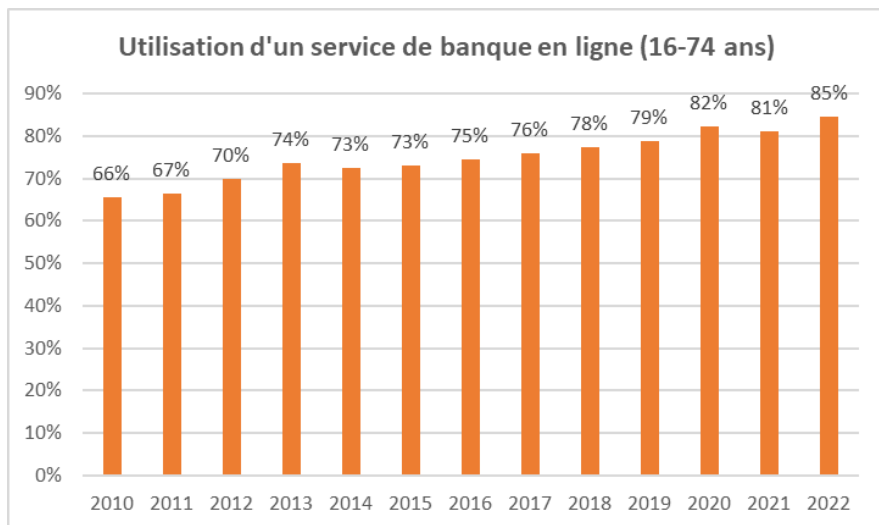
Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de self-banking est en constante diminution : - 78 % entre 2010 et 2023, et - 31,45 % entre 2022 et 2023. Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de compte ont totalement disparu dans plusieurs banques. Il en reste encore chez Belfius et vdk bank.



Source : Febelfin

La digitalisation bancaire (internet et mobile) continue à progresser. Cependant, si gérer son compte en ligne satisfait une grande partie de la clientèle, ce n'est pas le cas de nombreux Belges : 54,2 % des femmes et des hommes entre 75 et 89 ans, soit un peu plus de 509 000 personnes, n'ont jamais fait d'opération bancaire en ligne. Si 32 % des Belges déclarent se sentir très à l'aise avec la banque en ligne ou les paiements mobiles, 49 % se déclarent un peu à l'aise, 13 % pas très à l'aise et 5 % pas du tout à l'aise.

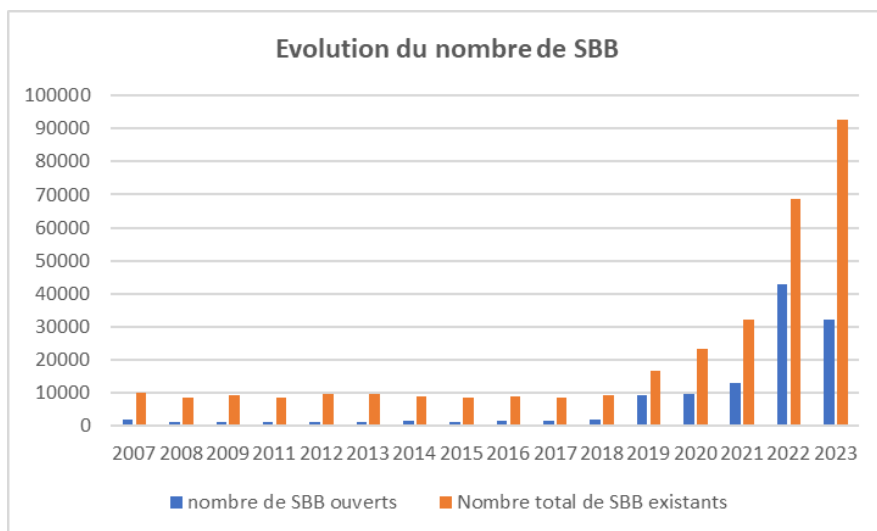
Selon les données de Statbel, on sait que 16 % des personnes entre 16 et 74 ans n'utilisent pas la banque en ligne (soit 1 374 997 personnes), 46 % des personnes entre 75 ans 89 n'utilisent pas la banque en ligne (soit 507 203 personnes). Nous ne disposons pas de statistiques que l'utilisation de la banque en ligne chez les plus de 90 ans (125 879 personnes), mais on peut supposer que peu l'utilisent. Au total, on estime donc que 1 882 200 personnes n'utilisent pas la banque en ligne.



Source : Statbel

Le nombre total services bancaires de base n'a jamais été aussi élevé avec 92 706 comptes fin 2023. Il avait fortement augmenté en 2022 avec notamment l'arrivée des réfugié-e-s venant d'Ukraine. 14 banques ont ouvert des services bancaires de base en 2023 contre 13 en 2022, 11 en 2021 et 9 en 2020. La plupart des nouveaux comptes ont été, comme ces deux dernières années, ouverts chez Belfius (58,05 % en 2023 contre 46 % en 2022) et bpost banque (26,37 % en 2023 contre 22,14 % en 2022). En 2023, Belfius a géré près de la moitié de tous les services bancaires existants, suivi par bpost banque avec 12,84 % des comptes et KBC-CBC avec 11,17 % des comptes.

Le service bancaire de base est dorénavant accessible en Belgique aux Belges qui résident en dehors d'un Etat membre de l'Union européenne depuis au moins dix ans. Le maintien d'une exigence d'un niveau d'épargne maximum (passé de 6 000 euros à 10 000 euros) pour accéder à un service bancaire de base reste un obstacle : on peut être exclu-e bancaire sans vivre dans la précarité.



Source : Rapports annuels de l'Ombudsfm

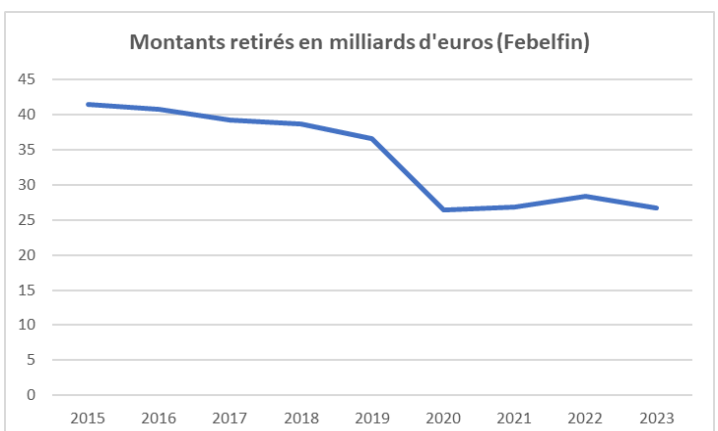
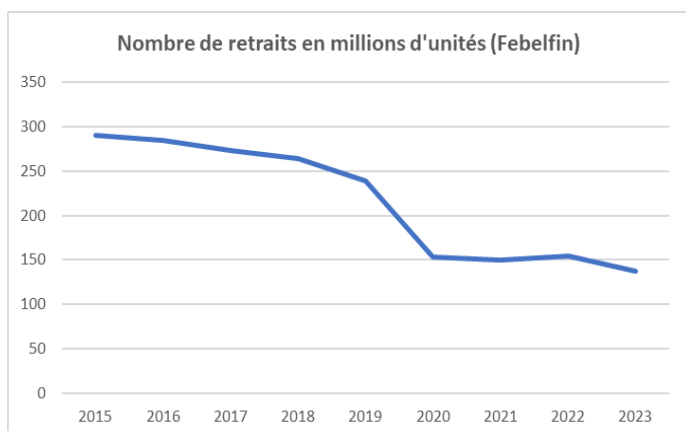
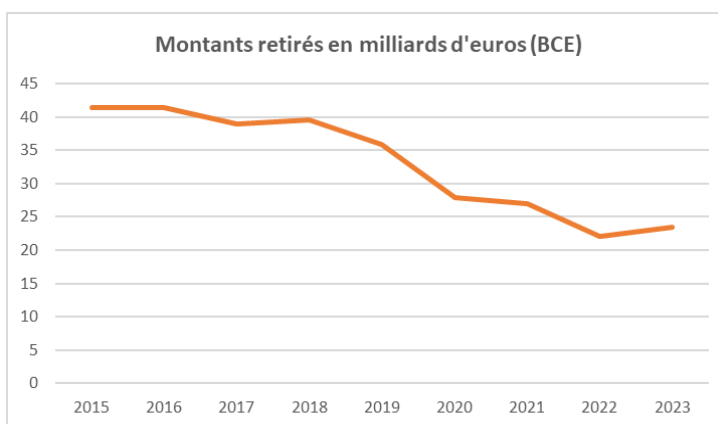
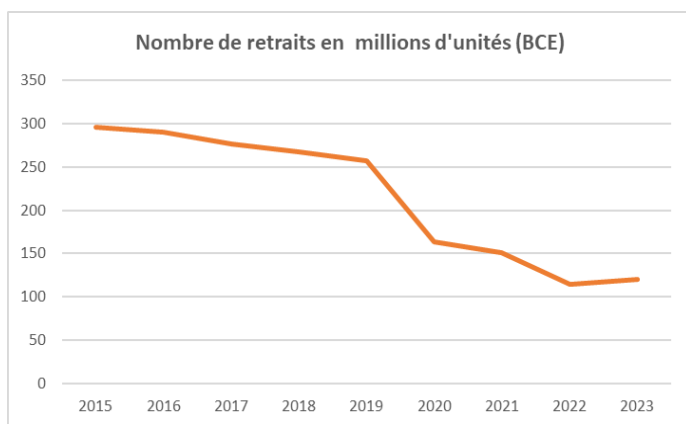
Le fait de pouvoir faire une demande d'ouverture de service bancaire de base à partir d'un formulaire en ligne et sans devoir passer par un rendez-vous dans une agence bancaire, qui n'était pas facile à obtenir pour les primo-arrivant-e-s, pourrait a priori faciliter la demande d'un service bancaire de base.

Le compte de paiement Nickel qui a débarqué en Belgique en juin 2022 est dorénavant accessible dans 423 points de vente, essentiellement chez des libraires. Il attire une clientèle jeune (entre 25 et 40 ans), plutôt masculine (70 %), de toutes nationalités dont 50 % de Belges, avec une moyenne de revenus mensuels de 1 500 euros.

Fin 2023, il restait 4 056 distributeurs bancaires selon Febelfin et 4 076 selon la BCE (chiffres fournis par la BNB). On comptait en moyenne un distributeur bancaire pour 2 886 habitant-e-s en Belgique contre un pour 1 312 habitant-e-s dans la zone euro.

Le nombre de retraits et les montants retirés dans les distributeurs de billets ont augmenté respectivement de 4,76 % et de 6,16 % en 2023 par rapport à 2022 selon la BCE. En revanche, ils ont respectivement baissé de 10,64 % et de 5,20 % selon Febelfin.





Quelle que soit la source d'information, le montant moyen retiré à chaque passage au distributeur était de 195 euros par retrait en 2023 contre 177 euros en 2021 et 140 euros en 2019. On va donc moins souvent au distributeur de billets, ce qui peut s'expliquer par un accès plus difficile aux appareils, mais on retire davantage d'argent à chaque retrait.

Le refus des paiements en espèces par les entreprises dans le cadre de leurs transactions avec les consommateurs est dorénavant sanctionné pénalement. La principale raison de refus des paiements en espèces mentionnée par les commerces belges tient à la difficulté de déposer et de retirer du cash (enquête BCE).

Paradoxalement, le nombre de billets en euros en circulation est en augmentation constante depuis son introduction en 2002.

## Recommandations

Que l'on habite dans une commune pauvre ou riche, rurale ou urbaine, tout un chacun doit pouvoir accéder à une agence bancaire et à un distributeur de billets. Parce que les banques ont le monopole des dépôts, elles ont des obligations de service public.

### Une véritable inclusion bancaire passe par :

Le droit reconnu à tout un chacun de pouvoir choisir le canal d'accès à sa banque, qu'il soit numérique, physique ou combine les deux, avec une tarification des services similaire quel que soit le canal choisi ;

L'obligation faite aux banques d'assurer à leur clientèle un service de proximité. C'est un engagement du gouvernement fédéral qui n'a pas encore fait l'objet d'aucune initiative :

- un accès à une agence bancaire (service de proximité) tenant compte d'une distance maximale à parcourir et des moyens d'y accéder (à pied, en transport en commun ou en voiture) pour les client·e·s non digitalisé·e·s. Dans certaines zones moins densément peuplées, des solutions

alternatives comme des agences partagées ou des agences mobiles avec la possibilité de déposer ou de retirer des espèces devraient être envisagées ;

- un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employé-e-s (et non un centre d'appels automatisé) spécialement formés à l'écoute, qui pourront répondre aux questions des personnes confrontées à des difficultés. Ces employé-e-s devraient disposer d'un temps raisonnable pour répondre aux questions ;
- des services bancaires par téléphone dans toutes les banques afin de pouvoir au minimum effectuer des virements et connaître la situation de son compte ;

**En ce qui concerne plus particulièrement l'accès aux espèces, il faudrait passer par la voie législative, ce qui permettrait un débat démocratique, et non par un protocole négocié de manière non transparente :**

- revenir au minimum au nombre d'appareils présents au 31 décembre 2021, soit 5 200 appareils ;
- installer un distributeur à une distance maximale à parcourir ne dépassant pas 2,5 km avec un ratio de 2 000 habitant-e-s/appareil. Une distance moindre devrait être retenue en zone fortement urbanisée pour tenir compte des modes de déplacement (à pied, transport en commun).
- mettre en place un mécanisme de compensation de sorte que toutes les banques de détail contribuent au coût d'installation et de fonctionnement de tous les distributeurs en fonction de leur part de marché respective (montants des dépôts reçus des particuliers) ;
- réautoriser le retour des distributeurs de billets dans les supermarchés.

Il faudrait aussi faire la promotion du service de mobilité bancaire encore trop peu connu du grand public. La première chose à laquelle songer quand on n'est plus satisfait des services de sa banque, c'est de la quitter pour une autre banque qui répond mieux à ses besoins. Il y a notamment sur le marché des banques qui servent mieux les personnes non digitalisées que d'autres. Recourir au service de mobilité bancaire présente l'avantage de la prise en charge de toute la procédure de changement de compte par la nouvelle banque, ce qui peut rassurer les personnes qui auraient peur de faire des erreurs.

**Le service bancaire de base (SBB), destiné aux personnes non bancarisées ou confrontées à des difficultés d'utilisation des comptes à vue, doit retrouver toute sa place. Pour ce faire, il conviendrait de :**

Revoir le contenu des opérations incluses dans le SBB afin de l'adapter à l'évolution des besoins réels des usager-ère-s (nombre et type d'opérations) et de l'évolution de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences) ;

Remplacer le tarif forfaitaire unique du SBB par différentes tarifications, y compris la gratuité, afin d'offrir des conditions plus favorables aux consommateur-riche-s les plus vulnérables comme cela est permis par la directive européenne relative au compte de paiement

Demander à l'inspection économique de contrôler l'application de la législation sur le service bancaire de base dans toutes les banques qui doivent le proposer en faisant appel à des client-e-s mystère ;

Faire connaître le service bancaire de base auprès des publics cibles de manière à ce qu'ils soient pleinement informés de leurs droits ;

Appliquer les mêmes règles en matière de documents nécessaires à l'ouverture d'un compte, c'est-à-dire celles rédigées en concertation entre le secteur bancaire et les autorités, et ne pas exclure certaines parties de la population notamment les réfugié-e-s et les demandeur-euse-s d'asile ;

Mettre fin aux pratiques discriminatoires visant à exclure certaines catégories de la population.



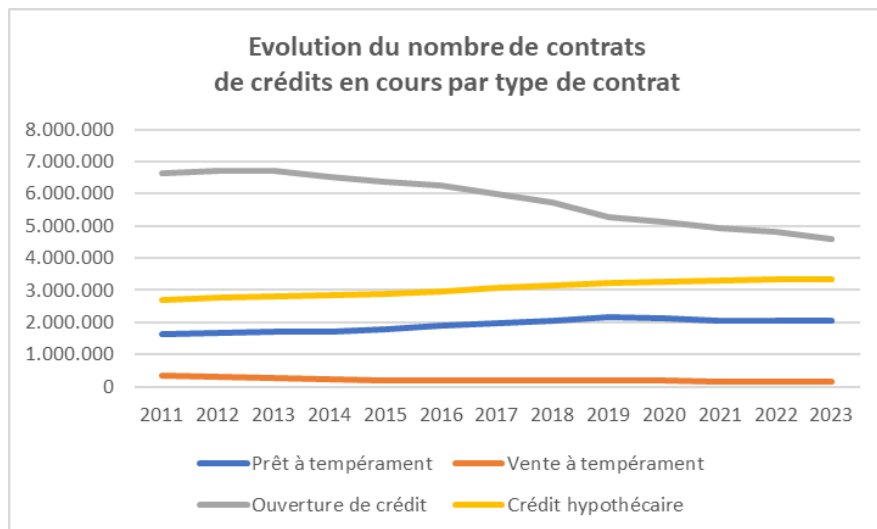
Pour cela, les autorités doivent s'assurer que les règles en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ne sont pas utilisées abusivement par les banques pour exclure des client·e·s potentiel·le·s, souvent financièrement peu intéressants. A cet égard, les contradictions entre la directive relative au blanchiment d'argent (AMLD) et celle sur le compte de paiement (PAD) devraient être résolues au niveau européen et lors de leur transposition au niveau national ;

Simplifier le système d'introduction de plainte auprès de l'ombudsman financier afin de l'adapter au public auquel il est destiné, notamment les personnes précarisées éligibles au service bancaire de base.

# LES INSTRUMENTS DE CRÉDIT

## L'essentiel

63,2 % de la population majeure a au moins un crédit en cours (81,3 % des 45-54 ans et 79,5 % des 35-54 ans). 32 % de la population a au moins un crédit hypothécaire et 51,4 % a au moins un crédit à la consommation.



Source : CCP

La part de la population ayant un crédit hypothécaire est comme chaque année plus élevée en Flandre qu'en Région wallonne alors que c'est l'inverse pour les crédits à la consommation. C'est à Bruxelles que le recours au crédit hypothécaire est le plus faible (19,7 % de la population).

Si le nombre d'emprunteur·euse·s et le nombre de crédits en cours baissent, la dette des ménages belges continue à progresser de façon quasiment ininterrompue depuis le début des années 2000, essentiellement en raison de l'augmentation des montants empruntés dans le cadre d'un crédit hypothécaire. Le montant médian des nouveaux crédits hypothécaires qui était de 52 000 euros en 2011 a peu à peu progressé pour dépasser les 100 000 euros à partir de 2017 et atteindre 140 000 en 2023 (+ 68 % en dix ans). La dette hypothécaire des ménages belges reste supérieure à la moyenne de celle des ménages de la zone euro et de l'Union européenne (5ème sur 26).

Le nombre de nouvelles ouvertures de crédit, qui avait baissé de manière importante ces dernières années (-70% entre 2013 et 2020), est reparti à la hausse sans atteindre les niveaux d'avant la crise sanitaire (+11,59 % entre 2022 et 2023). 61% des ouvertures de crédit sont des découverts en compte.

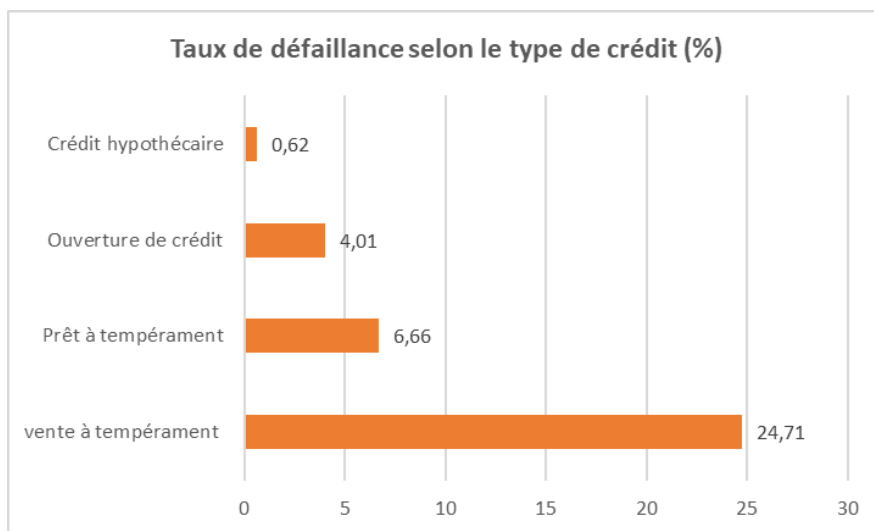
18 % des consommateur·ice·s belges, jeunes en majorité, auraient déjà payé des achats (vêtements, chaussures, électronique) grâce à une formule de paiement fractionné « Achetez maintenant, Payez plus tard ». 5 % y auraient recours chaque mois. 17 % des personnes qui y ont recours ne peuvent pas toujours faire face à leurs obligations de paiement, 17 % se sont déjà vu refuser l'utilisation du BNPL (« Buy now, pay later ») 26 % ne vérifient pas toujours leur situation financière avant de faire des achats, 38 % ont déjà dû payer des frais de rappel et 17 % ont eu affaire à une agence de recouvrement de dettes. Cette forme de crédit, qui pousse à la consommation, sera soumise à la législation sur le crédit à la consommation au plus tard en 2026.

Les crédits sociaux ont permis en 2023 à des ménages à faible revenu ou connaissant une situation

## financière instable

- de financer la constitution d'une garantie locative pour un montant moyen de 1 477 euros à Bruxelles (766 prêts) et de 1 283 euros en région wallonne (1 304 prêts), de financer des projets de vie ou des biens nécessaires grâce à du micro-crédit pour un montant moyen de 5 140 euros (593 ménages à Bruxelles et en Wallonie) et de financer des travaux de rénovation ou d'économie d'énergie à taux très bas, voire à taux zéro (424 crédits à tempérament en régions bruxelloise pour un montant moyen de 16 615 euros ; 8 675 prêts à tempérament en région wallonne répartis entre trois types de prêts pour des montants entre 10 000 et 60 000 euros).
- d'acquérir leur logement (781 crédits acquisitifs en 2023 avec ou sans travaux à Bruxelles avec une mensualité moyenne de 957 euros et 3 735 en Wallonie avec une mensualité moyenne de 765 euros pour les familles monoparentales et 953 euros pour les autres ménages) avec une quotité moyenne souvent supérieure à la valeur vénale du bien et une durée moyenne du prêt entre 28 et 30 ans. La durée constitue le principal paramètre qui permet aux ménages d'absorber le coût d'acquisition de leur logement en définissant une mensualité en phase avec leur capacité financière.

La baisse du nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s s'est poursuivie en 2023 (2,6 %) de la population. C'est en Région Bruxelles-Capitale que le taux de défaut rapporté au nombre d'emprunteur·euse·s était le plus élevé (7,81 %) devant le Hainaut (6,45 %). Les taux de défaillance sont plus élevés pour les crédits sociaux.



Source : CCP

Alors que les ménages ont été confrontés à de fortes augmentations des prix, que les demandes d'aide alimentaire et d'aides sociales auprès des CPAS ont été soutenues, les services de médiation de dettes n'ont pas été davantage sollicités depuis deux ans. En revanche, ils voient arriver de nouveaux profils comme des salarié·e·s pauvres, des pensionné·e·s, des jeunes qui entrent dans la vie active.

Les dettes d'énergie (26 %), les dettes fiscales (25 %) et les dettes de crédit (15 %) constituent dorénavant les types de dettes les plus fréquentes dans les dossiers en médiation amiable de dettes en Wallonie. En ce qui concerne le montant des dettes, l'énergie arrive en tête (93 %), les dettes fiscales (89 %) et les dettes de santé (62%).

Depuis 2013, le nombre de nouvelles demandes de règlement collectif de dettes (RCD) était en baisse constante. Alors qu'il était de 17 678 cette année-là, il était tombé à 8 771 en 2022 avant de légèrement remonter en 2023 avec 8 867 nouvelles demandes. 40,1 % des personnes qui ont eu

recours au RCD en 2023 n'avaient soit pas de dette de crédit ou ne connaissaient pas de retard de paiement de leur(s) crédit(s), contre 28,6 % en 2015. La part de dettes hors crédit, qui concernent des factures impayées (électricité, eau, soins de santé...) ou des taxes, a tendance à augmenter. Le règlement collectif de dettes n'est pas la solution pour traiter le nombre toujours plus important de ménages insolubles ne disposant d'aucun disponible pour désintéresser les créanciers.

## Recommandations

### Crédits

Transposer sans attendre la directive sur le crédit à la consommation. Profiter de la transposition de la directive pour compléter la législation en prévoyant qu'une carte de crédit ne puisse être obtenue que via un établissement de crédit et interdire la vente de crédits « désincarnés » dans les magasins, c'est-à-dire sans lien avec un achat.

Améliorer la prévention par des campagnes d'information innovantes et ciblées, en particulier à destination des jeunes consommateurs-rice-s vulnérables, mais aussi de manière générale sur les risques de certaines formes de crédit et les arnaques au crédit.

Développer au niveau de la Région Bruxelles-Capitale, une assurance perte de revenus dans le cadre de la souscription de crédits hypothécaires comme celle qui existe déjà dans les deux autres régions du pays.

Augmenter le soutien au crédit social dans toutes les régions, et non le réduire comme cela est prévu dans budget 2025 de la Région wallonne, afin de mieux couvrir les besoins des ménages à faible revenu qui n'ont pas accès au crédit bancaire.

Encourager la mise en place et la duplication de petits cercles citoyens qui gèrent des caisses de solidarité communautaires sur un mode de fonctionnement mutualiste (Communautés Auto-financées).

### Surendettement

Mettre en place soit au niveau régional, soit au niveau fédéral, une collecte de données sur les ménages surendettés afin de mieux définir les politiques publiques en la matière.

Revoir de manière générale le dispositif actuel de traitement du surendettement afin qu'il ne traite que de dossiers pour lesquels un plan de paiement est possible, que ce soit en médiation de dettes amiable ou judiciaire. La médiation n'a pas vocation à traiter la question de la pauvreté.

Faire davantage connaître la procédure de médiation amiable, pas toujours connue du public qu'elle pourrait aider.

Mettre en place une procédure d'annulation des dettes. On pourrait s'inspirer de la procédure dite de rétablissement personnel mise en place en France qui permet l'effacement des dettes d'une personne surendettée dont la situation financière est tellement dégradée qu'aucune mesure de traitement (plan de redressement ou mesures imposées) n'est envisageable. Cette forme de faillite civile s'applique dans près de la moitié des nouveaux dossiers de surendettement.

Soutenir les groupes de parole visant à mieux comprendre les mécanismes financiers auxquels nous sommes confrontés au quotidien par de la formation et des échanges d'expérience.

# L'ÉPARGNE

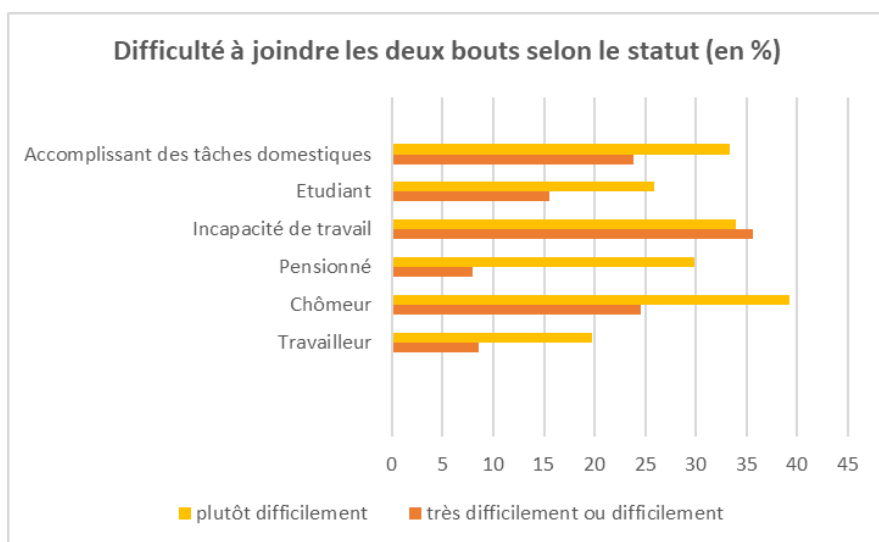
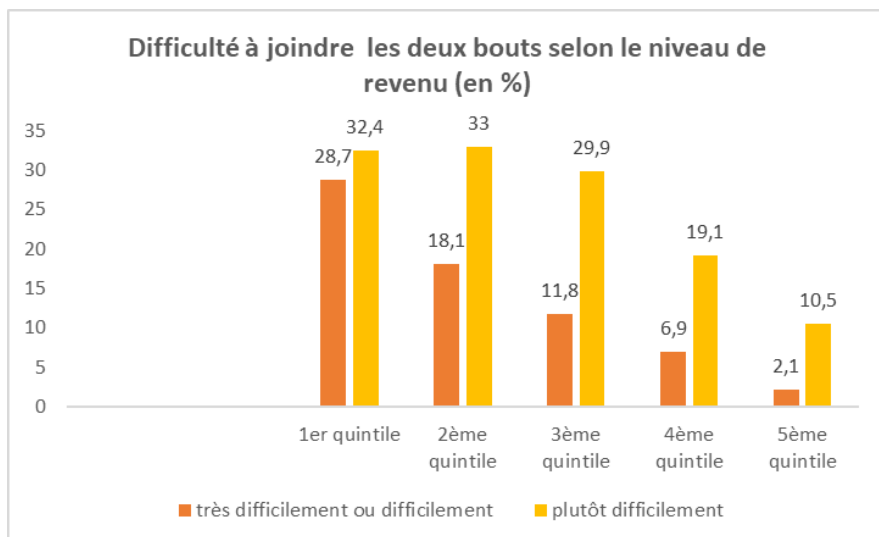
## L'essentiel

### Épargne des ménages :

Le taux d'épargne brut moyen des ménages belges était de 14,8 % au deuxième trimestre 2024 classant la Belgique dans la moyenne européenne, mais bien en-dessous de ses pays voisins.

Le montant total déposé sur les comptes d'épargne est repassé en dessous des 300 milliards d'euros (record atteint en 2021-2022) avec 270, 4 milliards d'euros au deuxième trimestre 2024, soit un montant moyen théorique de 22 986 euros par habitant·e (tous âges confondus). Le montant médian déposé sur les comptes d'épargne n'était est en fait que de 5 360 euros en 2023.

Début 2024, 38,3 % des Belges déclaraient parvenir très difficilement, difficilement ou assez difficilement à joindre les deux bouts (45,1 % à Bruxelles, 43,9 % en Wallonie et 33,9 % en Flandre).



Source : Statbel

Faire face à une dépense imprévue de 1 300 euros est financièrement inaccessible pour 21,5 % des ménages belges. C'est le cas de 38,3 % ménages bruxellois et de 32,6 % des ménages wallons, mais

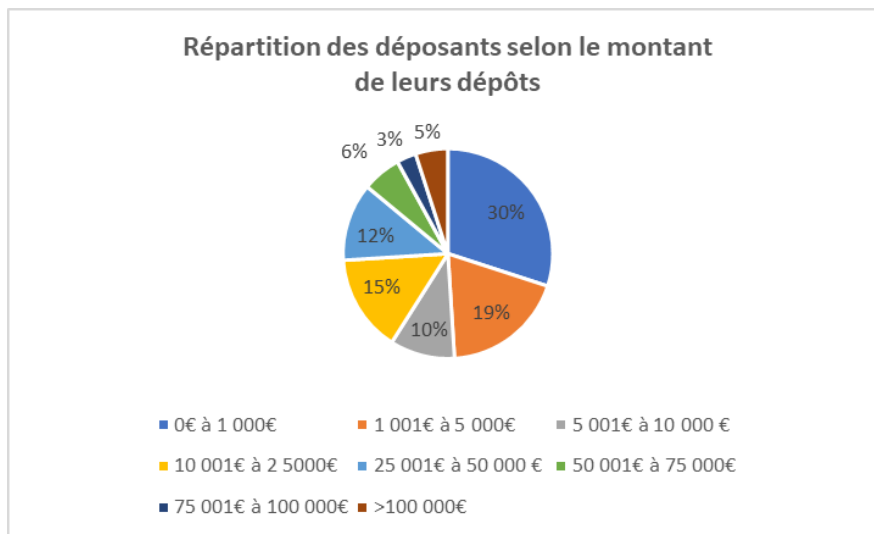
aussi de 51,9 % des locataires, de 49,8 % des familles monoparentales et 50,5 % des personnes au chômage.

Seules 9,8 % des personnes à faible niveau d'instruction complètent leur pension légale avec une épargne pension individuelle et pas plus de 5,3 % d'entre elles constituent des droits à la pension dans les trois piliers.

### Patrimoine des ménages :

72 % des ménages belges étaient propriétaires de leur logement en 2020-2021, mais seulement 49% des ménages appartenant au groupe de revenu le plus bas contre 93 % de ceux appartenant au groupe de revenu le plus élevé.

Les 50 % des ménages les moins nantis ne possèdent que 8,4 % du patrimoine net total des particuliers.



Source : BNB

L'argent déposé sur des comptes bancaires (compte à vue et compte d'épargne) constitue l'essentiel des actifs financiers des ménages des trois premiers quintiles de revenu, leurs investissements dans d'autres instruments financiers (fonds de placement, actions, pensions complémentaires, obligations) étant quasi inexistantes.

### Recommandations

Mettre à la disposition de tous les ménages des outils pratiques permettant de calculer le niveau d'épargne de précaution. L'outil développé par exemple par Nibud aux Pays-Bas l'a été grâce à un financement public. Un outil similaire pourrait par exemple être développé par la FSMA.

Mettre en place, par exemple sous l'égide de la BNB ou de la FSMA, un observatoire de l'épargne qui analyserait sur une base annuelle le comportement d'épargne des ménages vivant en Belgique, avec un haut niveau de détails, en s'inspirant par exemple des travaux de l'observatoire de l'épargne réglementée mis en place par la Banque de France.

Développer un compte d'épargne populaire garantissant un taux d'intérêt unique au moins aussi élevé que l'inflation (pas de taux de base, ni de prime de fidélité) sur une épargne plafonnée à 10 000 euros indexés par adulte, à la condition de ne pas dépasser un certain plafond de revenus (environ 25 000 euros/an). Ce compte, dont les intérêts ne seraient pas soumis à taxation, permettrait à chaque



détenteur·rice de placer ses économies tout en assurant un maintien de son pouvoir d'achat .

Adopter au niveau fédéral un seul régime pour les comptes d'épargne bancaires. Pour les ménages non imposables qui ne peuvent bénéficier de l'exonération de précompte mobilier sur les intérêts jusqu'à 1 020 euros (en 2024), mettre en place un crédit d'impôt.

Au niveau régional, agréer et subventionner comme dispositif de prévention du surendettement les groupes d'épargne populaire issus de dynamiques citoyennes.

Eviter tout discours moralisateur à l'égard des ménages qui n'arrivent pas à épargner quand le problème provient de revenus insuffisants pour faire face à des dépenses contraintes incompressibles et de plus en plus coûteuses ne laissant aucune marge de manœuvre.

# LES PRODUITS D'ASSURANCE

## L'essentiel

Les ménages belges dépensent en moyenne 2 218 euros par an en produits d'assurance, soit 5,18 % de leurs revenus (données 2022).

Pour les ménages appartenant au premier quartile de revenu, les dépenses en assurance comptent pour 8,54 % de leurs revenus.

15 % des ménages belges n'auraient pas aux cours des deux dernières années souscrit une assurance habitation ou auraient décidé d'arrêter de payer leur prime d'assurance en raison de l'augmentation du coût de la vie.

La souscription d'une assurance responsabilité civile locataire est dorénavant obligatoire dans toutes les régions du pays.

De nouvelles règles, qui entreront en vigueur en juillet 2025, renforcent la protection des assuré-e-s en cas d'expertise sur site pour évaluer les dommages aux logements d'habitation.

L'assurance voiture est souscrite par 84 % des ménages du 4ème quartile de revenu, 87 % du 3ème quartile de revenu, mais seulement 65,2 % des ménages du 1er quartile de revenu.

32 127 demandes (personnes qui n'avaient plus d'assurance automobile) ont été faites au Bureau de tarification automobile entre novembre 2022 et novembre 2023 (-6,24 % en un an). 33 % des automobilistes assurés par le Bureau sont des femmes.

Le nombre de sinistres survenus en Belgique impliquant des véhicules non assurés est en augmentation avec 6 267 déclarations en 2023 soit 312 de plus qu'en 2022 et 1 073 de plus qu'en 2021.

La Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie Invalidité couvre de plus en plus de personnes en situation de précarité avec 157 361 membres fin 2023 (+ 24,56 % en deux ans). L'augmentation tient notamment à l'arrivée de personnes qui ont fui l'Ukraine et à la prise en charge depuis 2023 des personnes détenues. La tranche d'âge la plus représentée est celle des 20-39 ans. La majorité des membres n'a soit pas de revenus, soit un revenu inférieur aux plafonds légaux.

L'état de santé, mais aussi l'âge, constituent encore trop souvent des obstacles dans l'accès aux produits d'assurance même si des améliorations ont été apportées (droit à l'oubli pour les personnes déclarées de certaines maladies).

## Recommandations

Rendre l'assurance RC familiale obligatoire et universelle.

Réduire le prix des assurances automobile afin que son coût ne soit pas un frein à la souscription et réintroduire le système de bonus-malus standardisé pour la responsabilité civile (RC) empêchant les discriminations autres que le nombre d'accidents passés, et ce afin de pas notamment pénaliser les jeunes automobilistes.

Adopter une approche permettant de réduire le nombre de situations « hors assurances » imputables uniquement au coût trop élevé des primes, y compris par la mise en place d'un tarif social, voire la mise en place d'assurances de base comme il existe un service bancaire de base.

Garantir l'accès à une assurance santé efficace afin de limiter fortement le risque d'endettement

concernant des soins non couverts par l'assurance obligatoire. Améliorer le remboursement par cette assurance obligatoire des frais les plus souvent associés à une hospitalisation, lunettes, soins dentaires, soins psychologiques, soins à domicile, soins aux personnes âgées, hébergement alternatif à l'hôpital.

Permettre aux personnes assurées de changer de contrat d'assurance à tout moment à l'issue de la première année du contrat, y compris les assurances souscrites à l'occasion d'un crédit hypothécaire.

Supprimer le questionnaire médical pour les assurances solde restant dû pour les crédits remboursés au plus tard lors du sixième anniversaire.

Obliger les assureurs à rédiger leurs contrats de manière uniforme et claire, notamment les clauses relatives aux exclusions.

Davantage contrôler les intermédiaires en assurance afin de vérifier que l'analyse des besoins et exigences des consommateurs a bien été effectuée lors de la souscription des contrats.

# CONCLUSIONS

## En matière d'accessibilité

Alors que la question de l'exclusion bancaire semblait ne plus toucher que les primo-arrivant.e-s et les personnes en situation de grande précarité qui restent difficiles à dénombrier en l'absence de contrôle en agence via la procédure de mystery shopping de l'application de la législation sur le service bancaire de base, l'évolution vers le tout numérique décidée par plusieurs banques a généré de nouvelles formes d'exclusion bancaire qui limitent l'usage d'un compte bancaire et ont un impact négatif sur l'autonomie des personnes concernées.

Cette évolution, fortement accentuée lors des phases de confinement de 2020 et 2021, continue à s'accélérer avec les nombreuses fermetures d'agences, la suppression des espaces de self-banking et des distributeurs de billets. Si le récent retour de l'accès aux agences des grandes banques sans rendez-vous est une bonne chose, encore faut-il pouvoir disposer d'une agence à proximité. L'augmentation du nombre de personnes qui effectuent leurs opérations

bancaires en ligne ne doit pas masquer la réalité de l'exclusion bancaire des personnes les plus âgées, des personnes peu diplômées, des personnes à faible revenu et des personnes handicapées.

La diminution du nombre de distributeurs de billets ne convient pas non plus personnes qui continuent à souhaiter bénéficier de services de proximité ainsi qu'à tous ceux et toutes celles qui veulent pouvoir continuer à retirer des espèces sans avoir à parcourir de longues distances.

En définitive, le niveau d'accessibilité bancaire ne progresse plus, il aurait même tendance à régresser. Contrairement à ses engagements, le gouvernement fédéral sortant ne s'est pas vraiment attaqué à la question de l'accès aux services bancaires pour les plus vulnérables.

Les services bancaires font partie des services essentiels. Personne ne devrait être laissé de côté.

## En matière de crédits

La diminution du nombre de ménages emprunteurs, du nombre de contrats de crédit souscrits, mais aussi du nombre de défauts de paiement est plutôt une bonne nouvelle.

Il faut cependant rester vigilant devant la hausse continue de la dette hypothécaire des ménages. Si la Belgique devait connaître un retournement économique avec un niveau élevé de chômage, de nombreux ménages se trouveraient en difficulté.

Il faut aussi garder un œil sur l'augmentation des nouvelles ouvertures de crédit répartie à la hausse depuis 2022, même si on ne retrouve pas le niveau de souscription d'il y a quelques

années. On a souvent recours à cette forme de crédit quand le niveau d'épargne est insuffisant pour faire face à ses dépenses. L'engouement pour les formules de paiement fractionné ou différé, notamment par les jeunes, doit aussi être surveillé. Il devient urgent de réglementer (transposition de la nouvelle directive sur le crédit à la consommation à venir).

Pour les personnes exclues de l'accès au crédit grand public, les différents types de crédits sociaux qui leur sont proposés, avec le soutien des régions, constituent de véritables outils d'inclusion financière, notamment quand on ne dispose pas d'économie pour payer une garantie

locative ou d'apport suffisant pour souscrire un crédit auprès d'un prestataire de crédit classique pour financer l'achat de son logement ou pour effectuer des travaux de rénovation.

Les situations de surendettement dont ont à traiter les services de médiation de dettes montrent depuis quelques années une prédominance des situations d'insuffisance

financière structurelle pour lesquelles aucun plan raisonnable de paiement des dettes ne peut être mis en place. Ni la médiation de dettes amiable, ni la médiation de dette judiciaire dans le cadre du règlement collectif de dettes n'ont été conçus pour traiter la pauvreté. Il devient urgent d'engager des réformes.

## En matière d'épargne

On se gausse régulièrement du niveau jamais atteint des encours sur les comptes d'épargne, bien que la Belgique soit loin d'être championne d'Europe en la matière. On se moque de ces ménages qui mettent tant d'argent sur des comptes qui rapportent si peu. Mais que sait-on vraiment des comportements d'épargne des Belges, notamment de ceux et celles qui ont les plus grandes difficultés à épargner ? En fait, pas grand-chose.

Exceptionnellement en 2022, la BNB avait collecté quelques données auprès des banques dans le cadre de l'avis qu'elle a rendu sur une proposition législative relative à une réforme des comptes d'épargne (voir supra). Ce qui a permis de mettre en lumière le nombre élevé d'épargnant·e·s ne disposant que d'un petit coussin d'épargne quand 8 % des épargnant·e·s détiennent la moitié des encours détenus sur les comptes d'épargne.

Ce sont les personnes qui détiennent des dépôts élevés, qu'elles peuvent laisser plus d'un an sur leurs comptes, qui peuvent bénéficier des primes de fidélité, pas celles qui font des retraits fréquents pour faire face à leurs dépenses. Ce sont celles qui détiennent des dépôts élevés qui bénéficient pleinement du régime fiscal attractif des comptes réglementés. Il aurait fallu profiter de ces enseignements pour réformer en profondeur le compte d'épargne réglementé, ce que le gouvernement fédéral sortant n'a pas fait.

Une analyse poussée des comptes d'épargne pourrait par exemple fournir des enseignements précieux sur l'épargne des ménages belges.

Il serait notamment intéressant de pouvoir différencier les comptes d'épargne qui sont actifs (avec le nombre de mouvements - dépôts et de retraits) de ceux qui sont dormants (sans dépôts ni retraits depuis longtemps), connaître l'encours médian (et pas seulement moyen), la ventilation par tranches de solde créditeur qui permettrait de différencier les comptes très pourvus de ceux qui le sont peu. Il faudrait aussi pouvoir avoir une idée précise du profil des épargnants en fonction notamment de leur catégorie socio-professionnelle, de leurs revenus, âge et lieu de résidence (communes riches vs communes plus pauvres). La Belgique pourrait par exemple s'inspirer du rapport annuel sur l'épargne réglementé publié par la Banque de France . Des collaborations entre autorités, chercheur·euse·s et des banques qui accepteraient de mettre à leur disposition des données bancaires pourraient aussi permettre d'effectuer des analyses plus ciblées. C'est par exemple ce qui avait été fait en France par le Conseil d'analyse économique . Les banques disposent bien évidemment de ce genre d'informations qu'elles ne partagent pas et réservent à des fins commerciales.

Or sans pouvoir s'appuyer sur des analyses détaillées et annuelles de l'épargne réelle des ménages belges, y compris à long terme en vue de la retraite, il paraît impossible de prendre des décisions politiques éclairées, que ce soit en matière de revenus, de coût de certaines dépenses contraintes (loyer, énergie, santé...) ou de politique sociale et fiscale.

# En matière d'assurances

Alors que les assurances essentielles sont nécessaires pour pouvoir financièrement faire face à différents types de chocs que tout un chacun peut subir dans sa vie, leur accès n'est pas garanti à tous et à toutes essentiellement en raison de leurs coûts d'accès, de critères de segmentation utilisés par les assureurs et parfois d'un manque d'information appropriée de la part des intermédiaires en assurance.

Alors que l'assurance est supposée reposer sur le principe de la mutualisation, est-il acceptable qu'elle soit moins chère pour certains et plus chère pour d'autres ? Est-ce que toutes les exclusions sont réellement acceptables ?

La discrimination « légale » en matière de prix pose question : pourquoi considère-t-on comme licites certains segments de clientèle (jeune/âgée) et discriminatoire d'autres (hommes/femmes) ? Une segmentation statistiquement pertinente peut conduire à une discrimination socialement inacceptable ?

Comme le rappelle Pierre Petauton : « Sans solidarité (entre générations, entre habitants

de territoires différents, entre personnes dans des situations familiales différentes, entre bien-portants et malades...) pas d'exercice possible de l'assurance. Nos sociétés, où l'individualisme a beaucoup progressé au cours des dernières décennies, doivent probablement redécouvrir quelque peu les vertus de la solidarité. »

Par ailleurs, même si la question des moyens financiers n'est pas un obstacle, l'assurance reste une matière difficile à appréhender. Comment savoir si l'on est correctement assuré et quand on ne comprend pas les clauses des contrats rédigées dans un langage abscons pour la plupart des assurés ? N'est-on pas au contraire sur-assuré-e dans d'autres cas sans s'en rendre compte faute de connaissances suffisantes ?

