



Rapport annuel sur l'inclusion financière 2015

AUTEURS

Annika Cayrol, chargée de recherche

Olivier Jérusalmy, chargé de recherche

Federica Malfa, stagiaire

Lise Disneur, coordinatrice de la cellule recherche

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 2015 : enquête qualitative auprès de publics vulnérables.....	8
2.1 Le projet.....	8
2.2 Enseignements.....	9
2.2.1 Dépendance aux banques.....	9
2.2.2 Accès à un compte bancaire.....	11
2.2.3 Problèmes d'accessibilité.....	11
2.2.4 Services financiers.....	13
2.2.4.1 Épargne.....	14
2.2.4.2 Crédit.....	16
2.2.4.3 Assurances.....	19
2.2.4.4 Garantie bancaire.....	20
2.3 Conclusions.....	20
3 Indicateurs de l'inclusion financière.....	21
3.1 Accès et usage d'un compte bancaire.....	21
3.1.1 État des lieux.....	21
3.1.1.1 Le droit au service bancaire de base en Belgique	21
3.1.1.2 La Directive européenne relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base	22
3.1.2 Indicateurs relatifs à l'accès et l'usage d'un compte bancaire.....	24
3.1.2.1 Nombre d'agences et nombre d'agences bancaires par résident selon les régions.....	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 de comptes sociaux Belfius.....	31
3.1.2.7 Nombre d'exclus bancaires.....	35
3.1.3 Résumé.....	36
3.1.4 Recommandations	37
3.2 Les instruments de crédit.....	39
3.2.1 État des lieux.....	39
3.2.2 Indicateurs d'évolution de l'endettement des emprunteurs.....	40
3.2.2.1 Emprunteurs, montant moyen par emprunteur et nombre de contrats par emprunteur.....	40
3.2.2.2 Emprunteurs défaillants, montants des arriérés et contrats défaillants par emprunteur défaillant.....	42
3.2.2.3 Pourcentage d'emprunteurs défaillants par nombre de contrats.....	45
3.2.3 Indicateurs d'évolution du marché du crédit.....	45
3.2.3.1 Nombre de contrats et montants moyens par contrat.....	46
3.2.3.2 Parts de marché par type de crédit.....	47

3.2.3.3 Montants moyens par type de crédit.....	49
3.2.3.4 Contrats défaillants et montants des arriérés.....	50
3.2.4 Caractéristiques des défauts de paiement.....	53
3.2.4.1 Taux de défaillance	54
3.2.4.2 Part relative des contrats défaillants ou des arriérés.....	57
3.2.5 Indicateurs de surendettement.....	63
3.2.5.1 Évolution du recours au règlement collectif de dettes.....	63
3.2.5.2 Nature des dettes.....	64
3.2.5.3 Nombre et type de plaintes relatives au crédit recevables par le service de médiation (Ombudsfm)	66
3.2.6 Évolution du marché du microcrédit personnel en Belgique.....	66
3.2.7 Résumé.....	68
3.2.8 Recommandations.....	69
3.3 Les instruments d'épargne.....	71
3.3.1 État des lieux.....	71
3.3.1.1 Introduction.....	71
3.3.1.2 Cadre législatif.....	72
3.3.2 Indicateurs.....	73
3.3.2.1 Accessibilité des comptes d'épargne.....	73
3.3.2.2 Détresse financière.....	76
3.3.3 Résumé.....	76
3.3.4 Recommandations.....	77
3.4 Les instruments d'assurance.....	78
3.4.1 Introduction.....	78
3.4.2 Assurances soins de santé et hospitalisation.....	79
3.4.2.1 État des lieux.....	79
3.4.2.2 Indicateurs.....	81
3.4.2.3 Résumé.....	86
3.4.2.4 Recommandation.....	86
3.4.3 Assurance incendie.....	87
3.4.3.1 État des lieux.....	87
3.4.3.2 Indicateurs.....	87
3.4.3.3 Résumé.....	88
3.4.3.4 Recommandations.....	88
3.4.4 Responsabilité civile - familiale et automobile.....	89
3.4.4.1 État des lieux.....	89
3.4.4.2 Indicateurs.....	90
3.4.4.3 Résumé.....	91
3.4.4.4 Recommandations.....	92
4 Conclusions générales.....	93
4.1 Inclusion bancaire.....	93
4.2 Inclusion en matière de crédit.....	95
4.3 Inclusion en matière d'épargne.....	97
4.4 Inclusion en matière d'assurance.....	99
5 ANNEXES.....	101
Annexe 1.....	101

<i>Annexe 2.....</i>	<i>104</i>
<i>Annexe 3.....</i>	<i>110</i>

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, cette analyse s'accompagne d'une enquête qualitative réalisée auprès de publics vulnérables dans le cadre du projet européen FESSUD. L'objectif de ces rencontres était double : 1) identifier les difficultés que peuvent rencontrer les publics précaires dans leurs rapports avec l'argent, et les changements nécessaires aux yeux de ces publics, en particulier pour renforcer leur inclusion financière ; 2) répertorier les alternatives existantes et ce qui contraint leur développement.

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 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. Puis, lors d'une table ronde avec des opérateurs de microcrédits, des organismes publics et d'autres acteurs qui ont abordé les alternatives existantes aux banques en vue de mieux répondre aux besoins de ces groupes vulnérables.

2 Focus 2015 : enquête qualitative auprès de publics vulnérables

2.1 Le projet

Le projet européen FESSUD (2011-2016) souhaite comprendre comment la finance peut mieux servir les besoins économiques, sociaux et environnementaux. C'est dans le cadre de ce projet que le Réseau Financité a rencontré plusieurs groupes de personnes vulnérables durant l'année 2015. Une table ronde a également rassemblé divers acteurs qui sont autant d'alternatives à la finance classique.

L'objectif de ces rencontres était double : 1) identifier les difficultés que peuvent rencontrer les publics précaires dans leurs rapports avec l'argent, et les changements nécessaires aux yeux de ces publics, en particulier pour renforcer leur inclusion financière ; 2) répertorier les alternatives existantes et ce qui contraint leur développement.

Cinq groupes (d'une dizaine de personnes minimum) représentatifs de publics vulnérables ont été interrogés au cours de l'étude :

- des personnes au chômage et/ou avec un faible niveau de qualification qui suivent une formation professionnelle au sein de l'entreprise de formation par le travail (EFT) Gavroche ;
- un groupe de l'asbl ACRF composé majoritairement de femmes âgées vivant en milieu rural ;
- des migrants d'origine africaine qui ont créé l'Association africaine pour l'initiative économique et la solidarité (AIES) afin de développer le micro-entrepreneuriat à Bruxelles ;
- des exclus bancaires à qui l'asbl La Payote offre des services financiers ;
- des personnes qui bénéficient des aides sociales de la part du CPAS de Malmédy.

La table ronde a quant à elle regroupé des acteurs qui ont développé des formations ou des produits visant à faciliter l'accès aux services financiers, à l'épargne, au crédit et/ou au logement pour des personnes souvent exclues financièrement. Crédal, microStart, le CIRÉ, CAW Brussel, NewB, la CAF Bon Soleil et le service interfédéral de Lutte contre la pauvreté étaient ainsi présents.

Ces rencontres variées nous ont permis de mieux comprendre les facteurs à l'origine de l'exclusion financière. Elles constituent l'occasion de rappeler les difficultés qui sont rencontrées par les publics les plus précarisés et d'identifier des solutions – déjà existantes ou non – pour y mettre un terme.

L'objectif de cette étude était également de donner la parole à des personnes qui ont rarement l'occasion de s'exprimer sur des questions liées à l'argent ou à la finance. Quels sont les changements que ces personnes souhaiteraient voir à l'œuvre pour que la finance réponde enfin à leurs besoins ? Les différents souhaits émis sont repris sous forme d'encadrés dans le texte.

 Les souhaits du public

 Les initiatives mises en place par des acteurs non bancaires

 Témoignages

2.2 Enseignements

2.2.1 Dépendance aux banques

Dans notre société, être inclus financièrement est plus que jamais nécessaire. La dépendance aux banques est le premier constat qui ressort des discussions. Il faut posséder un compte bancaire pour pouvoir être payé par son employeur, pour recevoir les aides sociales (Forem) ou, de plus en plus, pour recevoir sa pension.

 « Si vous n'avez pas de compte bancaire, vous n'existez plus. »

Néanmoins, malgré cette dépendance, les publics vulnérables n'ont **pas le sentiment de faire partie de la banque**. Ils ne sont pas récompensés pour leur loyauté, pour l'argent placé au sein de la banque : il est difficile d'obtenir un crédit et les taux d'intérêt sur l'épargne restent faibles.



« J'avais ouvert un compte depuis longtemps à la banque. Quand ma fille était aux études, elle a eu besoin d'un ordinateur. Je me suis dit, la banque va me prêter de l'argent, je suis cliente depuis longtemps et j'ai d'ailleurs un petit montant là-bas. Un ordinateur ça coûtait 2500 euros, quelque chose comme ça. Sur mon compte j'avais déjà 1100 euros.

Comme j'étais là depuis longtemps, je suis allé voir le banquier. Je lui ai dit : "Écoutez, j'ai besoin d'un petit crédit, c'est pour acheter un ordinateur pour ma fille. Il n'y a pas de problème". Là, il m'a répondu : "Ah ! ça c'est compliqué, il faut que je contacte Bruxelles. Un prêt de 1500 euros, c'est très compliqué." Et on m'a refusé le crédit.

J'ai compris que, malgré le fait que j'étais à la banque depuis longtemps, malgré le fait que j'avais de très bonnes relations avec le banquier, je ne pouvais pas obtenir un petit crédit de 1500 euros. Ça, vraiment, ça m'a... C'était très dur. J'ai eu l'impression que je ne faisais pas partie de la banque, je n'étais pas de la banque.

(...) Et d'ailleurs ça m'a fait réfléchir. J'ai compris que les petits, on met notre argent à la banque pour les autres, mais pas pour nous les petits. Tout le monde, ensemble, on met de l'argent qui sert aux gens plus importants, et, nous, on n'y a pas droit. »

Dans leurs rapports avec les banques, les gens ont par ailleurs le sentiment d'être **déshumanisés**, traités comme un numéro en fonction de la catégorie à laquelle ils « appartiennent » et pas en fonction de leur personnalité. L'octroi d'un crédit est par exemple presque impossible lorsque vous bénéficiez d'aides sociales. Des groupes de personnes se retrouvent ainsi exclus financièrement.



Des acteurs financiers dont l'objectif premier n'est pas de générer du profit mais de servir leurs clients.

2.2.2 Accès à un compte bancaire

Malgré l'introduction, il y a une dizaine d'années, du service bancaire de base – qui oblige une banque à ouvrir un compte à toute personne sollicitant ce service –, de nombreux répondants partagent le sentiment que **les banques refusent les clients « non rentables »** si elles en ont l'occasion. Lorsque ce droit n'est pas spécifiquement demandé³, la banque n'hésiterait pas à refuser un client potentiel, en se basant parfois sur des arguments peu justifiés (tels que de mauvaises fréquentations sur les réseaux sociaux).



Une banque avec une philosophie sociale, qui accepte également des personnes « non rentables » (avec de faibles revenus) parmi ses clients.

2.2.3 Problèmes d'accessibilité

Le développement des nouvelles technologies au cours des dernières années a profondément modifié les relations entre les institutions financières et leurs clients. Grâce à l'apparition d'internet (PC-banking), les personnes qui se sentent à l'aise avec cette technologie peuvent désormais effectuer une grande partie de leurs opérations financières depuis leur salon et suivre quasiment en direct les entrées et sorties d'argent sur leur compte bancaire. Avec les cartes électroniques, l'argent détenu en espèces est moindre et la sécurité physique des personnes s'en trouve améliorée.

Dans un contexte économique difficile, les banques ont profité de ces évolutions pour diminuer leurs coûts en favorisant les nouveaux moyens de paiement au détriment des implantations bancaires (agences), ou en remplaçant le personnel des agences par des automates.



« Les banques sont devenues lointaines et avec des horaires pas toujours faciles à concilier. »

Bien que l'apparition de nouveaux moyens de paiement facilite l'utilisation des services financiers pour un grand nombre de personnes, les publics vulnérables semblent les principales victimes de cette évolution. Or, la capacité d'accéder aux services financiers et de les utiliser est un prérequis essentiel à l'inclusion financière.

Plusieurs freins ont ainsi été mentionnés au cours des entretiens :

³ La banque n'est pas tenue par la loi de proposer spontanément ce compte.

- Il y a parfois du ressentiment à l'égard de ces nouvelles technologies (traçabilité possible, problèmes techniques liés aux lecteurs de carte, manque de confiance dans internet).
- Le **manque de connaissances informatiques** – en particulier chez les personnes âgées –, couplé à l'insécurité ressentie, est un frein à l'utilisation d'internet.
- Internet a un coût (achat d'un ordinateur, abonnement à internet) qui n'est pas toujours facile à supporter pour les personnes à bas revenus.
- En l'absence de documents matériels (facture papier, argent en espèces), certaines personnes éprouvent des difficultés à gérer leur budget, car les dépenses sont moins tangibles.
- Dans les agences bancaires, **de nombreux usagers ne savent pas comment utiliser un automate**. À cela s'ajoute la barrière de la langue pour les migrants et la difficulté de lire les écrans pour les personnes avec une déficience visuelle. Les éventuels employés présents ne sont pas toujours disponibles pour venir en aide à leurs clients.



Le CAW Brussel aide, en groupe et individuellement, les personnes qui ont des difficultés à utiliser le PC-banking ou, plus globalement, celles qui éprouvent des problèmes de compréhension et/ou d'usage face aux services et produits financiers.

Avec la disparition des agences bancaires, la diminution des heures d'ouverture et/ou les réductions de personnel, ceux qui rencontrent des difficultés avec les nouvelles technologies et ont un manque de mobilité éprouvent **de plus en plus de difficultés à accéder à leur argent**. C'est particulièrement le cas des personnes âgées vivant en milieu rural.

 « Je veux bien parler du cas de ma maman, qui a 82 ans maintenant. Et elle n'a jamais géré ses budgets non plus, mon papa est mort depuis 25 ans et on l'aide assez bien pour ça depuis. Mais en attendant, pour atteindre son argent, elle a de plus en plus de problèmes. Parce que maman n'a jamais compris comment fonctionnait un bancontact.

Il y a de moins en moins d'accueil dans les banques. Les gens vous envoient :

- Vous n'avez qu'à utiliser le bancontact.
- Oui, mais je sais pas l'utiliser, vous venez avec moi, vous venez m'aider ?
- Non, madame, je n'ai pas le temps.

Il y avait encore bien des commerçants bienveillants qui voulaient bien lui donner un peu d'argent quand elle allait faire ses courses. Mais, de plus en plus, ça se réduit et ça ne se fait plus. Elle me dit qu'il y a un automate qui est facile à utiliser, où la caissière veut bien venir l'aider, dans un grand magasin. Mais elle paye ! Bon ! c'est minime, c'est 50 cents. Mais c'est pas normal de devoir payer pour récupérer son propre argent ! »

Il arrive toutefois que les services postaux viennent en aide aux personnes à mobilité réduite, par exemple en les déposant à la banque durant leur distribution.

2.2.4 Services financiers

La principale conséquence de la stratégie de réduction de coûts des banques est la **diminution des relations entre le client et son banquier**, dénoncée par de nombreux répondants. Pour décourager ces pratiques, le coût des services traditionnels a été augmenté. Les services sont plus chers en cas de contact avec un banquier et l'usage de certains moyens de paiement traditionnels (virement papier, chèque) est devenu payant. Même les dépôts en espèces sont susceptibles d'être facturés, ce qui ne manque pas de susciter l'incompréhension des personnes interrogées.

Or, ce sont justement les personnes vulnérables (personnes âgées, migrants face à la barrière de la langue...) qui font le plus appel aux services traditionnels !

Services réduits et coûts plus élevés font naître le sentiment que le principal objectif de la banque n'est pas de servir ses clients.



« Que la banque soit à notre service et pas le contraire ! J'ai l'impression que c'est nous qui sommes au service de la banque. J'ai l'impression que je ne suis pas le client de la banque. Que c'est moi qui demande la permission à la banque de bien vouloir accepter [mon argent]... »



Conserver la possibilité de choisir entre l'usage des nouvelles technologies (et des nouveaux moyens de paiement) et celui des services traditionnels, sans être pénalisé pour cela.



- Un service d'accompagnement, proposé par les institutions financières au sein de leurs agences, à la disposition des personnes qui rencontrent des difficultés à utiliser les services bancaires.
- Des formations à l'utilisation des nouvelles technologies (internet) offertes par les acteurs privés ou publics.
- Des services locaux pour les personnes à faible mobilité, soit à travers la création de « maisons des services » au sein des communes, soit à travers des services personnalisés proposés à domicile par les facteurs.
- Des infrastructures adéquates au sein des agences bancaires (accessibles pour les personnes en chaise roulante par exemple) et qui garantissent la sécurité.

2.2.4.1 Épargne

Pour de nombreuses personnes interrogées, il est difficile d'épargner. L'insuffisance des revenus est évidemment la première barrière à l'épargne. L'épargne est ce qu'il reste après que les besoins de base (nourriture, logement...) ont été rencontrés.

Épargner avec un objectif de long terme est complexe, car l'argent mis de côté est souvent utilisé pour faire face aux situations d'urgence, ce qui oblige à recommencer une épargne encore et encore.



Au sein d'un groupe de micro-épargne, des personnes précarisées vont épargner à leur rythme, tout en bénéficiant de formations sur le crédit, le budget, l'épargne... Une bonification est parfois mise en place pour encourager l'épargne.

Parfois, les obstacles sont extérieurs. Certains pans de la population ont le sentiment qu'on ne leur laisse **pas la possibilité d'épargner**, du moins de façon formelle.

Ainsi, ceux qui bénéficient des aides du **CPAS** se retrouvent souvent dans l'impossibilité de placer leur argent sur un compte en banque. En effet, l'octroi des aides sociales n'est pas un droit. Le CPAS a un droit de regard sur le compte en banque des allocataires sociaux et peut refuser de verser les aides si de l'argent se retrouve sur le compte. Après avoir demandé des explications au principal intéressé sur cet argent, le CPAS peut décider de réduire ses aides proportionnellement au montant placé sur le compte. Il est ainsi demandé à la personne de dépenser d'abord son épargne avant de prétendre à une aide financière.



« Je travaillais avant. Donc, pendant que je travaillais, je mettais aussi de l'argent de côté. Elle [l'assistante sociale] a vérifié, elle m'a dit : "J'ai vu que tu as 2300 euros sur le compte d'épargne". J'ai dit "oui". Elle m'a dit "Dépense d'abord ceux-là et après tu reviens" (rire). »

Outre le fait qu'elles sont ressenties comme une atteinte à la vie privée, ces pratiques constituent évidemment un frein à l'épargne : elles empêchent de se projeter dans l'avenir, de préparer sa pension, voire même de gérer son budget à moyen terme. L'épargne doit rester discrète, informelle. Par ailleurs, pour certaines personnes, ces pratiques sont aussi un frein à la réalisation de petits boulots. En d'autres termes, avec ce système, les personnes précarisées gardent la tête sous l'eau.



« On ne sait rien faire au CPAS. On ne sait rien faire. Parce qu'on ne peut pas travailler. Si tu travailles, c'est enlevé sur ton CPAS. Si tu reçois 200 euros, on enlève sur ton CPAS. Alors, pourquoi travailler ? »



Une communauté autofinancée (CAF) regroupe des citoyens qui épargnent en commun – chacun à son rythme – et s'accordent des prêts proportionnellement aux montants épargnés. Le montant maximum des prêts, la durée de remboursement et le taux d'intérêt éventuel sont fixés par les membres de la CAF.

Le même constat peut être tiré pour les **personnes en situation de surendettement**. L'épargne constituée sera souvent dépensée à d'autres fins (frais d'huissiers, remboursement de dettes...) que celle espérée. Deux barrières à l'épargne pour les surendettés ont par ailleurs été mentionnées par les organisations. D'une part, lorsqu'une personne surendettée possède à la fois un compte à vue et une ouverture de crédit au sein de la même banque, le principe d'unité de compte permet à une banque de débiter le compte à vue sans prévenir le client. D'autre part, selon certains professionnels présents à la table ronde, les banques ne respectent pas le principe des montants insaisissables⁴. En tant que créancier, la banque n'hésite pas à récupérer son argent sur le compte de la personne surendettée sans tenir compte de ce principe, alors qu'un créancier externe est tenu de le faire.

Enfin, la faiblesse des taux d'intérêt sur les comptes d'épargne⁵ et les transferts de fonds des migrants vers leur pays d'origine peuvent également être cités dans les barrières à l'épargne.



- Développer une culture de l'épargne⁶, à l'opposé du modèle de consommation immédiate qui prédomine actuellement.
- Mettre fin aux pratiques qui empêchent la constitution d'une épargne pour certains groupes de personnes.

2.2.4.2 Crédit

Obtenir un crédit auprès d'un acteur financier est généralement un chemin semé d'embûches. Les répondants à l'étude souhaiteraient davantage de soutien pour mener à bien leurs projets personnels ou professionnels. À l'heure actuelle, plusieurs groupes de personnes (migrants, allocataires sociaux, personnes âgées) se sentent **automatiquement exclus du crédit bancaire**.

⁴ Une partie des biens ou des revenus d'une personne en situation de surendettement ne peut pas être saisie par les créanciers lorsque ces biens ou revenus sont indispensables pour manger ou travailler.

⁵ Notons que cette raison n'a pas été mentionnée par les groupes les plus précarisés. Il semble qu'une faible différence dans les taux d'intérêt (par exemple, 1 % au lieu de 3 %) n'a pas d'impact sur la décision d'épargner quand cette épargne porte sur de faibles montants.

⁶ Plusieurs témoignages rappellent le programme d'épargne autrefois mis en place à l'école, il y a quelques décennies. Chaque élève disposait d'un livret d'épargne à la CGER et apportait chaque semaine un petit montant à l'école pour le placer sur ce livret.

1/ Les **personnes âgées** sont souvent craintives à l'idée de démarrer un projet. D'une part, elles manquent d'information et de soutien et, d'autre part, elles doutent que les banques acceptent de les financer (ou, si c'est le cas, ce financement risque d'être plus coûteux).



Proposé par Crédal, le prêt « Bien Vivre Chez Soi » (à taux zéro) permet d'effectuer des travaux d'aménagement au domicile des personnes âgées de plus de 65 ans, pour pallier une perte d'autonomie.

2/ Il est difficile d'obtenir un financement d'une institution financière pour **lancer sa propre activité**. C'est particulièrement le cas des immigrants, pour lesquels lancer une activité en tant qu'indépendant apparaît pourtant comme le meilleur moyen de s'intégrer à la société⁷.



Plusieurs institutions (microStart, Hefboom, Crédal...) proposent des microcrédits professionnels accompagnés à des personnes qui n'ont pas accès au crédit bancaire, leur permettant ainsi de lancer une activité.

3/ Il est souvent impossible pour des **publics précaires** d'obtenir un crédit de la part des acteurs financiers traditionnels en cas de besoin ou d'urgence, que ce soit pour acheter un ordinateur ou pour rembourser des soins de santé. Cette situation est d'autant plus problématique lorsqu'elle empêche une personne de travailler (par exemple, quand un véhicule est nécessaire pour se rendre sur son lieu de travail, mais qu'il n'est pas possible d'obtenir un crédit pour en acheter ou réparer un).

⁷ En particulier lorsque le titre de séjour doit être renouvelé fréquemment, ce qui est un obstacle à l'engagement par autrui.



À l'asbl La Payote, une épargne « de solidarité » est collectée et sert à accorder de petits crédits à un taux d'intérêt limité à des personnes dans le besoin.

Crédal offre également des crédits aux particuliers. Ces crédits sont susceptibles de faciliter l'accès à l'emploi ou de subvenir à des besoins de base. Un crédit social accompagné peut être destiné au financement d'équipements (mobilier, ordinateur...), d'une voiture, de formations, de travaux d'aménagement du logement ou encore de soins de santé.

En partenariat avec Crédal, Convivial fait du crédit « regroupement familial », dont le but est d'aider les réfugiés reconnus à faire venir leur famille située dans des zones de guerres, etc.

4/ Pour les **personnes en règlement collectif de dettes** ou dans des situations difficiles, l'accès au crédit devient même impossible. Dans un souci de protection du consommateur, il n'est plus possible d'avoir légalement accès à un crédit dès lors que 1000 euros ont été dénoncés à la Centrale des crédits⁸. Aucune exception n'a été accordée aux prêteurs sociaux, bien que ces derniers aient prouvé que les crédits sociaux accompagnés qu'ils offrent ont bien souvent un impact positif sur le bénéficiaire (augmentation de la mobilité permettant l'accès à l'emploi, accès à des besoins de base, etc.)⁹.

À l'inverse, les **crédits à la consommation** proposés par les grands magasins sont perçus comme dangereux par certains répondants eux-mêmes. Ces derniers sont conscients qu'un crédit inadapté – comme c'est souvent le cas ici – peut engendrer davantage de problèmes encore et mener au surendettement, même s'il n'est pas facile de résister à la tentation. Une distinction est donc faite entre les crédits « utiles » et « inutiles » (soit des crédits qui visent l'achat de biens et de services qui ne sont pas de première nécessité).

Aux yeux des personnes interrogées, il est d'ailleurs illogique que, d'un côté, la banque refuse d'accorder tout crédit et, de l'autre côté, que des magasins puissent proposer facilement un crédit ou une carte de crédit à tout client, encourageant ainsi la consommation à tout prix.

⁸ En cas de non-respect d'un contrat de crédit, une société de crédit peut dénoncer ce crédit à la Centrale des crédits aux particuliers.

⁹ Pour preuve, le taux de sinistralité des crédits à la consommation offerts par Crédal est d'environ 1 %, ce qui est très faible au vu des publics atteints.



« Il y a une chose qui est inadmissible à cette époque. C'est que vous allez dans toutes les grandes surfaces et ils ont des cartes de crédit. Et qu'est-ce qu'on fait ? On s'en sert. On va chez Cora, on paye comme ça, on paye comme ça et puis à la fin du mois, on n'a pas les moyens. Donc elles offrent des facilités pour nous enterrer. Ah oui, "crédit 0 %" pendant 2 mois, on fonce, voilà y a pas de souci. »



- Plus de flexibilité dans l'accès et la conception des crédits, avec des crédits adaptés aux besoins et à la capacité de remboursement de chacun¹⁰.
- Une meilleure protection contre les crédits à la consommation proposés par les acteurs non financiers.
- Davantage d'informations concernant les acteurs alternatifs (institutions de microcrédit) qui proposent des crédits.



« Pourquoi ne pas développer un projet solidaire ? C'est toujours sur base volontaire. Mais les gens qui ont plus de possibilités de revenu auraient la possibilité de contribuer avec un supplément à aider les personnes qui ont moins les moyens. Et donc donner un accès à des prêts qui soient diminués d'une partie par cette générosité, cette solidarité. Alors oui, quand on parle de banques c'est inconcevable, mais il y a beaucoup (je ne sais pas si dans la finance ça existe) de projets comme ça qui se mettent en place. »

2.2.4.3 Assurances

Selon les acteurs de la finance alternative, **les assurances existantes ne répondent pas spécifiquement aux besoins des personnes à faibles revenus**. L'échelonnement¹¹ de la prime d'assurance n'est pas toujours possible, ou est payant.

De plus, les produits d'assurance ne sont pas adaptés aux micro-entrepreneurs quand le risque est limité. Les produits existants sont trop coûteux ou ont une portée trop large par rapport à la taille de l'activité. Dès lors, les entrepreneurs ont le choix entre se protéger à un coût élevé ou ne pas s'assurer contre le risque.

¹⁰ Par exemple, dans un monde idéal, les taux d'intérêt seraient adaptés à la capacité financière de chaque personne, à son niveau de revenus. Si cette logique n'est pas commerciale, on retrouve dans cette aspiration un principe de solidarité.

¹¹ Échelonner un paiement revient à étaler ce dernier dans le temps, à payer en plusieurs fois.

2.2.4.4 Garantie bancaire

La garantie bancaire fait partie des produits financiers susceptibles de faciliter l'inclusion des personnes vulnérables dans la société. L'obligation d'avancer une garantie locative lors de la signature d'un contrat de location est en effet un frein à l'accès au logement.

En 1998, une nouvelle loi est entrée en vigueur pour faciliter cet accès. Il est aujourd'hui possible de demander à sa banque de verser la garantie locative et de rembourser la banque par tranches. Cependant, dans la pratique, cette loi n'est pas appliquée, soit parce que ce service n'est pas proposé par les banques, soit parce que des frais de dossier exorbitants sont demandés.



Le CIRÉ (Coordination et initiatives pour réfugiés et étrangers) a créé un fonds de garantie locative. Le mouvement d'insertion des réfugiés Convivial accorde des prêts aux réfugiés pour les aider à payer la garantie locative ou les premiers mois de loyer.

Pour faciliter l'acquisition d'un logement, le CIRÉ a également mis en place des groupes d'épargne collective et solidaire. Ces groupes rassemblent une vingtaine de familles qui vont épargner ensemble un montant fixe sur base mensuelle pour préfinancer le paiement de l'acompte nécessaire à l'achat d'un bien immobilier. Grâce à des partenariats, l'argent épargné est récupéré par la famille à la fin du projet.

2.3 Conclusions

Il est aujourd'hui indispensable d'avoir un compte bancaire pour être inclus financièrement. Cette condition est nécessaire, mais pas suffisante. Les services financiers doivent être facilement accessibles et utilisables par les publics vulnérables. Ces personnes doivent avoir accès à des produits d'épargne, d'assurance, de crédit qui soient compréhensibles, adaptés à leurs besoins et abordables financièrement.

À la lumière des témoignages récoltés, il reste **encore du travail pour assurer l'inclusion financière de tous les groupes socio-économiques de notre société**. Des initiatives ont bien été mises en place par des organisations pour répondre à ces difficultés, mais elles sont encore appliquées à une petite échelle pour l'instant et restent souvent méconnues des répondants à l'étude.

3 Indicateurs de l'inclusion financière

3.1 Accès et usage d'un compte bancaire

3.1.1 État des lieux

3.1.1.1 Le droit au service bancaire de base en Belgique

Accéder à un compte bancaire constitue indéniablement un élément indispensable à une pleine intégration dans notre société. Se loger, percevoir un salaire ou des prestations sociales peuvent s'avérer très difficile sans compte bancaire. Ne pas détenir de compte courant signifie aussi ne pas pouvoir payer ses factures au moyen de virements et ne pas pouvoir déposer son argent en lieu sûr. Enfin, cela signifie également ne pas pouvoir bénéficier des autres produits pour lesquels un compte bancaire constitue le point d'entrée, comme le crédit à court terme (facilités de découverts, crédit à la consommation) et les produits d'épargne – des produits bancaires pourtant essentiels pour faire face à des situations d'urgence et se projeter dans l'avenir.

En Belgique, l'accès à un service bancaire de base est garanti depuis 2003¹². La loi belge, qui faisait œuvre de pionnière à l'époque, avait été adoptée à l'unanimité suite au constat que, en 2001, l'exclusion bancaire¹³ en Belgique touchait une population estimée à 40 000 personnes¹⁴.

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, des ordres permanents ou encore des domiciliations. Si ces opérations se font de manière électronique, leur nombre est illimité¹⁵. En outre, les frais d'ouverture, de gestion et éventuellement de clôture du compte à vue sont également compris dans le prix maximal. Les frais d'extraits de compte sont aussi inclus dans le

¹² La loi du 24 mars 2003 instaurant le service bancaire de base a été abrogée et est désormais reprise au chapitre 8 du titre 3 Services de paiement du livre VII du Code de droit économique du 28 février 2013 (Articles VII 57, 58 et 59 du Code de droit économique).

¹³ *Exclusion bancaire* est le terme utilisé pour désigner le processus par lequel une personne rencontre des difficultés d'accès et/ou d'usage dans ses pratiques bancaires et qu'elle ne peut plus mener une vie normale dans notre société.

¹⁴ Voir les résultats de l'étude « Élaboration d'un service bancaire universel » menée par Financité (alors dénommée Réseau Financement Alternatif) en 2001.

¹⁵ Si elles se font manuellement (un retrait d'argent au guichet par exemple), le service bancaire de base donne droit à 36 opérations manuelles par an si le bénéficiaire possède une carte bancaire, ou à 72 opérations manuelles par an si ce dernier ne possède pas de carte bancaire.

montant maximal. Ces derniers peuvent être obtenus par voie électronique en nombre illimité, ou alors ils peuvent être mis manuellement à la disposition du bénéficiaire, au moins une fois toutes les deux semaines.

Selon la loi, le service bancaire de base doit être offert à toute personne qui le demande explicitement, dès lors :

- qu'il s'agit d'un consommateur ayant sa résidence principale en Belgique ;
- qu'elle remplit toutes les conditions suivantes :
 - elle ne dispose pas encore du service bancaire de base ou d'un autre compte à vue, même dans une autre banque ;
 - elle ne possède pas 6.000 euros déposés sur un compte à vue ou d'épargne, même sur des comptes auprès d'autres banques ;
 - elle n'a pas souscrit de contrats de crédit pour au moins 6.000 euros ;
 - elle n'a pas commis une escroquerie, un abus de confiance, une banqueroute frauduleuse, un faux en écriture ou un blanchiment de capitaux.

Cette obligation s'impose à tous les établissements de crédit qui, en Belgique, proposent un compte à vue aux consommateurs.

Le service bancaire de base doit être offert pour un prix maximal, adapté à l'indice des prix à la consommation, fixé à 14,94 EUR à partir du 1er janvier 2015.

3.1.1.2 La Directive européenne relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base¹⁶

Adoptée en mai 2014, la Directive 2014/92/UE, qui devra être transposée en droit belge pour le 18 septembre 2016 au plus tard, entend fournir aux citoyens de l'UE un droit à un compte de paiement de base indépendamment de leur lieu de résidence ou de leur situation financière.¹⁷

Des changements significatifs du cadre légal belge devront être apportés, qui auront

¹⁶ Cette section reprend les principales conclusions de l'analyse suivante : Lise Disneur, 2015, « Quand l'Union Européenne renforce le service bancaire de base belge », Réseau Financité.

¹⁷ European Commission statement : The right to a basic bank account for all European citizens: Commission welcomes Council adoption, Brussels, 23 July 2014.

un impact, notamment :

- quant aux **services offerts** :
 - Les comptes de base devront être assortis d'une carte de débit.
 - Les principales options de transactions devront être utilisables dans toute l'Union.
 - Il conviendra de permettre un accès à des services en ligne, même si les prestations de base ne devraient pas être utilisables uniquement en ligne, car cela constituerait un obstacle pour les consommateurs qui n'ont pas accès à l'internet.¹⁸
- quant aux **conditions d'accès au compte** de paiement assorti de prestations de base :
 - Le consommateur aura le droit d'ouvrir un tel compte indépendamment de son lieu de résidence.
 - L'accès aux comptes de paiement assortis de prestations de base devra être garanti quelle que soit la situation financière du consommateur, telle que son statut professionnel, son niveau de revenu, son historique de crédit ou sa faillite personnelle.
- quant aux **informations générales** sur les comptes de paiement assortis de prestations de base :
 - Des mesures adéquates devront être prises pour faire connaître au public (en particulier les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles) l'existence des comptes de paiement assortis de prestations de base.
 - Les établissements de crédit devront mettre gratuitement à la disposition des consommateurs des informations accessibles et une aide sur les caractéristiques spécifiques des comptes de paiement assortis de prestations de base qui leur sont proposés, sur les frais associés à ces comptes et sur les conditions d'utilisation.
 - Les utilisateurs de comptes de paiement assortis de prestations de base devront bénéficier de services appropriés, par du personnel dûment formé.
- quant aux mécanismes à mettre en œuvre pour **aider certaines catégories de consommateurs** :
 - Les États membres devraient mettre en place de mécanismes destinés à aider les consommateurs n'ayant pas d'adresse fixe, les demandeurs d'asile et les consommateurs qui se voient refuser un titre de séjour mais dont l'expulsion est impossible pour des raisons juridiques ou pratiques, à bénéficier pleinement de la directive.

¹⁸ Considérant (44) de la 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.

- quant à la mise en place de mesures visant à fournir des **services d'éducation financière** indépendants aux consommateurs les plus vulnérables :
 - Les États membres devraient promouvoir des mesures qui sont de nature à améliorer les connaissances des consommateurs les plus vulnérables en leur fournissant orientation et aide pour une gestion responsable de leurs finances.

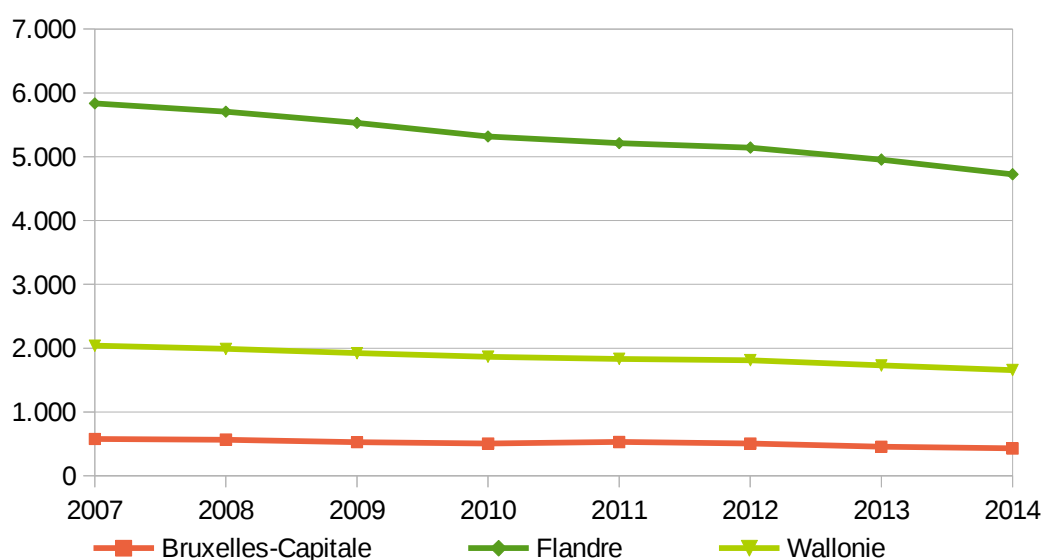
Ce n'est que l'année prochaine que nous serons à même de prendre la mesure de la profondeur de l'impact en matière d'inclusion financière que le législateur belge aura donné à cette transposition en droit national. En revanche, il sera sans doute encore trop tôt fin 2016 pour pouvoir en mesurer les premiers impacts.

3.1.2 Indicateurs relatifs à l'accès et l'usage d'un compte bancaire

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

Figure 1 - Évolution du nombre d'agences bancaires (2007 – 2014, par région)



Sources : Febelfin, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2014

Le graphique ci-dessus présente le nombre d'agences bancaires par région¹⁹. 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.

Sur la période observée, on constate que le nombre d'agences bancaires diminue dans toutes les régions en Belgique. Cependant, cette tendance semble s'accélérer entre 2012 et 2014 avec une baisse totale de 8,7 % contre une baisse de 3 % enregistrée entre 2010 et 2012. En 2013-2014, cette baisse a été plus marquée pour la Région de Bruxelles-Capitale (-5,9 %) que pour les Régions flamande et wallonne (baisse respectives de 4,6 % et de 4,2 %). Toutefois, par rapport à l'évolution entre 2012-2013, la tendance à la baisse semble ralentir en Région bruxelloise et en Wallonie (respectivement -10,1 % et -4,5 % contre -5,9 % et -4,2 % en 2013-2014) et, au contraire, s'accélérer pour la Région flamande, où en 2012-2013 la baisse était de 3,7 %, contre celle de 4,6 % enregistrée cette dernière année

Cette tendance à la baisse risque de se poursuivre. En effet, de nombreuses banques avaient annoncé en 2013 leur intention de fermer, dans les années à venir, des agences considérées comme peu rentables, ce qui se vérifie. 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.

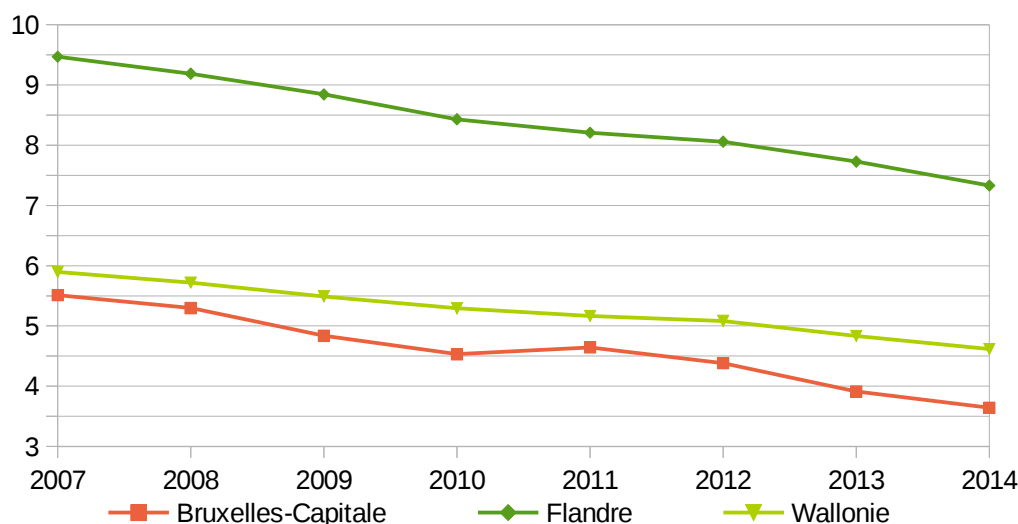
Ce dernier argument pose tout particulièrement problème. On constate que, s'il est vrai que le développement des nouvelles technologies permet de développer l'accès à un compte bancaire, il s'accompagne cependant de nouveaux problèmes. En effet, des outils tels que le PC-banking offrent un accès à tout 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.²⁰

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 de l'aide pour effectuer 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.

¹⁹ Les données 2010-2014 par région et par province sont présentées dans le tableau 1, annexe 1.

²⁰ 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.

Figure 2 - Évolution du nombre d'agences bancaires pour 10.000 résidents (2007-2014, par région)



Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2014

Un deuxième indicateur montre le nombre d'agences bancaires rapporté au nombre de résidents. Cela nous informe sur la prise en charge offerte par les agences bancaires.

On observe de fortes disparités entre les régions, mais aussi au sein de celles-ci²¹. La Wallonie et la Région de Bruxelles-Capitale sont moins bien pourvues que la Flandre. En 2014, toutes les régions ont diminué le nombre d'agences bancaires pour 10 000 résidents, poursuivant une tendance commencée en 2011. Ainsi, en 2014, on dénombre 4,6 agences bancaires pour 10 000 personnes en Wallonie, et 3,6 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-Capitale²². Entre 2013 et 2014, le nombre d'agences par 10 000 habitants diminue de 6,9 % dans la Région Bruxelles-Capitale, de 5,1 % dans la Région flamande et de 4,5 % dans la Région wallonne.

²¹ Les données 2010-2014 par région et par province sont présentées dans le tableau 2, annexe 1.

²² De fortes disparités existent en termes de densité de population entre les différentes régions belges : la densité de population est de 7 299 habitants par km² pour la Région de Bruxelles-Capitale, de 477 habitants par km² en Flandre et de 213 habitants par km² en Wallonie (source : chiffres de Statbel au 1/1/2015, calcul de la densité réalisé par le Réseau Financité).

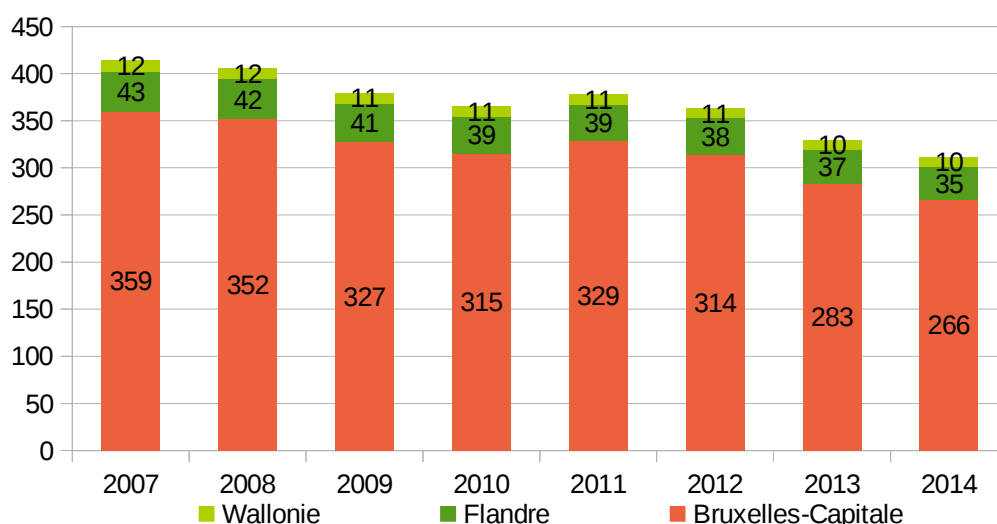
En 2014, la moyenne belge des agences bancaires pour 10 000 résidents est de 6,1. Ce chiffre est en baisse du fait de la diminution du nombre d'agences bancaires, mais aussi, dans une bien moindre mesure, de l'augmentation de la population belge. En effet, entre 2013 et 2014, la population belge a augmenté de 0,52 %. Même si ce n'est qu'une légère augmentation, il faut en tenir compte quand on analyse le nombre d'agences bancaires pour 10 000 habitants, car cet accroissement s'ajoute à la baisse du nombre d'agences bancaires par région.

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.

Figure 3 - Évolution du nombre d'agences bancaires par 100 km² (2007-2014, par région)



Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2014

Comme on peut s'y attendre, la Région bruxelloise possède le réseau bancaire le plus dense avec plus de 265 agences pour 100 km², suivie par la Flandre (35 agences pour 100 km²) et la Wallonie (9,8 agences pour 100 km²). Ce graphique illustre la tendance à la baisse commencée en 2011. Notons qu'il existe également des disparités au sein des régions, que le lecteur intéressé pourra consulter en annexe²³.

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

Concernant les deux autres régions du 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 en Flandre – cet écart s'est encore accru en 2014.

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 pour la qualité du service fourni.

3.1.2.3 Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique²⁴

Le nombre moyen de comptes à vue par personne (ci-dessous) 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 calcul²⁵, le nombre de comptes à vue par adulte est de 1,89 (fin 2013).

²³ Les données 2010-2014 par région et par province sont présentées dans le tableau 3, annexe 1.

²⁴ <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/population/structure/agesexe/popbel/>

²⁵ Soit plus de 2 millions de résidents de moins de 18 ans au 1^{er} janvier 2015.

Figure 4 - Évolution du nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue par personne (2005 - 2014)

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, données fin 2010 à fin 2014

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 14 banques en 2014, soit trois 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.

Figure 5 - Évolution du service bancaire de base (SBB), 2007 - 2014

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Évolution 2013-2014
Nombre de banques ayant enregistré des SBB	7	12	16	/	12	18	17	14	-17,6%
Nombre de SBB ouverts	1.855	1.085	1.228	/	1.095	1.145	1.165	1.457	25,1%
Nombre total de SBB existants	9.861	8.472	9.089	8.491	8.605	9.528	9.406	8.796	-6,5%
Nombre d'ouvertures de SBB refusées	290	164	82	/	8	1	6	6	0,0%
Nombre de SBB fermés	2.186	1.276	801	/	981	1.100	957	1.422	48,6%

Sources : Rapports annuels Ombudsfin²⁶ 2014 et précédents

²⁶ L'Ombudsfin est un organe de médiation qui traite gratuitement les plaintes des consommateurs relatives aux

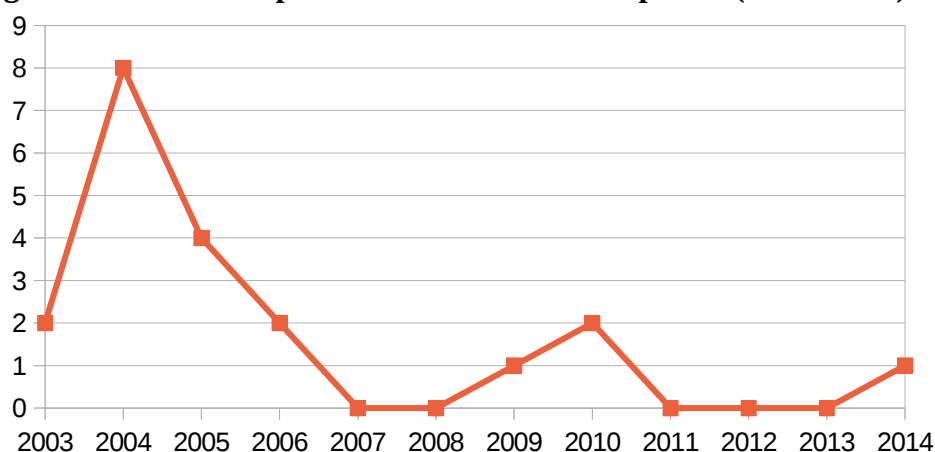
Fin 2014, on note une réduction du nombre de personnes bénéficiant du SBB, atteignant le niveau de 2011 : au total 8796 (-6,5 % par rapport à 2013). Alors que le nombre de SBB ouverts en 2014 augmente d'environ 25 %, ces ouvertures sont contrebalancées par un accroissement du nombre de SBB fermés, 49 % en plus par rapport à 2013. Ces nouvelles ouvertures laissent à penser que le SBB est mieux connu de la population, peut-être grâce à une publicité plus efficace. En même temps, ce nombre est encore significatif et souligne l'importance du maintien d'un tel mécanisme. D'autre part, les fermetures de SBB, pourraient souligner une amélioration du niveau d'inclusion financière car, dans plusieurs cas, les fermetures de SBB correspondent à la transformation en simple compte courant.

Le nombre de SBB refusés semble très faible et il reste inchangé par rapport à 2013. Il n'en a pas toujours été ainsi. Les rapports de l'Ombudsfin signalent plus de 1600 refus d'ouvertures de SBB entre 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. Une autre raison est que le demandant n'a pas explicitement demandé 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.

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

Figure 6 - Nombre de plaintes SBB recevables déposées (2003 - 2014)



Sources : Rapports annuels Ombudsfin 2014 et précédents.

institutions financières.

L'Ombudsfine n'a reçu aucune plainte relative aux SBB entre 2011 et 2013, mais il en a reçu une en 2014. En tout cas, par rapport aux années 2004 et 2005, ce nombre est encore très bas. Si on croise le nombre total de plaintes et le nombre total de refus d'ouverture depuis la création du SBB, on dénombre 20 plaintes déposées pour 1644 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'Ombudsfine. 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'Ombudsfine 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'Ombudsfine.

3.1.2.6 Nombre de comptes sociaux Belfius

Depuis des années, Belfius se profile comme le prêteur et le partenaire des Centres publics d'action sociale (CPAS) des communes belges et d'autres types d'institutions sociales, organismes qui sont en contact régulier avec des personnes à la limite de l'inclusion financière. Belfius offre une série de produits à leur attention, dont des comptes d'aide sociale, qui sont exclusivement utilisés par les CPAS.

Depuis 2000, le compte d'aide sociale est un produit offert par la Banque Belfius aux CPAS en vue de les soutenir dans leur mission première. Conçu par la banque afin d'aider les organes publics locaux à offrir un accès aux services bancaires aux personnes défavorisées, il constitue un élément important afin de décrire le contexte belge favorisant l'inclusion financière dans le domaine des transactions bancaires.

Il s'agit d'un compte à vue spécialement destiné au paiement du revenu d'intégration sociale ou de toute autre forme d'aide octroyée par les CPAS à des personnes privées (assistance psychologique, judiciaire, médicale ou en matière de règlement de dettes...).

Ce compte, bien qu'ouvert au nom du bénéficiaire de l'aide et géré exclusivement par ce dernier, ne peut être accordé qu'à la demande du CPAS. Une carte de débit est d'office liée à ce compte. Elle permet au bénéficiaire non seulement de retirer son

argent à tout moment aux distributeurs de billets, mais également d'effectuer facilement ses paiements (au même titre que n'importe quel autre citoyen). Pour permettre au bénéficiaire d'obtenir la totalité de son solde lors d'un retrait d'espèces à un automate *Self-Service Banking* lorsque celui-ci est inférieur à 10 euros, une avance de 9,99 euros maximum lui est accordée sans frais. Pour le bénéficiaire, le compte est entièrement gratuit : ni frais d'ouverture, ni frais de carte, ni frais de comptabilisation des opérations.

Un forfait annuel par compte est pris en charge par le CPAS. Ce forfait (compte, carte et opérations courantes) est en 2015 encore de 12 euros/an/compte, mais sera augmenté à 25 euros/an/compte dès janvier 2016, pour mieux couvrir les frais du service. Notons qu'il est par ailleurs possible pour les CPAS, dans certaines conditions, d'obtenir une ristourne qui leur permet de bénéficier d'une tarification réduite.

Le compte propose les opérations gratuites suivantes : ouverture, gestion et fermeture du compte, transferts d'argent et paiements (par voie électronique), ordres permanents et domiciliation (par voie électronique), retraits d'argent avec une carte de paiement qui donne accès au *Self-Service Banking* (SSB) et qui permet d'effectuer des paiements Bancontact/MisterCash/Maestro, extraits de compte à retirer au SSB, possibilité de *Belfius Direct Phone* à la demande du CPAS. En outre, une avance de 9,99 euros est accordée sur chaque compte, uniquement pour les opérations de retraits de liquidités aux SSB afin de permettre au titulaire de retirer via ces appareils la totalité de l'argent auquel il a droit. Aucun intérêt débiteur n'est comptabilisé. Si en fin de mois le compte présente un solde débiteur, ce solde sera compensé par le nouveau versement.

Il convient de noter que dès que le titulaire du compte ne dépend plus d'un CPAS, le compte est soit clôturé, soit converti en compte ordinaire Belfius (compte aux conditions normales), au choix du titulaire.

Fin 2014, le nombre de comptes d'aide sociale est au plus bas depuis cinq ans : 35 216 bénéficiaires (-14 % par rapport à 2010 et -8 % par rapport à 2013). Belfius explique cette baisse ainsi : « L'accès au compte en général s'est amélioré par rapport au passé et donc bon nombre de personnes aidées par les CPAS disposent déjà d'un compte bancaire ordinaire ou sont aptes à en ouvrir un. Les comptes sociaux se positionnent alors comme alternative spécifique lorsque l'usage d'un compte privé ordinaire n'est pas possible. »

Cette théorie est également confortée par la diminution constante des CPAS faisant appel à ce service, comme le montre le tableau ci-dessous.

Figure 7 - Nombre de CPAS ayant recours au compte d'aide sociale (2007 – novembre 2015)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015 (nov)
# CPAS ayant recours au compte d'aide sociale	556	555	551	547	538	525

Source : François Bourdon, Banque Belfius, chiffres 2010-2015

Ce nombre reste toutefois significatif par rapport à l'estimation du nombre d'exclus bancaires en Belgique (voir point ci-dessous). Ce compte reste donc un outil qui joue un rôle indéniable d'inclusion financière en Belgique en permettant à des personnes en situation précaire de devenir gratuitement titulaires d'un compte et d'une carte bancaire.

Au vu de ce qui précède, nous considérons que le produit compte d'aide sociale offert par la banque à ses clients institutionnels constitue une bonne pratique émanant du secteur financier. Nous considérons que ce produit participe pleinement au processus d'inclusion bancaire en Belgique car, bien que destiné à un public ciblé, il est offert par une banque classique sans générer de stigmatisation liée à la situation particulière des bénéficiaires. Il permet aux usagers de bénéficier gratuitement de fonctionnalités identiques à celles comprises dans le *pack* SBB. Du fait de sa transformation possible en compte ordinaire une fois que le titulaire du compte ne dépend plus d'un CPAS, il permet aussi de constituer un tremplin vers l'usage d'un compte classique. Ce produit est donc un outil bien construit, complet, gratuit pour le bénéficiaire et largement utilisé qui joue un rôle complémentaire au service bancaire de base en vue de favoriser l'inclusion bancaire.

Comme mentionné plus haut, le compte d'aide sociale s'inscrit dans une gamme de produits sociaux proposée par Belfius aux CPAS, destinés à appuyer les institutions à vocation sociale dans leur souci de favoriser l'accès aux services bancaires de base pour les personnes en difficulté.

Figure 8 - Comptes ouverts par Belfius pour des personnes assistées par les CPAS (2010 – 2014)

Produits	2010	2011	2012	2013	2014
Compte aide sociale	41.102	42.083	40.804	38.227	35.216
Compte système I	32.966	31.450	30.117	29.219	28.255
Compte gestion budgétaire	59.190	63.112	66.021	69.305	70.404
Compte médiation de dettes	3.925	4.372	4.825	5.334	5.655
Compte pour la reconstitution d'une garantie locative	2.964	3.268	3.419	3.677	3.860
Compte garanties locatives centralisées associées à une entité PWB (bailleur) non CPAS (sociétés de logement en général)	10.380	10.482	11.210	11.670	11.995
Comptes retraits	42.793	44.871	46.339	48.302	48.777
Compte garanties locatives centralisées associées à un CPAS (bailleur)	2.442	2.113	1.932	1.887	1.817
Compte garanties de séjour	0	1.490	2.267	2.978	3.531
Total	195.762	203.241	206.934	210.599	209.510

Source : François Bourdon, Banque Belfius, chiffres 2010-2015

En 2014, quelque 209 510 comptes à vocation sociale sont ouverts pour des personnes assistées par les CPAS ou d'autres institutions sociales. Ce nombre est à peu près stable par rapport à 2013, mais supérieur au montant de 2010 (195 762). Il s'agit de comptes d'aide sociale, mais également de comptes de gestion du budget, de comptes liés à une procédure de médiation de dettes ouverts pour le médiateur de dettes et le surendetté, ou encore de comptes pour la constitution d'une garantie locative.

Enfin, il convient de noter que, dans sa démarche d'offre de produits sociaux aux CPAS, Belfius offre également depuis 2007 un service de *carte prépayée SSB*.

Cette carte est une solution automatisée destinée à permettre aux CPAS d'octroyer de manière simple et sécurisée des allocations non récurrentes, par exemple une aide urgente, ou des aides financières à des personnes non bancarisées.

Grâce à cette carte, l'allocataire peut se rendre au guichet automatique de son choix et y retirer le montant prédéfini de la carte après introduction de son code secret. Une fois le montant délivré, la carte est avalée par l'appareil et ne peut plus être utilisée.

Comme montré dans le tableau ci-dessous, les commandes et l'utilisation de ces cartes varient peu au cours des cinq dernières années. Par ailleurs, on ne sait pas combien de bénéficiaires différents ont reçu ces cartes car ceux-ci sont anonymes : les cartes sont établies au nom du CPAS et remises aux personnes aidées sous la responsabilité de celui-ci dans le cadre de sa mission.

On note aussi qu'en 2014, Belfius a créé une nouvelle carte prépayée pour les paiements récurrents, la *Belfius EasyCard*. Deux fonctionnalités principales différencient cette carte de la *carte prépayée SSB* : d'une part, la possibilité pour le CPAS de recharger le montant plusieurs fois et en temps réel via une interface web (BelfiusWeb) ; d'autre part, la possibilité pour le bénéficiaire, non seulement de retirer des espèces aux distributeurs (à certaines conditions), mais aussi d'utiliser la carte pour des paiements Bancontact/Mistercash/Maestro.

Vu le peu de recul dont on dispose depuis la sortie du produit, il est difficile de dire si les *EasyCards* feront une différence dans le paysage de l'inclusion financière en Belgique. Les chiffres montrent toutefois une augmentation constante dans la commande de ce produit.

Figure 9 - Nombre de cartes prépayées (2011 – sept/nov 2015)

	2011	2012	2013	2014	2015 (nov/ sept)
carte prépayée SSB - # cartes commandées	84.336	88.475	82.748	91.557	67.809
carte prépayée SSB - # cartes utilisées	51.443	57.596	54.413	54.182	37.126
Belfius EasyCard	0	0	0	68	339

Source : François Bourdon, Banque Belfius, chiffres 2010-2015

3.1.2.7 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*²⁷ portant

²⁷ 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. »

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.²⁸ Une extrapolation à l'échelle belge des répondants au SILC 2008 nous amenait à évaluer à 40 669²⁹ 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. Afin de mettre notre cadre légal en conformité avec les obligations issues de la Directive 2014/92/UE, des modifications importantes devront être apportées au service bancaire de base pour le 18 septembre 2016 au plus tard. Ces adaptations devraient avoir pour effet de rendre le service bancaire de base plus attractif et plus en phase avec les technologies bancaires actuelles au niveau de ses fonctionnalités (service en ligne, partout dans l'Union) et accessible à un nombre significativement accru de consommateurs (suppression des conditions liées aux revenus ou à l'existence de crédits en cours et accessibilité aux non-résidents)³⁰.
2. Bien que les dispositions légales et réglementaires en la matière applicables en Belgique aient vocation à accroître l'inclusion financière des personnes étrangères ayant entrepris des démarches relatives à leur séjour en Belgique, l'ouverture d'un compte en banque reste une mission quasiment impossible pour les personnes en séjour irrégulier, et elle semble également de plus en plus difficile pour les personnes qui sont en séjour légal mais temporaire. Les institutions bancaires bloquent de plus en plus souvent les comptes en banque de personnes dont la situation de séjour change.
3. 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 s'occupe chaque agence. Ces évolutions – qui semblent s'accélérer en 2014 – 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.
4. Par rapport à la Flandre, la situation en Wallonie est doublement pénalisante.

²⁸ Pour une analyse sur ce sujet voir, Olivier Jérusalmy, « Inclusion bancaire en Belgique : les apports de l'enquête européenne », Réseau Financité, Namur, février 2010.

²⁹ Soit 0,89 % des 4 569 519 ménages fin 2008.

³⁰ Op cit L. Disneur, 2015

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 pour la qualité du service fourni.

5. Or, 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 une aide pour réaliser un certain nombre d'opérations.
6. L'importance du service bancaire de base, mais aussi d'autres mesures comme les comptes sociaux destinés aux publics fragiles, ressort clairement des chiffres étudiés. Le service bancaire de base reste encore méconnu et tous ceux qui en ont besoin ne semblent donc pas y avoir recours. L'ensemble des types de comptes sociaux proposés aux CPAS par la banque Belfius est utilisé de manière assez stable sur les dernières années et constitue un réel "plus".

3.1.4 Recommandations³¹

1. Nécessité d'assurer une information adéquate sur le service bancaire de base, en concertation avec les parties prenantes en contact avec les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles ;
2. Besoin d'assortir la transposition de la directive de dispositifs opérationnels afin d'aider les consommateurs n'ayant pas d'adresse fixe, les demandeurs d'asile ... à bénéficier pleinement de la présente directive ;
3. Besoin d'un dispositif d'éducation financière des publics vulnérables, qui devrait permettre de lever d'autres freins liés à l'usage du compte bancaire (compréhension et/ou utilisation des outils, fracture numérique, ...) ;
4. Il conviendrait d'adapter la procédure de plainte relative à l'obtention d'un compte à vue ou d'un SBB auprès de l'Ombudsfin afin que celle-ci soit adaptée au profil des personnes précarisées ciblées par la législation relative au service bancaire de base.
5. 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

³¹ Extraits des recommandations , op cit L.Disneur, 2015

autonomes à l'utilisation des automates ;
Les pouvoirs publics ont également un rôle non négligeable à jouer en soutenant activement des initiatives ayant pour objectif le soutien aux publics précarisés en vue de leur permettre l'e-inclusion, l'utilisation des nouveaux moyens de paiement, la dextérité informatique ou encore la connaissance de la langue...

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).

Pour les personnes qui ne disposent pas d'un patrimoine suffisant pour satisfaire aux besoins courants et qui doivent recourir au crédit en vue de faire face aux types de situations décrites ci-dessus – c'est-à-dire afin de mener une vie sociale normale –, l'accès au crédit est donc critique.

L'octroi de crédits à ces personnes est par ailleurs délicat : il risque d'entraîner ces emprunteurs dans des engagements financiers qui surpassent leur capacité budgétaire. Les crédits doivent être octroyés de manière responsable et prudente, c.-à-d. 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 ont besoin d'un **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 a été renforcée, en théorie, dès avril 2015. En effet, à cette date, une nouvelle série de dispositions élaborées à l'initiative du ministre Vande Lanotte, sont entrées en application. Ces dispositions ont pour objectif d'accroître la responsabilité des 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 économique³².

³² 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/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 dans les sections 1.1 à 1.3. Une autre source de données pour la section 1.4 est l'Ombudsfin : le service de médiation financière pour particuliers et indépendants. Enfin, les données présentées à la section 1.5 en matière de microcrédit personnel proviennent de Crédal.

3.2.2 Indicateurs d'évolution de l'endettement des emprunteurs

Cette section concerne l'évolution de l'endettement des emprunteurs et l'octroi responsable du crédit. D'une part, le nombre d'emprunteurs et le montant moyen par emprunteur sont analysés afin de fournir un aperçu général. D'autre part, des indicateurs concernant les emprunteurs défaillants sont développés. Nous analysons donc le nombre et le pourcentage d'emprunteurs défaillants et les montants moyens des arriérés par emprunteur défaillant.

Enfin, cette section rapporte le nombre d'emprunteurs au nombre de contrats, qui seront traités plus en détail dans la section suivante, en analysant le nombre moyen de contrats par emprunteur, le nombre de contrats défaillants par emprunteur défaillant et le taux de défaillance par nombre de contrats.

3.2.2.1 Emprunteurs, montant moyen par emprunteur et nombre de contrats par emprunteur

Nombre d'emprunteurs et montant moyen par emprunteur

En 2014, on observe, pour la première fois depuis dix ans, une légère baisse du nombre d'emprunteurs. La Centrale des crédits aux particuliers compte 6 226 566 emprunteurs, soit 0,4 % moins par rapport à 2013³³. Considérant que le taux est très faible, on ne peut pas tirer de conclusions significatives. L'avenir nous dira si cette baisse constitue l'amorce d'une tendance à plus long terme.

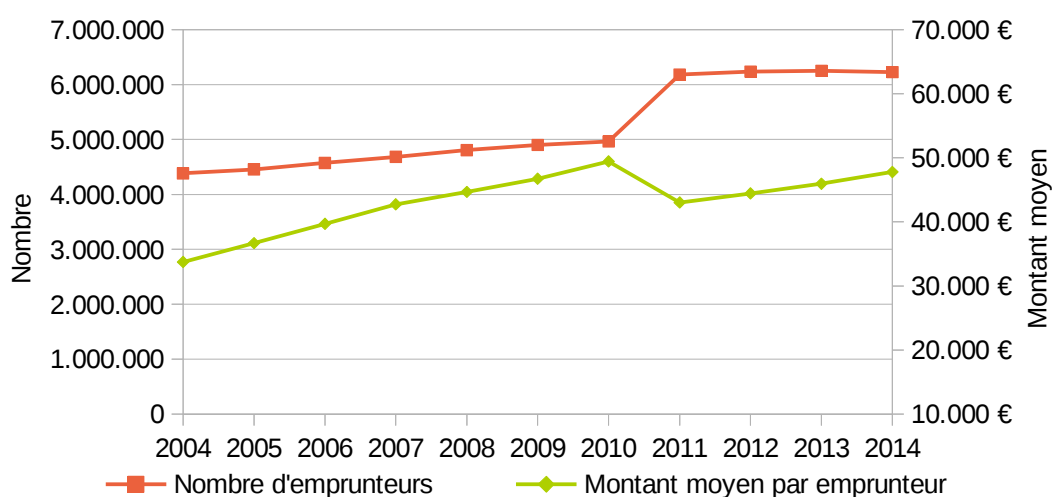
La réduction du nombre d'emprunteurs est compensée par une augmentation du montant moyen par emprunteur : 4 % plus par rapport à 2013, atteignant une moyenne de 47.788 € par personne³⁴. Ce résultat nous montre que, bien que le nombre d'endettés diminue, ceux-ci empruntent plus par rapport à l'année passée.

³³ Les données 2004-2014 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

³⁴ Les données 2004-2014 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

Au cours des dix dernières années, on a enregistré une hausse ininterrompue du montant moyen par emprunteur. Le nombre d'emprunteurs a aussi continué à augmenter entre 2004 et 2013.

Figure 10 – Évolution du nombre d'emprunteurs et du montant moyen par emprunteur (2004 – 2014)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

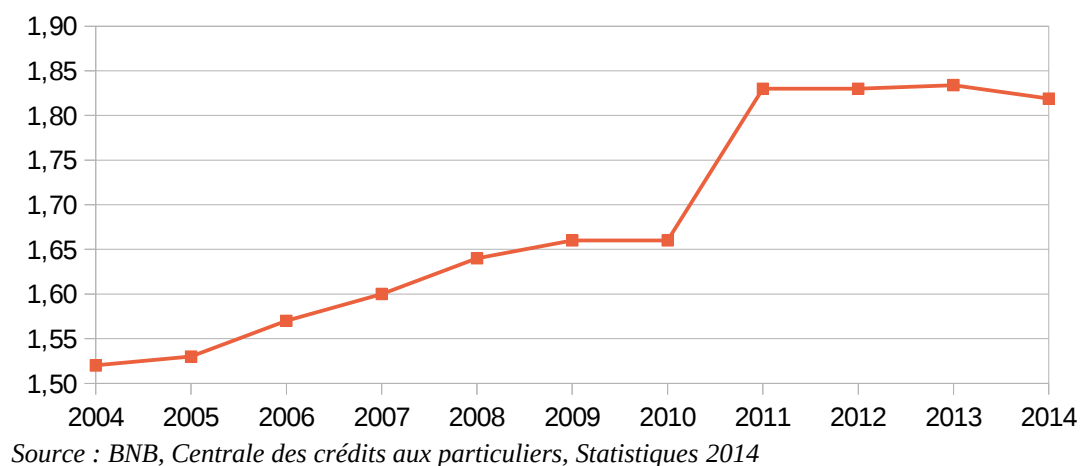
Nombre moyen de contrats par emprunteur

Le nombre moyen de crédits par emprunteur est en légère diminution en 2014. On enregistre, en effet, 1,82 contrat par emprunteur, contre le 1,83 enregistré au cours des trois années précédentes (-0,83 %)³⁵. Cette réduction est causée par la diminution plus marquée du nombre de contrats par rapport à la réduction du nombre d'emprunteurs.

La forte hausse enregistrée entre 2010 et 2011 est due à une modification méthodologique.

³⁵ Les données 2004-2014 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

Figure 11 – Évolution du nombre moyen de contrats par emprunteur (2004 – 2014)



3.2.2.2 Emprunteurs défaillants, montants des arriérés et contrats défaillants par emprunteur défaillant

Nombre d'emprunteurs défaillants et montant moyen des arriérés par emprunteur défaillant

Le nombre d'emprunteurs défaillants et le montant moyen des arriérés par emprunteur défaillant augmentent sans cesse depuis 2007, ce qui témoigne de la difficulté croissante des ménages à rembourser leurs crédits³⁶. Entre 2007 et 2014, le nombre de personnes défaillantes a augmenté de 25,5 % et le montant moyen des arriérés de 39,5 %³⁷. La crise financière qui a éclaté en 2008 a aggravé la situation, causant une hausse plus marquée des deux indicateurs.

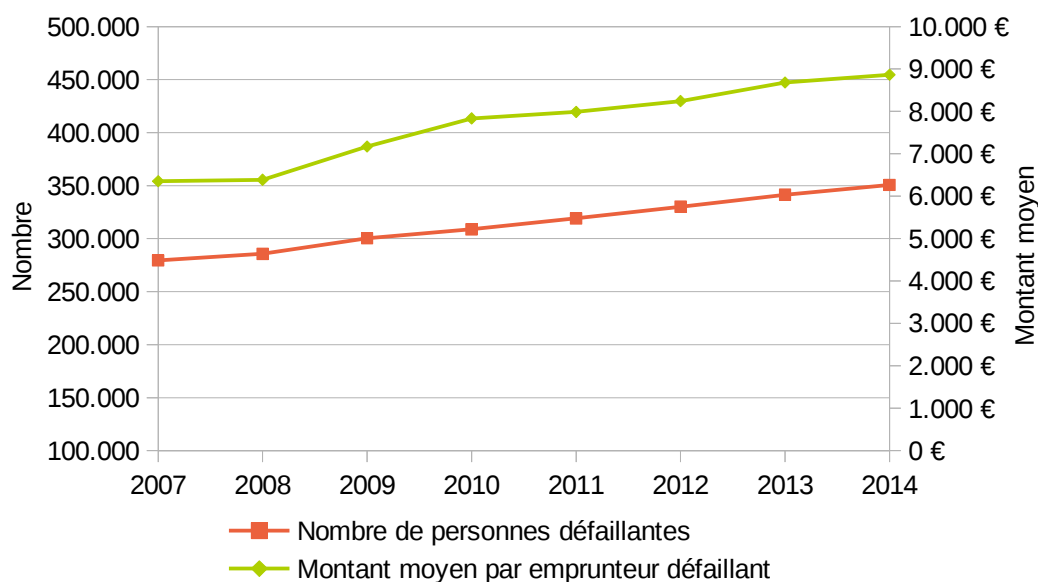
En 2014, 350 635 clients sont défaillants (+ 2,7 % par rapport à 2013), avec une moyenne de 8864 € d'arriérés par personne (+ 2,1 % par rapport à 2013).

Ces résultats aggravent une situation déjà critique : non seulement les emprunteurs rencontrent toujours plus de difficultés de paiement, mais les montants des arriérés ne cessent de croître – même si cette croissance est modeste en 2014.

³⁶ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 5, annexe 2.

³⁷ En 2011, il y a eu un changement méthodologique dans le calcul des défaillances. La Centrale des crédits aux particuliers n'a mis à jour les chiffres, sur base de la nouvelle méthode, que jusqu'à 2007. Pour ce motif, nous ne disposons pas des chiffres « à jour » pour les années 2004 – 2007.

Figure 12 – Évolution du nombre d'emprunteurs défaillants et du montant moyen des arriérés par emprunteur défaillant (2007 – 2014)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Pourcentage d'emprunteurs défaillants : 5,6 % fin 2014

Le pourcentage d'emprunteurs défaillants, c'est-à-dire le ratio entre le nombre d'emprunteurs défaillants et le nombre total d'emprunteurs, nous confirme les difficultés rencontrées par les ménages au moment de rembourser leurs crédits³⁸. Suite à la crise financière, le mouvement de hausse a repris alors que, depuis l'ouverture du volet positif de la Centrale des crédits aux particuliers, ce ratio allait décroissant.

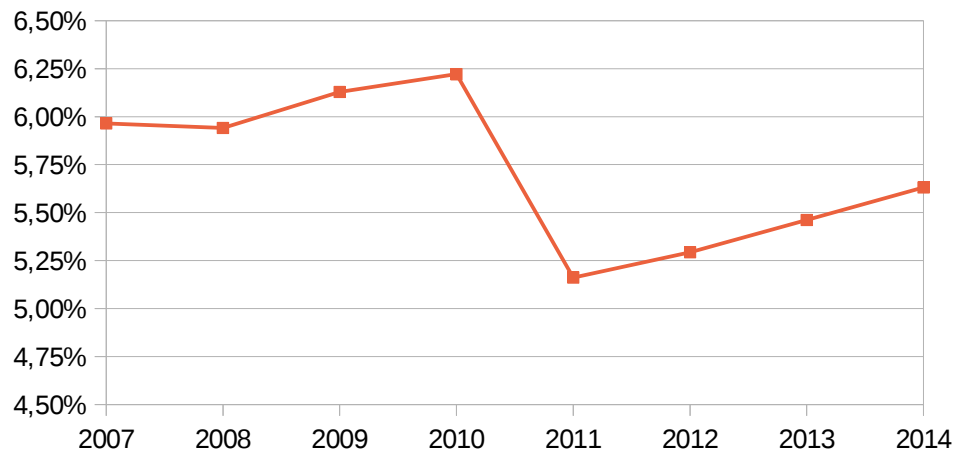
En 2014, 5,6 % des emprunteurs sont défaillants (+0,17 % par rapport à 2013).

Les emprunteurs ayant un crédit hypothécaire ont 7 fois moins de risque d'être en défaut de paiement que les autres

On constate que 88 % des défaillances concernent les emprunteurs n'ayant pas de crédit hypothécaire, bien que les montants en jeu soient beaucoup plus élevés lorsqu'on dispose d'un crédit de ce type.

³⁸ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 5, annexe 2.

Figure 13 – Évolution du pourcentage d'emprunteurs défaillants (2007 – 2014)

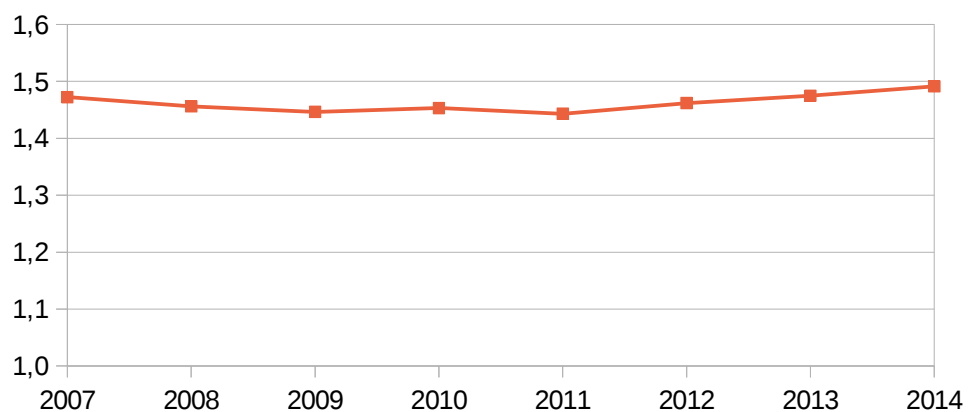


Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Nombre moyen de contrats défaillants par emprunteur défaillant

Le nombre moyen de contrats défaillants par personne défaillante est en légère hausse, bien que ce chiffre reste globalement stable depuis plus de 7 ans³⁹. La Centrale des crédits aux particuliers enregistre 1,49 crédit défaillant par emprunteur défaillant.

Figure 14 – Évolution du nombre moyen de crédits défaillants par personne défaillante (2007 – 2014)



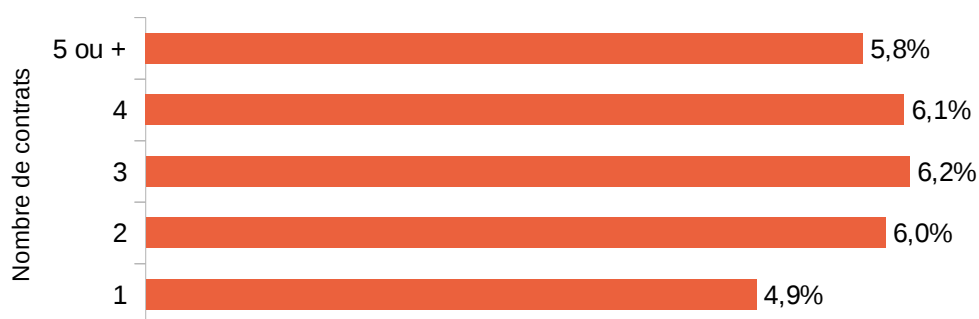
Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

³⁹ L'absence de chiffres entre 2004 et 2007 est causée par l'indisponibilité des chiffres corrects du nombre d'emprunteurs défaillants. En effet, en 2011 il y a eu un changement méthodologique et la Centrale de crédits a publié le chiffre à jour seulement jusqu'à 2007.

3.2.2.3 Pourcentage d'emprunteurs défaillants par nombre de contrats

Le taux de défaillance est significativement plus élevé pour les personnes qui ont souscrit plusieurs contrats de crédit⁴⁰. Ce résultat n'est pas du tout surprenant et correspond au sens commun : plus on utilise de crédit, plus on risque d'avoir un défaut de paiement.

Figure 15 – Pourcentage d'emprunteurs défaillants par nombre de contrats (2014)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

3.2.3 Indicateurs d'évolution du marché du crédit

Cette section et celles qui suivent se concentrent sur le marché du crédit, c'est-à-dire sur le nombre de contrats et les montants moyens des arriérés par contrat défaillant.

Comme pour les emprunteurs, une partie est dédiée aux tendances générales du marché du crédit et une deuxième partie donne des indications relatives à la qualité des crédits en cours, analysant les contrats défaillants⁴¹ et les montants des arriérés⁴².

De plus, nous analysons aussi la répartition du marché entre les quatre différentes formes de crédits (ventes à tempérament, prêts à tempérament, ouvertures de crédit et crédits hypothécaires), pour les contrats en cours et les nouveaux contrats.

⁴⁰ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 6, annexe 2.

⁴¹ Contrat pour lequel une des parties (généralement l'emprunteur) n'a pas respecté ses obligations (par exemple rembourser son prêt).

⁴² Sommes dues et non encore réglées par un débiteur (emprunteur) qui n'a pas respecté ses obligations contractuelles ou non contractuelles.

3.2.3.1 Nombre de contrats et montants moyens par contrat

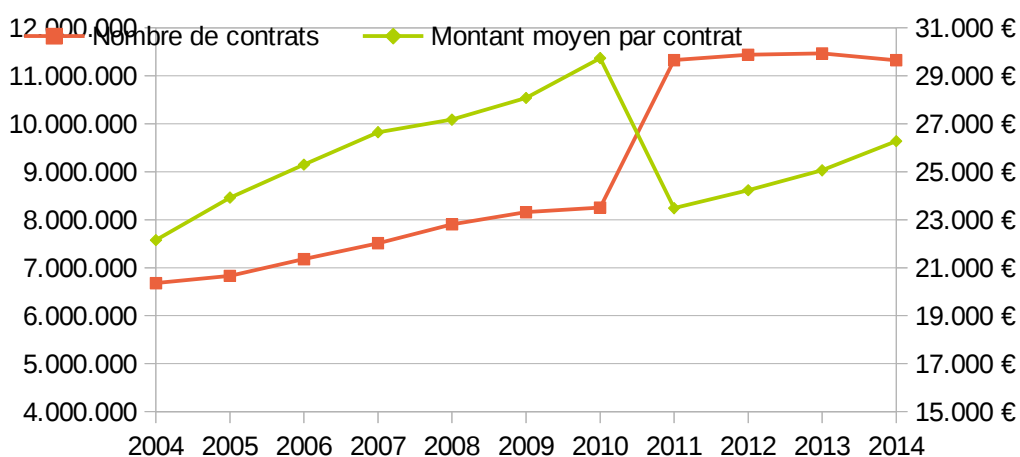
Le nombre de crédits est en faible baisse pour la première fois depuis 2004, suivant la tendance observée quant au nombre d'emprunteurs. En 2014, la Centrale des crédits aux particuliers compte 11 325 503 contrats (-1,2 % par rapport à 2013)⁴³.

En revanche, le montant moyen par contrat continue d'augmenter à un taux toujours plus élevé. En 2014, le montant moyen emprunté est de 26 273 €, soit une hausse de 4,8 % par rapport à 2013 (+11,8 % depuis 2011)⁴⁴.

Il est aussi important de noter que les changements enregistrés entre 2010 et 2011 sont causés par une modification méthodologique. De ce fait, il est impossible de comparer les chiffres enregistrés avant 2011 avec ceux enregistrés après le changement.

Comme pour l'analyse des emprunteurs, ces résultats nous montrent que, bien que le nombre de contrats soit en diminution, le montant moyen est plus élevé chaque année. Toutefois, vu que la baisse du nombre de contrats est à la fois inédite et très faible, il est difficile de tirer des conclusions sur le signal que cela envoie. L'avenir nous dira si c'est l'amorce d'une tendance à plus long terme.

Figure 16 – Évolution du nombre de contrats et du montant moyen par contrat (2004 – 2014)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

⁴³ Les données 2004-2014 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

⁴⁴ Les données 2004-2014 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

Il est intéressant de noter que la baisse du nombre de contrats de crédits (mesurée au 31/12/2014) est accompagnée par une hausse significative du nombre de nouveaux contrats octroyés tout au long de 2014 (1 449 299, +1,2 % par rapport à 2013)⁴⁵. Comment expliquer ce mouvement a priori paradoxal ?

La Centrale des crédits aux particuliers inclut dans le nombre total de contrats tous les contrats en cours au 31/12/2014. À l'inverse, les nouveaux contrats comprennent tous les contrats ouverts en 2014, y compris ceux qui sont déjà clôturés au 31/12/2014. De ce fait, un contrat signé en janvier et terminé en juin est comptabilisé dans les nouveaux contrats mais pas dans les contrats en cours, ce qui produit une différence entre les indicateurs. De même, une partie des crédits en cours au 31/12/2013 s'est clôturée pendant l'année 2014.

3.2.3.2 Parts de marché par type de crédit

Les 11 325 503 contrats en cours enregistrés en 2014 se partagent entre ouvertures de crédit⁴⁶, ventes à tempérament⁴⁷, prêts à tempérament⁴⁸ et crédits hypothécaires⁴⁹. À ce propos, il est utile d'analyser leur ventilation et les parts de marché par type de crédit⁵⁰.

Parts de marché par type de crédit, contrats en cours au 31/12/2014

En 2014, les ouvertures de crédits se placent en tête avec près de 58 % du marché. Le restant du marché est divisé entre les crédits hypothécaires (25 %), les prêts à tempérament (15 %) et les ventes à tempérament (2 %)⁵¹.

⁴⁵ Les données 2004-2014 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

⁴⁶ 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).

⁴⁷ Lors d'une **vente à tempérament**, le consommateur acquiert un bien mobilier dont il paie le prix en plusieurs échéances (source : BNB).

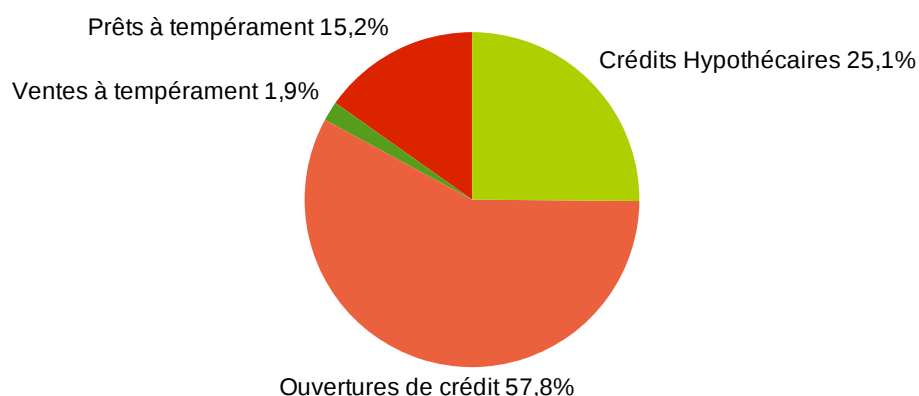
⁴⁸ Lors d'un **prêt à tempérament**, une somme d'argent est mise à la disposition du consommateur qui s'engage à rembourser le prêt par des versements périodiques (source : BNB).

⁴⁹ 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).

⁵⁰ Les données relatives au nombre de contrats par type de crédits sont présentées dans le tableau B, annexe 3.

⁵¹ Les données 2004-2014 sont présentées dans le tableau 7, annexe 2.

Figure 17 – Parts de marché par type de crédit, contrats existants au 31/12/2014

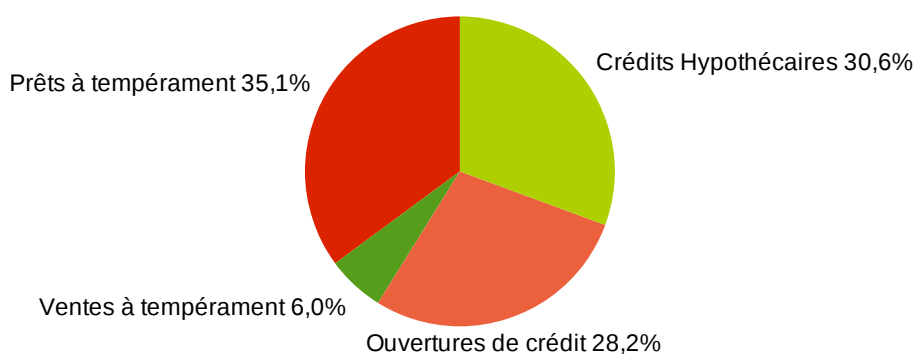


Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Parts de marchés par type de crédit, nouveaux contrats

En ce qui concerne les nouveaux contrats de crédit enregistrés dans le courant de l'année 2014, on note une ventilation tout à fait différente. Le prêt à tempérament est la forme de crédit la plus octroyée (35 %), alors que ce type de prêt représente seulement 15,2 % des contrats en cours⁵².

Figure 18 – Parts de marchés par type de crédit, nouveaux contrats (2014)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

⁵² Les données 2004-2014 sont présentées dans le tableau 7, annexe 2.

La comparaison des graphiques ci-dessus semble indiquer un changement au sein du marché des crédits, mais l'interprétation de ces chiffres doit rester prudente.

Par exemple, en ce qui concerne les prêts à tempérament, la différence de part de marché entre les contrats en cours et les nouveaux contrats est selon toute hypothèse causée par la durée des prêts à tempérament, dont un nombre significatif serait inférieur à 12 mois⁵³. De ce fait, beaucoup de prêts à tempérament ouverts au cours de l'année se termineraient avant le 31 décembre et ne seraient donc pas comptabilisés dans le nombre de contrats en cours.

L'inverse est de mise concernant les ouvertures de crédit. Alors que la répartition du marché pour les contrats en cours pourrait faire croire qu'il s'agit de la forme de crédit la plus répandue (presque 60 % du marché), les ouvertures de crédit représentent seulement 28 % du marché pour les nouveaux contrats. On constate une forte diminution du nombre de nouvelles ouvertures de crédit entre 2013 et 2014 (- 24 %) et, par conséquent, un recul en termes de part de marché (de 38 % en 2013 à 28 % du marché pour les nouveaux contrats en 2014)⁵⁴.

3.2.3.3 Montants moyens par type de crédit

Les montants moyens des contrats sont très différents selon le type de crédit pris en considération. Ces écarts sont inhérents à la nature même de ces crédits⁵⁵.

Dans la figure ci-dessous, on observe que les crédits hypothécaires ont – de loin – les montants les plus élevés, avec une moyenne de 87 785 € par contrat. Ce résultat n'est pas surprenant : les crédits hypothécaires sont utilisés pour l'achat de maisons, bâtiments, terrains et autres biens immobiliers qui exigent des montants élevés.

Le rapport de la Centrale des crédits aux particuliers nous apprend que la hausse moyenne des montants enregistrée entre 2013 et 2014 est principalement due à la hausse remarquable du montant moyen des prêts à tempérament, qui progresse de

⁵³ <http://www.credits-belgique.be/fr/pages/141/pre-a-temperament.html>

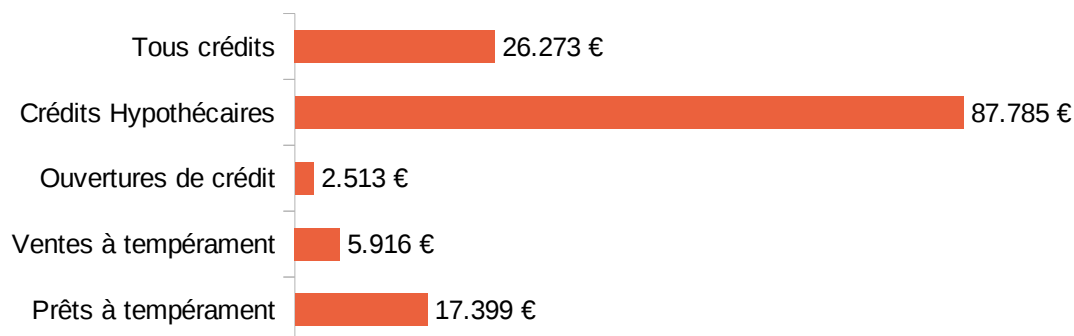
⁵⁴ On trouve l'explication suivante en p. 9 du Rapport 2014 de l BNB : « La diminution du nombre d'ouvertures de crédit est, quant à elle, principalement la conséquence de la clôture d'une opération de conversion effectuée en 2012 et 2013 par laquelle certains prêteurs ont remplacé un type de ligne de crédit par un nouveau produit. Étant donné que d'un point de vue juridique, de nouveaux contrats de crédit ont été établis, ceux-ci ont dû être communiqués à la Centrale, même si, dans la réalité, il s'agit plutôt de la continuation d'un crédit existant sous un autre nom ou une autre forme. Abstraction faite de ces opérations, le nombre de nouvelles ouvertures de crédit reste stable en 2014. »

De ce fait, comme pour le changement de méthodologie déjà opéré en 2011, ce second changement perturbe les interprétations longitudinales des chiffres relatifs aux ouvertures de crédit. Le mouton noir des crédits en Belgique est d'autant plus difficile à repérer que ces modifications épaississent le brouillard qui l'entoure. Nous ne pouvons que déplorer ces pratiques.

⁵⁵ Les données 2004-2014 sont présentées dans le tableau 7, annexe 2.

16,8 %. Une légère hausse est aussi enregistrée pour les ouvertures de crédit (+6,4 %) et les crédits hypothécaires (+2,1 %), alors que le montant moyen des ventes à tempérament est en diminution (-7,7 %).

Figure 19 – Montants moyens par type de crédit (au 31/12/2014)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

3.2.3.4 Contrats défaillants et montants des arriérés

Nombre de crédits défaillants et montants moyens par contrat défaillant

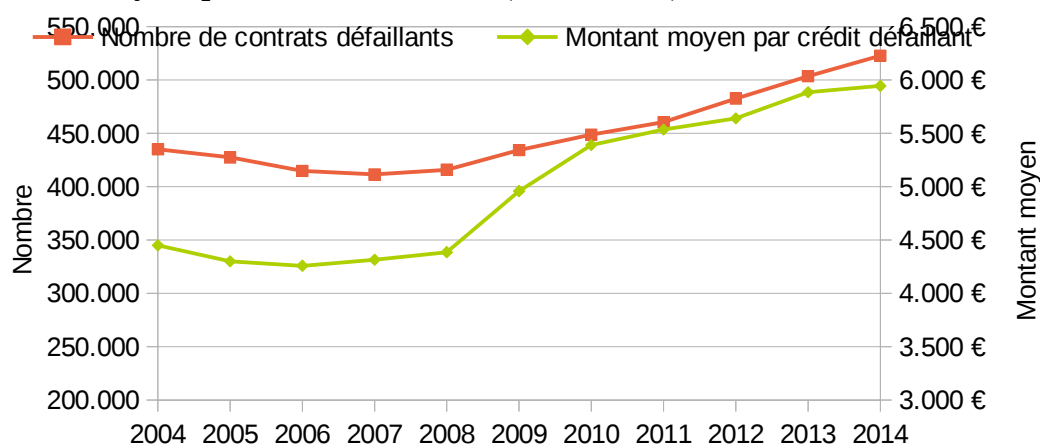
Depuis 2008, on observe une hausse ininterrompue du nombre de crédits défaillants, indicateur des difficultés des ménages à rembourser leurs crédits. La hausse des montants moyens par contrat défaillant est encore plus frappante.

En 2014, on recense 522 840 contrats défaillants (+3,8 % par rapport à 2013), avec un arriéré moyen de 5944 € (+0,99 %)⁵⁶.

Le nombre de contrats défaillants s'est fortement accru depuis le début de la crise économique (+25,7 %), de même que les arriérés moyens (+35,5 %). Toutefois, la croissance annuelle enregistrée cette année est plus faible : un signe que la situation pourrait s'améliorer dans le futur ?

⁵⁶ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 5, annexe 2.

Figure 20 – Évolution du nombre de contrats défaillants et du montant des arriérés moyens par contrat défaillant (2004 – 2014)

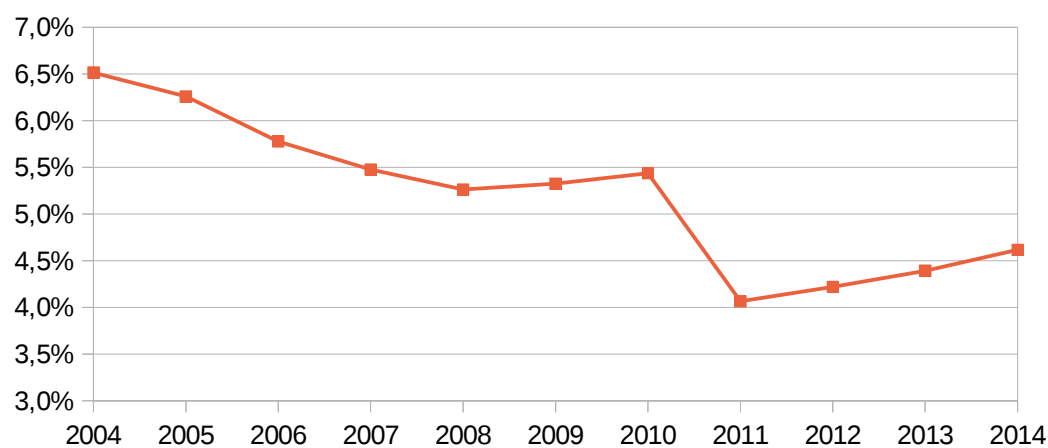


Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Pourcentage de crédits défaillants

Le pourcentage de contrats défaillants est aussi en hausse depuis plusieurs années. En 2014, 4,6 % de contrats sont défaillants (+0,23 % par rapport à 2013)⁵⁷.

Figure 21 – Évolution du pourcentage de contrats défaillants (2004 – 2014)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

⁵⁷ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 5, annexe 2.

La chute enregistrée en 2011 est expliquée par le changement de la méthode de calcul du nombre de contrats. En faisant abstraction de ce changement, le pourcentage des contrats et emprunteurs défaillants augmente depuis 2008, ce qui indique que les défaillances augmentent à un taux beaucoup plus élevé que le nombre total de contrats.

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

- pour la première fois en 10 ans, le nombre d'emprunteurs et de contrats a légèrement diminué entre 2013 et 2014. Toutefois, les montants moyens par emprunteur et par contrat, sur la période, poursuivent leur croissance.
- les pourcentages d'emprunteurs défaillants et de crédits défaillants croissent sans cesse depuis 2008, pour atteindre respectivement 5,63 % et 4,62 % en 2014 ;
- les montants moyens des arriérés par emprunteur (8864 €) ou par crédit défaillant (5944 €) sont en hausse continue depuis 2008 ;
- les arriérés moyens des crédits hypothécaires connaissent une hausse importante (+5,5 %), 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 les emprunteurs qui cumulent plusieurs contrats.

Le léger tassement du marché du crédit en 2014 n'interrompt toutefois pas la tendance longue de l'accroissement des montants empruntés, du nombre de clients défaillants et du montant moyen des crédits défaillants.

Cette évolution soulève des questions quant à l'évolution future de la qualité du marché du crédit : rien n'indique en effet que les emprunteurs connaîtront moins d'accidents de la vie (séparation, maladie, chômage...), et, dès lors, lorsque cela adviendra, on peut s'inquiéter des difficultés qu'ils rencontreront lorsqu'il s'agira de faire face à des montants de dettes plus importants.

L'emprunteur belge est bien plus lourdement endetté par le crédit qu'il y a 10 ans, et les profils les plus fragiles ne sont pas ceux qui s'endettent à long terme pour des montants importants (crédits hypothécaires). Paradoxal, quand on sait que, sous l'angle économique, tant la durée que le montant du crédit sont des facteurs aggravant le risque : est-ce à dire que la manière dont le crédit est octroyé (lieu, analyse risque, profil...) est beaucoup plus déterminante dans l'occurrence de

défaillance ? Cette position, qui souligne le rôle décisif d'une approche responsable de la phase précontractuelle dans la prévention des défauts de paiement, semble donc bien corroborée par la réalité.

Par ailleurs, les crédits à la consommation de masse sont-ils construits pour être rentables malgré un taux de défaut plus élevé ? En tout état de cause, les bénéfices privés tirés de ces crédits n'intègrent pas, tant s'en faut, la totalité des externalités négatives supportées par la société, les citoyens, les pouvoirs publics (traitement du surendettement, guidance budgétaire, coût de justice, santé...)

3.2.4 Caractéristiques des défauts de paiement

Par rapport aux sections précédentes, où nous nous intéressions à la dimension inclusive de l'octroi de crédit, nous analysons ici les données liées au surendettement et donc à l'octroi responsable de crédits. En particulier, 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, c'est-à-dire le pourcentage du total des contrats enregistrés comme défaillants, calcul faisant le rapport entre le nombre de contrats défaillants et le nombre total de contrats. Cet indicateur nous renseigne sur la fréquence des crédits problématiques et reflète la nature même d'un produit (taux de défaillance par type de crédit), ou des pratiques d'un prêteur (taux de défaillance 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 crédit ;
2. du type de prêteur ;
3. du type de prêt et du type de prêteur.

La Centrale des crédits distingue deux catégories de prêteurs agréés : les banques (agréées par la Banque nationale de Belgique) – désignées "**établissements de crédit**" – et les autres types de prêteurs – désignés "**autres institutions**". Nous adoptons dans ce rapport la même terminologie.

3.2.4.1 Taux de défaillance

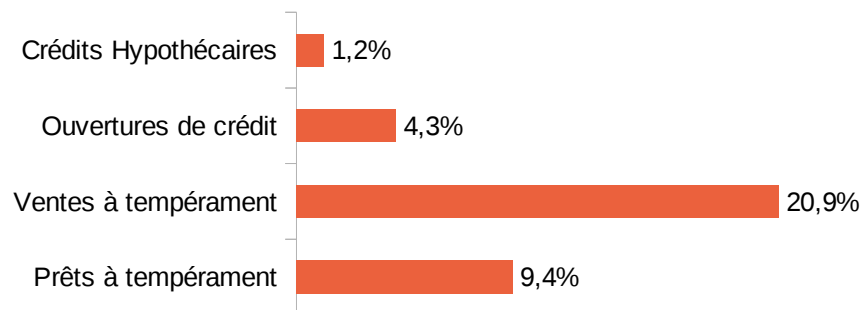
En fonction du type de crédit

Nous cherchons ici à savoir quels types de contrats présentent les risques de défaut les plus élevés. À des fins comparatives, le pourcentage de contrats défaillants par type est un indicateur beaucoup plus pertinent que le nombre de défauts de paiement, parce qu'il est indépendant des parts de marché.

La ventilation du taux de défaillance montre des différences notables entre les quatre types de crédits⁵⁸.

Les ventes à tempérament sont les contrats qui enregistrent le plus de défauts de paiement en 2014 (20,9 %).

Figure 22 – Taux de défaillance par type de crédit



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Fait inquiétant, les taux de défaillance des ventes à tempérament et les ouvertures de crédit sont en forte hausse par rapport à 2013.

Notons que le taux de défaillance des ouvertures de crédits nous donne des conclusions biaisées car leur taux de défaillance est sous-estimé. En effet, un certain nombre de ces ouvertures de crédit ne sont pas utilisées. De ce fait, elles gonflent à tort le nombre total de crédits, poussant ainsi à la baisse le ratio de défaillance des ouvertures de crédit, donné par la formule ci-dessous :

⁵⁸ Les données relatives au nombre de contrats, de contrats défaillants et le taux de défaillance par type de crédit sont présentées dans le tableau 8, annexe 2.

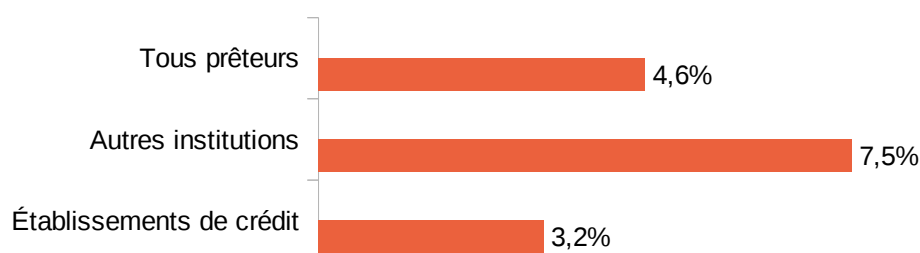
$$\text{Ratio de défaillance des OC} = \frac{\text{nombre d'OC défaillants}}{\text{nombre d'OC (y compris les nonutilisées)}}$$

En fonction du type de prêteur

Nous cherchons ici à savoir quels types de prêteurs – établissement de crédits ou « autres institutions » – connaissent les risques de défaut de paiement les plus élevés.

Tous prêteurs confondus, le taux de défaillance est de 4,6 % en 2014. Le contraste entre les deux types de prêteurs est flagrant. Les « autres institutions » ont des pratiques qui conduisent à un endettement plus important, avec 7,5 % de crédits défaillants⁵⁹.

Figure 23 – Taux de défaillance par type de prêteur



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

La différence entre les taux de défaillance des deux prêteurs nous fait conclure que les autres institutions adoptent des pratiques plus irresponsables que les établissements de crédit. Pour expliquer cette différence, il faut aussi s'intéresser aux types de crédit distribués par les uns ou les autres.

Le taux de défaillance est en hausse pour les deux types de prêteurs, surtout au sein des établissements de crédit. Ces résultats sont peu encourageants. En effet, non seulement les taux de défaillance sont en hausse, mais on constate aussi un « catching up » des établissements de crédit par rapport aux autres institutions. En effet, les opérateurs « modèles » semblent adopter toujours plus de mauvaises pratiques.

⁵⁹ Les données relatives au nombre de contrats, de contrats défaillants et le taux de défaillance par type de prêteur sont présentées dans le tableau 8, annexe 2.

En fonction du type de prêteur et du type de crédit

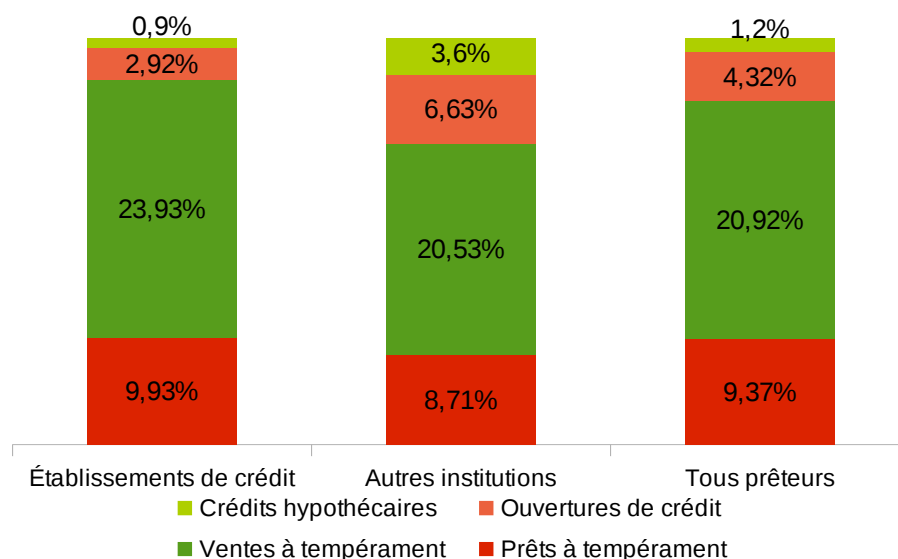
Afin d'expliquer les différences entre les deux types de prêteurs, on analyse les taux de défaillance par type de prêteur et par type de crédit⁶⁰.

C'est sur les **ouvertures de crédit** et les **crédits hypothécaires** que les méthodes d'octroi des prêts des « autres institutions » semblent poser problème. En effet, les taux de défaillance diffèrent fortement selon le type de prêteur. 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 les ventes à tempérament**, les taux de défaillance sont semblables, quel que soit le type de prêteur.

Dans l'interprétation de ces chiffres, il est important de ne pas oublier que le taux de défaillance des ouvertures de crédit est sous-estimé, à cause du grand nombre de crédits inutilisés.

Figure 24 – Taux de défaillance par type de prêteur et par type de crédit



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

⁶⁰ Les données relatives au nombre de contrats, de contrats défaillants et le taux de défaillance par type de prêteur sont présentées dans le tableau 8, annexe 2.

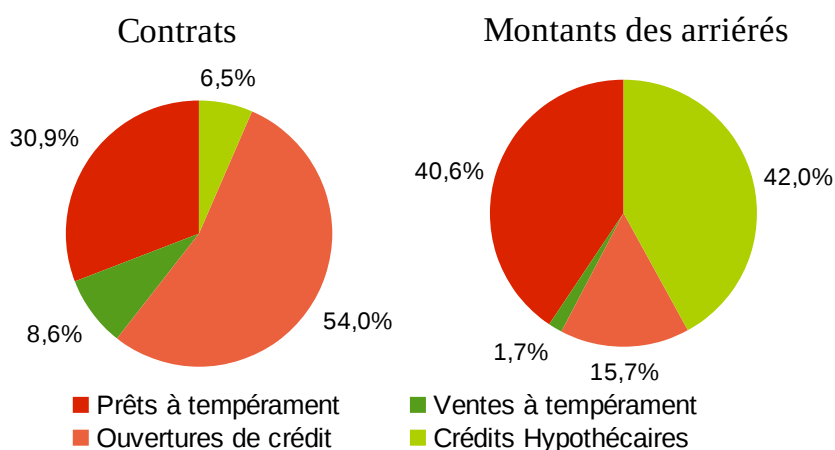
3.2.4.2 Part relative des contrats défaillants ou des arriérés

Les parts de marché permettent de faire une analyse plus poussée du rôle des prêteurs dans les situations d'endettement problématique. En effet, les parts de marché nous donnent une idée du poids d'un type de crédit défaillant sur la totalité du marché des contrats défaillants ou des montants des arriérés. Toutefois, il est important de noter que les parts de marché de crédits défaillants ou des montants des arriérés défaillants reflètent la popularité d'un type de crédit par rapport aux autres.

En fonction du type de crédit

Le plus grand nombre de **contrats défaillants** provient des ouvertures de crédit (54 %). En second lieu, les prêts à tempérament, qui représentent plus d'un crédit défaillant sur trois (31 %). Ensemble, ouvertures de crédits et prêts à tempérament représentent donc plus de 80 % de l'ensemble des crédits défaillants. Rappelons que ceux-ci présentent, par ailleurs, un taux de défaillance important (près d'un prêt à tempérament sur dix est défaillant)⁶¹.

Figure 25 – Parts de marché des contrats défaillants et des montants des arriérés par type de crédit



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

L'analyse des **montants des arriérés** produit une répartition assez différente : les ouvertures de crédits ne comptent que pour 16 % de l'ensemble des arriérés, contre 41 % pour les prêts à tempérament et 42 % pour les crédits hypothécaires⁶².

⁶¹ Les données relatives au nombre de contrats, de contrats défaillants et le taux de défaillance par type de prêteur sont présentées dans le tableau 9, annexe 2.

⁶² Les données relatives au nombre de contrats, de contrats défaillants et le taux de défaillance par type de prêteur sont présentées dans le tableau 9, annexe 2.

Cette répartition n'est pas surprenante. Les crédits hypothécaires et les prêts à tempérament sont caractérisés par des montants moyens généralement plus élevés. Ainsi, les montants des arriérés reflètent la nature des contrats.

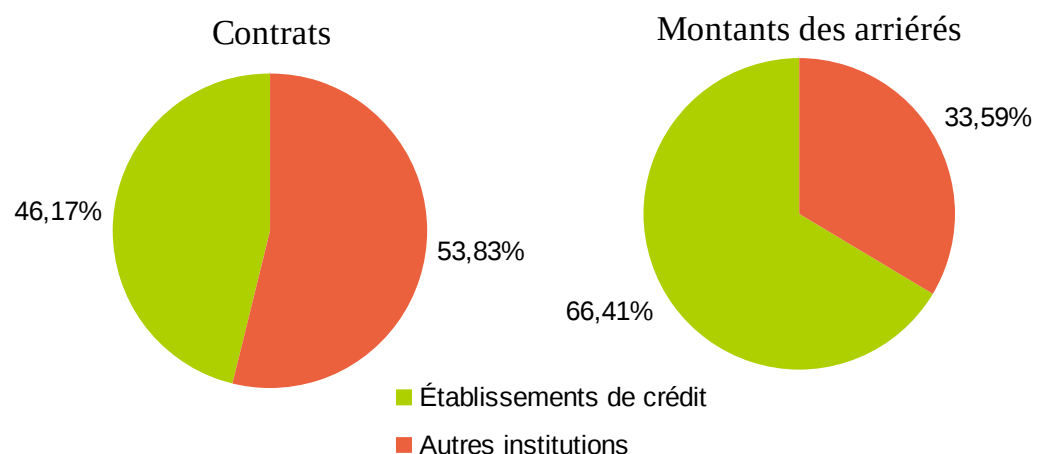
En revanche, il serait fallacieux de considérer que des montants d'arriérés globalement faibles n'impliquent pas de difficultés sérieuses. C'est malheureusement particulièrement vrai pour les ouvertures de crédit, puisque ces dernières sont octroyées à des consommateurs disposant de revenus parfois très faibles. Pour ces derniers, venir à bout d'un montant d'arriérés de 1725 €⁶³ (qui est un montant indicatif, très sous-estimé) peut relever du parcours du combattant.

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 53,83 % des contrats défaillants et les établissements de crédit 46,17 %⁶⁴.

En revanche, près de deux tiers des arriérés de paiement proviennent des établissements de crédit. Ceci est lié au fait que ces établissements octroient un grand nombre de prêts hypothécaires, et que les montants des arriérés de ceux-ci sont importants. C'est ce que nous allons vérifier à la section suivante.

Figure 26 – Parts de marché des contrats défaillants et des montants des arriérés par type de prêteur



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

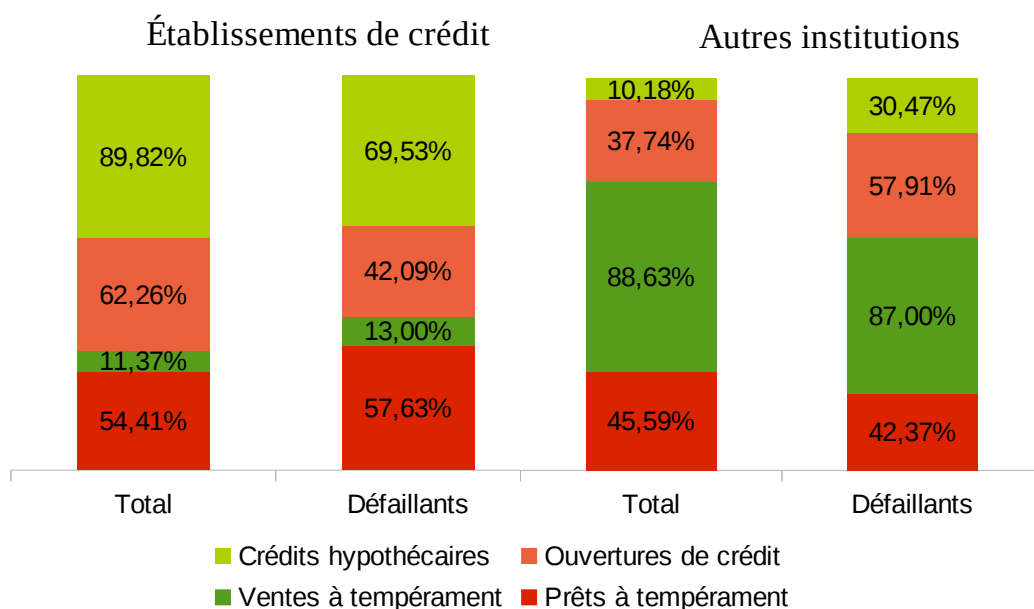
⁶³ In tableau 9, annexe 2

⁶⁴ Les données relatives au nombre de contrats, de contrats défaillants et le taux de défaillance par type de prêteur sont présentées dans le tableau 10, annexe 2.

En fonction du type de prêteur et du type de crédit

Le graphique ci-dessous nous montre que, en ce qui concerne les ouvertures de crédits et les crédits hypothécaires, les « autres institutions » ont une part de marché des contrats défaillants beaucoup plus élevée que leur part sur ces marchés. En ce qui concerne les défaillances des ventes et prêts à tempérament, on observe que les établissements de crédit sont légèrement sur-représentés.

Figure 27 – Parts de marchés des contrats défaillants par type de prêteur et par type de crédit

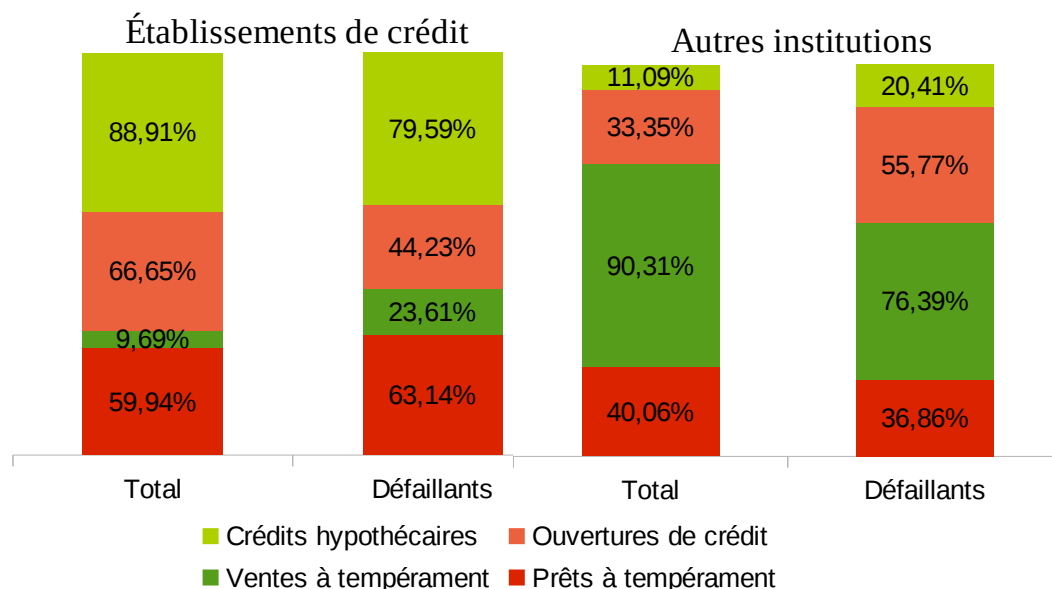


Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Le graphique ci-dessous, concernant les parts de marché des montants des arriérés, nous permet de tirer les mêmes conclusions⁶⁵.

⁶⁵ Les données relatives au nombre de contrats, de contrats défaillants et le taux de défaillance par type de prêteur sont présentées dans le tableau 11, annexe 2.

Figure 28 – Parts de marché des montants des arriérés par type de prêteur et par type de crédit



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

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 de défaillance) ou sur la seconde (les parts de marché des contrats défaillants).

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

- les **prêts** et les **ventes à tempérament** sont des produits particulièrement risqués ;
- les **ouvertures de crédit**, compte tenu de la sous-estimation du taux de défaillance, doivent, par mesure de précaution, toujours être considérées comme un crédit **dangereux pour les publics vulnérables**⁶⁶ ;
- les **autres institutions** semblent ne pas utiliser les méthodes adéquates en vue de prévenir les défauts de paiement, et ces manquements concernent les **ouvertures de crédit** et les **prêts hypothécaires**.

⁶⁶ O. Jérusalmy, 2011, « Les ouvertures de crédit : pour quoi faire ? », Enquête commanditée par le SPP Intégration sociale à la demande de Philippe Courard, Secrétaire d'État à l'Intégration sociale et à la lutte contre la pauvreté, Réseau financement Alternatif

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 de marché des contrats défaillants. Il en ressort que :

- les **ouvertures de crédits** et les **prêts à tempérament** sont les sources majeures 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 de défaillance est particulièrement pertinente, car elle permet d'identifier de mauvaises pratiques ou les produits risqués par nature.

Nous ne pouvons dès lors qu'insister sur le fait que les **prêts et les ventes à tempérament, et les ouvertures de crédit** 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 des prêts, mais les pratiques sur ce marché semblent parfois plus que 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 crédit et de crédits hypothécaires**.

Notons, par ailleurs, que les **autres institutions** détiennent la majorité du marché des **ventes à tempérament** : 87 %. Sur le marché des prêts à tempérament, elles n'ont pas un poids prépondérant (42,4 %).

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 2014⁶⁷, 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.

En matière de pratiques de marché agressives, mentionnons que le rapport annuel de 2014 de l'inspection du SPF Économie⁶⁷ révèle que 37,5 % des publicités pour le crédit à la consommation ont commis une ou plusieurs infractions (contre 28 % en 2013). Parmi ces infractions, 76 % (-5 % par rapport à 2013) concernaient l'article 5 de la loi du 12 juin 1991, et notamment des infractions de ces types :

- absence de mention claire des informations de base (1,3 %) ;
- 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 (7,5 %) ;
- non-mention du montant du crédit (6 %) ;
- non-mention d'un exemple représentatif, du montant moyen du crédit ou d'un exemple représentatif par type de contrat de crédit repris dans la publicité (13,9 %) ;
- non-mention de la durée du contrat de crédit (5,8 %) ;
- non-mention du prix au comptant et du montant des acomptes éventuels en ce qui concerne les publicités pour un bien (10,2 %) ;
- non-mention du taux annuel effectif global (5,7 %) ;
- non-mention du montant total dû par le consommateur et du montant des mensualités (5,7 %).

⁶⁷ 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 5/11/2015)

⁶⁸ 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_2014_e7.jsp (consulté le 5/11/2015)

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 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

Fin 2014, 97 065 Belges étaient en cours de procédure en règlement collectif de dettes, soit un peu plus de 1 % de la population majeure belge. En 2014, 17 552 nouvelles demandes ont été déclarées admissibles par les tribunaux, une situation relativement stable par rapport à 2013.

Le nombre d'avis d'admissibilité est constamment en hausse depuis 2010. Alors que la hausse annuelle était, quant à elle, chaque année plus basse (de 10,1 % entre 2010 et 2011 à 3,8 % entre 2012 et 2013), elle a malheureusement recommencé à augmenter entre 2013 et 2014 (+5,1 %).

Parmi les procédures en cours enregistrées à la Centrale des crédits aux particuliers, seules 39,4 % ont un plan de règlement amiable (34 836 demandes) ou judiciaire (3402 demandes). Pour les autres, les tribunaux et les médiateurs des dettes n'ont pas encore signalé l'existence d'un plan. Toutefois, la plupart de ces dossiers sont relativement récents (datant de 2013 ou 2014) : il est donc normal qu'un plan n'ait pas encore été finalisé.

Figure 29 – Règlement collectif de dettes, nombre d'avis d'admissibilité et type de suivi

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'avis d'admissibilité	76.179	83.886	89.024	92.362	97.065
Évolution	/	10,12%	6,12%	3,75%	5,09%
Dont suivis de règlements amiables	24.031	25.594	28.249	33.773	34.836
Dont suivis de règlements judiciaires	4.588	4.140	3.925	3.752	3.402
Dont pas de suivis	47.560	54.152	56.850	54.837	58.827

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Calculs : Réseau Financité

3.2.5.2 Nature des dettes

Figure 30 – Règlement collectif de dettes, admissibilité en fonction du nombre de contrats de crédit

	Nombre d'avis d'admissibilité	Pourcentage
Personnes sans contrat de crédit	21.070	21,71%
Personnes avec un ou des contrats de crédits mais sans aucun retard de paiement	6.713	6,92%
Personnes avec un contrat défaillant	22.242	22,91%
Personnes avec deux contrats défaillants	18.794	19,36%
Personnes avec trois contrats défaillants	13.216	13,62%
Personnes avec quatre contrats défaillants	7.890	8,13%
Personnes avec cinq contrats défaillants ou plus	7.140	7,36%
Total	97.065	100,00%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

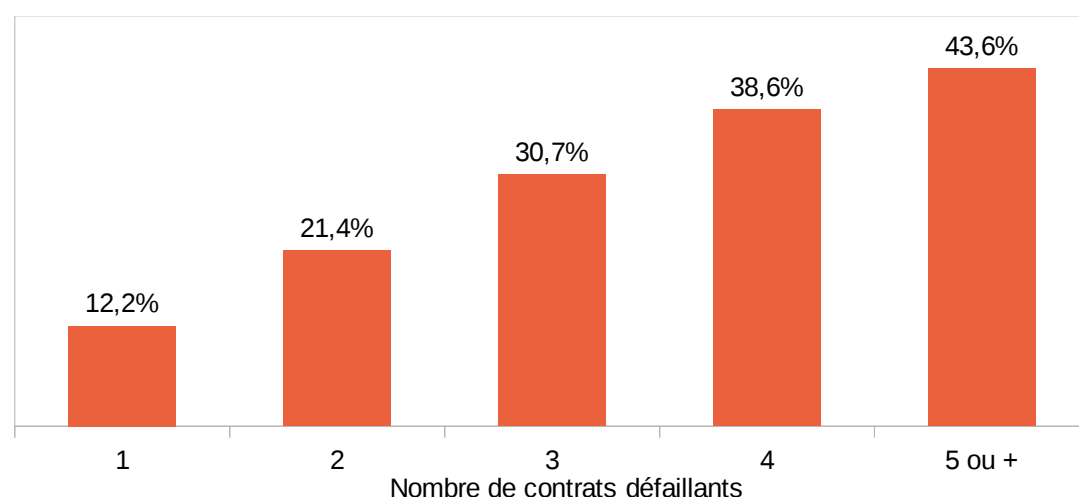
Calculs : Réseau Financité

Les données du tableau ci-dessus montrent que près d'un tiers (29 %) 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 des sources autres que le crédit peut être le développement de services prépayés (dans les cas où la consommation précède généralement le paiement : énergie, eau, téléphonie...). 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.

Il est intéressant de regarder le pourcentage des personnes avec contrats défaillants qui font appel à la procédure du règlement collectif de dettes. Le tableau ci-dessous nous montre que 43,6 % des emprunteurs avec cinq contrats défaillants ou plus font appel au règlement collectif. Le pourcentage est beaucoup plus réduit pour les emprunteurs avec un contrat défaillant. On comprend intuitivement que ceux qui ont un plus grand nombre de crédits défaillants ont un plus grand intérêt à soumettre un avis d'admissibilité.

Figure 31 – Pourcentage de personnes défaillantes faisant appel au règlement collectif de dettes



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

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

Le nombre de plaintes introduites auprès de l'Ombudsfin en matière de crédit a connu une tendance croissante de 2008 à 2012 et décroît depuis.

Figure 32 – Évolution des plaintes relatives aux crédits recevables par l'Ombudsfin

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Généralités	4	3	4	0	8	6	11
Crédits hypothécaires	48	58	69	69	97	82	66
Crédits à la consommation	46	45	53	63	58	70	65
Prêts verts	0	0	0	4	2	2	0
Enregistrement (négatif) à la CCP	4	9	12	11	19	14	21
Autres	4	9	7	1	0	1	0
Total des plaintes relatives au crédit	106	124	145	148	184	175	163
Évolution	19,0%	17,0%	16,9%	2,1%	24,3%	-4,9%	-6,9%

Source : Ombudsfin, Rapport annuel 2014 – Calculs : Réseau Financé

Cependant, le rapport indique une légère hausse des plaintes dans les domaines de l'enregistrement à la CCP et des généralités. Une pratique inquiétante est soulignée par l'Ombudsfin : 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 zérotage, soit le remboursement de la totalité de l'ouverture de crédit dans un délai précis (en fonction du type d'ouverture de crédit).

3.2.6 Évolution du marché du microcrédit personnel en Belgique

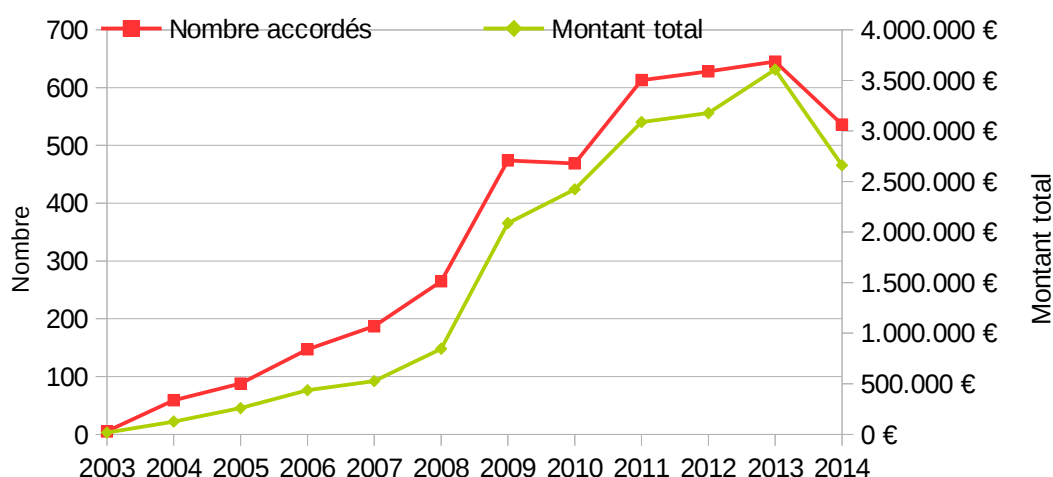
Le microcrédit est un produit financier octroyé à des personnes qui, de par leur situation financière, professionnelle ou personnelle, n'ont pas accès au crédit bancaire. On peut pourtant considérer que ces personnes, qui ont généralement des revenus très limités, comptent parmi celles pour qui l'accès 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 d'amélioration de la 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.

Figure 33 – Évolution du nombre et du montant total de microcrédits personnels



Source : Rapports d'activité 2008 à 2014 de Crédal – Calculs : Réseau Financité

Nous reprenons, dans le graphique ci-dessus, les données relatives à l'évolution de ce marché⁶⁹. Il en ressort que le nombre de microcrédits personnels octroyés a fortement diminué (-16,9 %) entre 2013 et 2014, à cause d'une forte réduction du nombre de microcrédits octroyé dans le cadre des Prêts Verts Bruxellois (-35 %) et des crédits sociaux (-14 %).

Les encours suivent la même évolution, avec une réduction encore plus marquée (- 26,5 %). Cette tendance est d'autant plus frappante que l'encours croît depuis 2003. Cette baisse est imputable à une forte réduction des montants moyens des Prêts Verts Bruxellois, qui passent de 11 833 € à 10 151 € (-14 %) et une légère réduction des montants moyens des crédits sociaux (-1,8 %).

En ce qui concerne le crédit Bien Vivre Chez Soi, tant le nombre de crédits que les montants ont augmenté entre 2013 et 2014, et ce, grâce à la nouveauté du produit. Cette hausse n'est pas suffisante pour compenser les réductions observées par ailleurs.

3.2.7 Résumé

1. Pour l'année 2014, nous constatons une faible réduction du nombre d'emprunteurs et de crédits. Le nombre de crédits par emprunteur a aussi légèrement diminué.
2. Les ouvertures de crédit représentent près de 60 % des crédits en cours.
3. Les prêts octroyés en 2014 sont pour près de 65 % des prêts à tempérament et des crédits hypothécaires.
4. La part des crédits et des emprunteurs défaillants est en hausse ininterrompue depuis 2008.
5. Le montant total des arriérés, ainsi que les arriérés par crédit ou par emprunteur, augmente 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 10,9 % en 2014.
6. Les taux de défaillance sont significativement plus élevés pour les personnes cumulant plusieurs contrats de crédit.

⁶⁹ Les données relatives aux microcrédits personnels octroyés par Crédal entre 2008 et 2014 (nombre, montant moyen et montants totaux prêtés) se trouvent dans le Tableau 12, annexe 2.

7. Les taux de défaillance les plus importants concernent les ventes à tempérament (20,9 %) et les prêts à tempérament (9,4 %).
8. Les institutions autres que les établissements de crédit présentent des taux de défaillance plus élevés que la moyenne, et, plus particulièrement, en matière d'ouvertures de crédit et de crédits hypothécaires.
9. Le recours au règlement collectif de dettes (le nombre d'avis d'admissibilité) est en hausse. Il concerne en partie (21,7 %) des personnes n'ayant aucun contrat de crédit.
10. Le rapport d'inspection du SPF Économie identifie que 37,5 % de publicités en matière de crédit à la consommation sont en infraction (contre 28 % en 2013).
11. Le nombre de microcrédits personnels octroyés par Crédal est en baisse (536 en 2014). Le nouveau produit « Bien Vivre Chez Soi » est le seul à augmenter au cours des douze derniers mois.
12. 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 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 publicité sur le 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.
4. Pour limiter les situations de surendettement liées au non remboursement des crédits, il serait intéressant que les institutions encouragent une épargne préalable au crédit afin de s'assurer de la capacité de remboursement des emprunteurs (comme c'est par exemple le cas dans certaines *credit unions* en Grande-Bretagne).

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 plate-forme 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 brosser un portrait de 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-épargne⁷⁰ ont déjà prouvé leur efficacité pour encourager l'épargne des publics précaires. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle, dès novembre 2015, le Réseau Financité a mis en place un consortium avec des partenaires publics et privés afin de promouvoir la micro-épargne et prévenir le surendettement parmi les publics précarisés. Ce programme se déroule pour commencer sur une année, mais l'idée est qu'il devienne récurrent. Ainsi, une dizaine de groupes seront créés en vue d'encourager des personnes précarisées à épargner grâce, notamment, à un bonus financier payé en fin de programme à certaines conditions. Ces dernières incluent le fait d'assister à au moins 3 modules de formation sur 6 et celui d'épargner au moins 7 mois sur 12.

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 Cadre législatif

Un arrêté royal modifiant le fonctionnement des comptes d'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.⁷¹

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.

⁷⁰ 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.

⁷¹ Voir l'analyse de Bernard Bayot, « Renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers », décembre 2013.

- 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 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 FSMA⁷² a lancé, le 1^{er} février 2013, un site internet d'information : www.wikifin.be. Les épargnants peuvent y comparer les différents comptes d'épargne dans l'outil « simulateur de 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.

Le nombre de comptes d'épargne par habitant est en très légère hausse depuis 2011⁷³. 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 (+3,7 % entre 2013 et 2014 contre +22,9 % entre 2009 et 2008). Le montant moyen épargné par habitant est de 21 258 € en 2014.

⁷² Autorité des services et marchés financiers.

⁷³ Lors de la rédaction de ces lignes, le nombre de comptes d'épargne réglementés n'est pas publié. Toutefois, notre correspondant à Febelfin, Tim De Vos, a pu nous confirmer que la tendance restait similaire à l'an dernier.

Figure 34 – Données d'accessibilité pour les comptes d'épargne

* Suite à des retards chez Febelfin, ces chiffres ne seront disponibles qu'en janvier 2016.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de comptes d'épargne réglementés (en millions)	18,672	18,746	19,061	19,089	19,308	19,465	*
Montants déposés sur les comptes d'épargne (milliards d'euros)	143,4	176,3	197,2	201,5	217,6	229,9	238,3
Population belge (en million au 31 décembre)	10,75	10,84	10,95	11,04	11,10	11,15	11,21
Nombre de comptes d'épargne moyen par habitant	1,74	1,73	1,74	1,73	1,74	1,75	*
Montant moyen épargné par habitant	13.336 €	16.264 €	18.007 €	18.258 €	19.604 €	20.619 €	21.258 €
Montant moyen par compte épargne réglementé	7.680 €	9.405 €	10.346 €	10.556 €	11.270 €	11.811 €	*

Source : Vademecum Febelfin – Bulletins statistiques BNB

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 :

- environ un quart des Belges se disent incapables de faire face à une dépense imprévue⁷⁴. Par ailleurs, 18 % des gens n'ont pas économisé de façon active au

⁷⁴ Selon l'enquête sur les revenus et conditions de vie (SILC) – chiffres 2013. Ce chiffre est corroboré par une enquête sur les comportements en matière d'argent en Belgique réalisée par Wikifin et disponible sur Internet : <http://www.wikifin.be/sites/default/files/resultats-de-lenquete-sur-les-composants-en-matiere-dargent-en-belgique-2015.pdf>.

cours des 12 derniers mois.⁷⁵

- 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 (21 258 € en 2014) 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.

Étude sur la répartition du patrimoine des ménages

Une étude⁷⁶ 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 les comptes d'épargne) avec, pour valeur médiane conditionnelle⁷⁷, 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 74 000 € 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 !

⁷⁵ Enquête sur les comportements en matière d'argent en Belgique réalisée par Wikifin en 2015. Lien ci-dessus.

⁷⁶ « Structure et répartition du patrimoine des ménages : une analyse menée sur la base de la HFCS », Du Caju, P., septembre 2013.

⁷⁷ 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.

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

Le rapport trimestriel sur l'emploi et la situation sociale en Europe⁷⁸ de septembre 2015 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, ce qui reste un niveau élevé. Les ménages qui s'endettent représentent environ 5 % du total, ceux qui puisent dans leur épargne 10 %. Ces hauts taux seraient dus au fait que les gens dépendent de plus en plus de leur épargne. Toutefois, par rapport à 2014, le pourcentage de la population européenne en situation de détresse est plus bas, bien qu'il ait légèrement augmenté entre le premier et deuxième trimestre de l'année 2015.

Le quartile des ménages les plus pauvres est particulièrement touché : environ 25 % d'entre eux sont actuellement en situation de détresse financière. Cet indicateur s'est détérioré depuis 2007 dans la plupart des États membres. Au contraire, le niveau de détresse financière parmi les ménages à revenus moyens et élevés est en réduction depuis 2012. De ce fait, l'écart entre le troisième et le quatrième quartile (les ménages les plus pauvres) augmente chaque année.

Lorsque l'on prend en compte l'ensemble de la population, la situation en **Belgique** se détériore : 14,5 % des répondants belges à l'enquête européenne étaient en situation de détresse financière au troisième trimestre de 2015, contre 12,3 % à la même période il y a un an. Cette détérioration s'accroît pour ce qui concerne les personnes ayant les revenus les plus bas (premier quartile) : 27,3 % sont en détresse financière au troisième trimestre 2015 contre 21,1 % au même moment en 2014.

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

⁷⁸ EU Employment and Social Situation Quarterly Review.

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 (+3,7 %) a continué à augmenter entre 2013 et 2014. 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.
3. Au troisième trimestre 2015, 14,5 % 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 mois⁷⁹. Ce chiffre est encore plus élevé parmi les personnes du quartile avec les revenus les plus bas : 27 % de ces personnes sont en situation de détresse financière (Q3 2015), contre 21 % 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 les 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 donnée émanant de la Banque Carrefour et de données de provenance des banques. Nous plaçons pour qu'un tel développement se fasse.
2. Les mesures mises en place au niveau du cadre légal pour promouvoir l'épargne ne ciblent pas adéquatement le public fragilisé. Les incitants fiscaux à l'épargne actuels sont socialement inéquitables et ne constituent ainsi pas un argument pour les ménages à revenus précaires. Il serait avisé de mettre sur pied un dispositif à grande échelle pour inciter ce public à épargner.

⁷⁹ EU Employment and Social Situation Quarterly Review – septembre 2015.

3.4 Les instruments d'assurance

3.4.1 Introduction

Pour évaluer les instruments d'assurance 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 Belgique⁸⁰. Ces assurances ne sont pas toutes rendues obligatoires légalement.

Parmi les assurances reprises dans le panier, se trouvent :

- les assurances santé :
 - 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 (RC) :
 - 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 elles 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, d'assurer son logement contre l'incendie.

⁸⁰ 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 Assurances soins de santé et hospitalisation

3.4.2.1 État des lieux

L'assurance obligatoire

Bien qu'elle soit peu spontanément perçue comme un service financier au sens classique du terme par le grand public, 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 couverts⁸¹, sauf à souscrire des assurances complémentaires – des assurances de ce type sont proposées par les mutuelles ainsi que par certaines compagnies privées d'assurance.

C'est d'ailleurs en septembre 2014 que l'INAMI, en collaboration avec Médecins du Monde et des centaines de représentants du secteur, a finalisé un livre blanc qui reprend 5 recommandations pour un système de santé plus inclusif. Nous en reprenons les principaux éléments ci-dessous⁸² :

1. **simplifier le système d'accès aux soins et le rendre plus inclusif pour les personnes en dehors du cadre de l'assurance soins de santé, avec une approche phasée par groupe cible :**
 1. détenus et internés
 2. demandeurs de l'aide médicale urgente
 3. personnes sans domicile fixe

⁸¹ 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...

⁸² Accès aux soins : nos recommandations pour un système de santé plus inclusif, Médecins du Monde, 2014. Disponible sur internet : <http://www.inami.fgov.be/fr/publications/Pages/acces-soins-recommandations-systeme-plus-inclusif.aspx#.VIRZ55fn4yo>

2. généraliser le tiers payant

1. à partir du 1er janvier 2015 : pour les patients avec le statut « malade chronique » et pour ceux qui bénéficient de l'intervention majorée
2. à plus long terme : pour tous les patients et pour tous les actes ambulatoires.

3. investir dans la prévention et la promotion de la santé

1. chez les femmes et les jeunes enfants :
2. chez les personnes ayant des pratiques à risque (travailleurs du sexe, usagers de drogue, etc.) :

4. mettre en place dans chaque grande ville une ligne de soins intermédiaire, appelée « ligne 0,5 »

1. composée d'un ensemble de services et structures multidisciplinaires, offrant des soins de santé primaire (y compris la santé sexuelle et reproductive)
2. destinée aux populations vulnérables (sans-abris, primo-arrivants, travailleurs du sexe, usagers de drogue, etc.)
3. avec pour objectif à terme de réintégrer ces patients dans la 1re ligne traditionnelle

5. créer de nouveaux métiers dans le secteur ambulatoire (p. ex., médiateurs interculturels, experts du vécu) en vue d'améliorer l'information et la compréhension du patient.

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

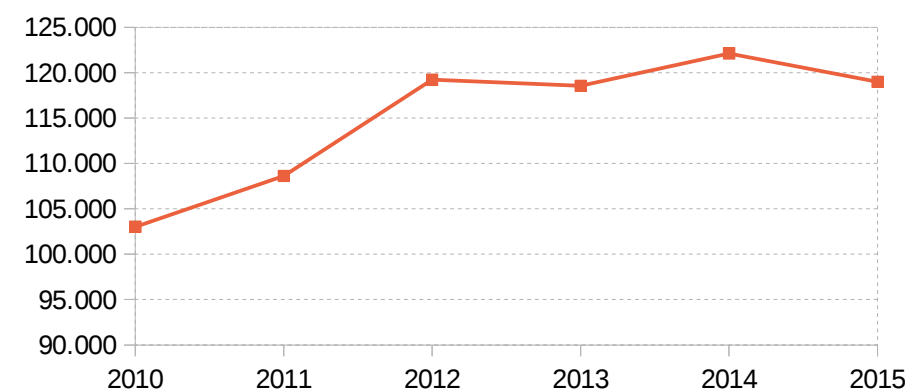
L'offre d'assurance hospitalisation est large : en effet, tant les compagnies privées que les mutuelles se positionnent sur le marché. L'offre des mutuelles se distingue des offres des compagnies privées sur un point important : ces dernières ont une obligation d'offre de couverture. La prime d'assurance 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

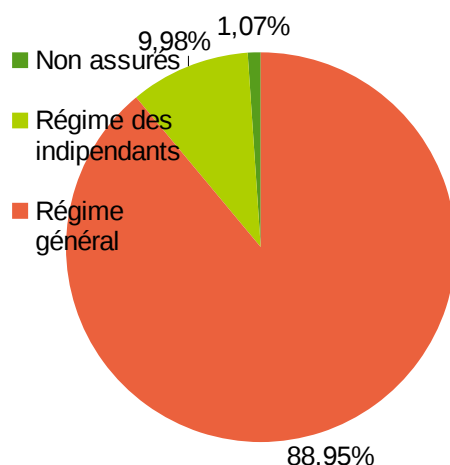
Au 30 juin 2015, 98,9 % de la population belge était couverte par une assurance obligatoire soins de santé. Les non-assurés représentent 1,07 % de la population (soit 118 990 personnes) – contre 1,11 % au mois de juin 2014⁸³. Bien qu'il y ait moins de personnes non assurées, ce chiffre reste inquiétant car, comme évoqué précédemment, l'assurance obligatoire soins de santé contribue fortement à la protection sociale des citoyens.

Figure 35 - Évolution de la population non assurée



Source : INAMI – Service du Contrôle administratif, calculs Réseau Financité

Figure 36 - Assurance soins de santé (au 30 juin 2015)



Source : INAMI – Service du Contrôle administratif, calculs Réseau Financité

⁸³ Les données 2010-2014 par région et par province sont présentées dans le tableau 13, annexe 3.

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 2013⁸⁴. Des chiffres similaires ont été obtenus pour la Région bruxelloise (22,5 %).⁸⁵

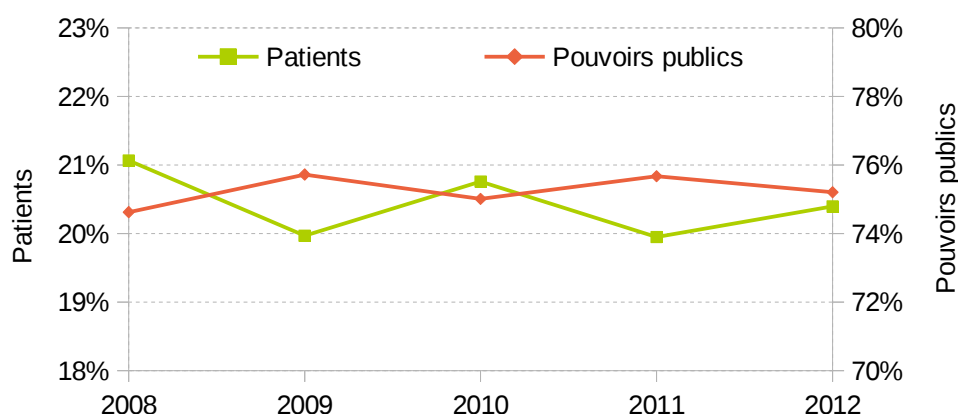
Niveau des dépenses pour les soins non remboursés

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 2014⁸⁶ (concernant les chiffres jusqu'à 2012), la part des dépenses de soins de santé non remboursées, et donc à charge des patients, est d'environ 20,4 % du total de dépenses. Les variations de ce taux sur les 5 dernières années sont très limitées, parfois à la hausse, parfois à la baisse, et sont dès lors difficiles à interpréter. Ce chiffre reste bien supérieur à la moyenne européenne située, elle, légèrement en dessous de 15 %.

Figure 37 - Dépenses de soins de santé à charge des patients et des pouvoirs publics



Source : Assuralia – Les dépenses nationales en soins de santé, 11^e édition et précédentes

⁸⁴ 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).

⁸⁵ D'après l'Enquête Santé 2013, près d'un quart des ménages bruxellois (22,5 %) déclaraient avoir retardé des soins de santé pour raisons financières. Source : Demarest S. (2015), « Accessibilité financière aux soins de santé ». Dans : Drieskens S. & Gisle L. (éd.). Enquête de santé 2013.

⁸⁶ Les dépenses nationales en soins de santé, 11^e édition et précédentes.

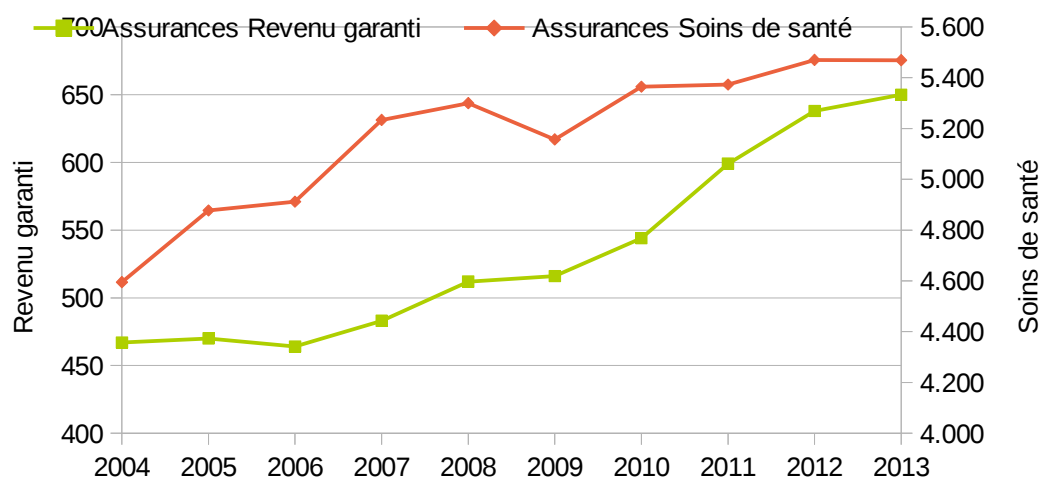
Assurances complémentaires

Figure 38 - Assurances complémentaires : nombre de personnes assurées

En milliers	2008	2009	2010	2011	2012	2013
A- Assurances facultatives offertes par les mutualités (estimation)	2.600	2.700	2.800	2.800	3.200	N.D.
B - Assurances Soins de santé offertes par des assureurs maladie privés	5.301	5.157	5.365	5.373	5.470	5.469
contrats individuels	1.324	1.539	1.563	1.567	1.578	1.583
contrats collectifs	3.977	3.618	3.802	3.806	3.892	3.886
C -Total (Estimation)	7.901	7.857	8.165	8.173	8.670	N.D.

Source : Assurinfo, n°16 bulletin hebdomadaire, 7 mai 2015, p.10

Figure 39 - Évolution du nombre de personnes assurées, en milliers



Source : Assuralia – Chiffres assurances-santé

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** est resté presque le même entre 2012 et 2013 (5 469 000 en 2013 et 5 470 000 en 2012), après plusieurs années de croissance. 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 (71 %). 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 8,7 millions en 2012⁸⁷. On constate une évolution positive de ce chiffre suite à la nouvelle législation entrée en vigueur en 2012 (+6 % entre 2011 et 2012).

En ce qui concerne les assurances revenu garanti⁸⁸, il y a eu une légère croissance entre 2012 et 2013 (environ +2 %) pour atteindre 650 000 contrats en 2013. Ceci s'ajoute à presque dix ans de croissance du nombre d'assurés, soit une augmentation de 39 % entre 2004 et 2013. Les contrats collectifs constituent la part la plus importante de ces assurances complémentaires (79 %), pourcentage qui n'a pas changé entre 2012 et 2013.

Accès aux consultations pour les personnes à faible revenu

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.

Figure 40 - Ticket modérateur et remboursement, en millions d'euros

	2008	2009	2010	2011	2012
Ticket modérateur	1.852,61	1.964,19	1.936,80	1.957,16	1.999,61
Remboursement ticket modérateur	-277,15	-304,21	-326,34	-329,65	-328,00

Source : Assuralia - Dépenses nationales en soins de santé ventilées selon les sources de financement (11^e édition)

Nous remarquons que le remboursement des coûts du ticket modérateur représente environ 17 % de ce dernier en 2012, contre 16 % en 2011. Le ticket modérateur est donc relativement mieux remboursé en 2012.

⁸⁷ 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.

⁸⁸ L'assurance revenu garanti vise à garantir un revenu de remplacement en cas d'incapacité.

Plaintes relatives à l'assurance soins de santé

Figure 41 - Plaintes liées à l'assurance Soins de Santé

	2010	2011	2012	2013	2014	Évolution 2013-2014
Assurance Maladie non liée à l'activité professionnelle	275	250	227	269	268	-0,4%
Assurance Maladie liée à l'activité professionnelle	126	80	93	70	66	-5,7%
Revenu Garanti	52	56	44	58	82	41,4%
Assurance d'Attente	4	2	1	3	3	0%
Total	457	388	365	400	419	4,75%

Source : Rapport Ombudsman 2014 et précédents

L'organisme de médiation des conflits a reçu 419 demandes d'interventions en 2014, en ce qui concerne le domaine des assurances soins de santé, soit 19 de plus qu'en 2013 (+4,8 %) et 54 de plus qu'en 2012 (+15 %). Cette augmentation est causée par un accroissement significatif des plaintes liées à l'assurance revenu garanti (+41 % sur un an). En général, la plupart des réclamations concernent un refus d'intervention en cas de sinistre.

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'endettement⁸⁹ 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 €). Ce montant est en hausse par rapport à 2012 (1053,83 €) et 2011 (1296 €).

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.

⁸⁹ Prévention et traitement du surendettement en Wallonie : Rapport d'évaluation 2013, L'Observatoire du crédit et de l'endettement, version au 31 octobre 2014 (rapport 2014 pas encore disponible)

3.4.2.3 Résumé

1. Le taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire est de 1,07 % en juin 2015, en légère diminution par rapport à l'année précédente : on peut se féliciter de cette évolution qui illustre une politique active de l'INAMI pour laisser le moins de personnes possibles au bord de la route.
2. La part des dépenses de soins de santé non remboursées, et donc à charge des patients, a légèrement augmenté au cours de l'année, passant de 19,7 % en 2011 à 20,4 % en 2012. Ce chiffre reste supérieur à la moyenne européenne (15 %).
3. Le nombre de personnes disposant d'une assurance complémentaire est estimé à 8,7 millions en 2012. Il semblerait que la législation en matière d'assurance complémentaire entrée en vigueur en 2012 ait impacté ce nombre positivement.
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 Recommandation

- 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 l'une des plus répandues chez les particuliers – selon une enquête réalisée en 2010, le taux de souscription d'une assurance incendie est de 96 %⁹⁰ – aussi le législateur y a-t-il associé quelques couvertures obligatoires.

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.

La tendance à la baisse commencée en 2012 continue aussi en 2014. On passe en effet de 836 du 2012 à 807 plaintes en 2014, dont 602 ont été clôturées. Cela est dû surtout à la baisse des demandes introduites concernant la garantie incendie suite aux opérations de production. Contrairement à 2013, les conditions climatiques n'ont pas contribué à cette baisse. En effet, le nombre de plaintes introduites pour les dossiers « tempête » a presque doublé à cause des violentes tempêtes de grêle qui ont traversé le pays en causant 179 607 sinistres.

⁹⁰ 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%202%2024-11-2010%20FRANSE%20VERSIE%20definitif.pdf

Figure 42 - Plaintes liées à l'assurance incendie

	2011	2012	2013	2014	Évolution 2013-2014
Incendie	289	346	368	315	-14,4%
Dégâts des eaux	272	289	253	267	5,5%
Vol	82	114	111	111	0%
Tempête	50	37	33	75	127,3%
RC Immeuble	9	9	18	11	-38,9%
Bris de vitre	20	7	16	10	-37,5%
Catastrophes naturelles	25	18	15	9	-40,0%
Risque électrique	20	16	10	9	-10,0%
Total	767	836	824	807	-2,1%

Source : Rapport Ombudsman 2014 et précédents

Parmi les difficultés liées à la gestion des sinistres, la plus commune est le refus d'intervention, enregistré dans 47 % des cas en 2014. Le montant de l'indemnité et le délai de gestion suivent avec 25 % et 24 % respectivement. Dans les branches dégâts des eaux, vol et tempête, le refus d'intervention représente près de 50 % des dossiers.

Une condition souvent exigée par les assureurs est que le bâtiment couvert par une garantie Vol soit régulièrement habité, ce qui pose problème en cas de résidence secondaire ou de vacances. Pour la garantie Tempête, les refus sont souvent fondés sur la vitesse insuffisante du vent, la non-couverture des frais d'évacuation en cas d'un arbre tombé, etc.

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 et a fortiori 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, voire « 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 à un emploi ou le garder, *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

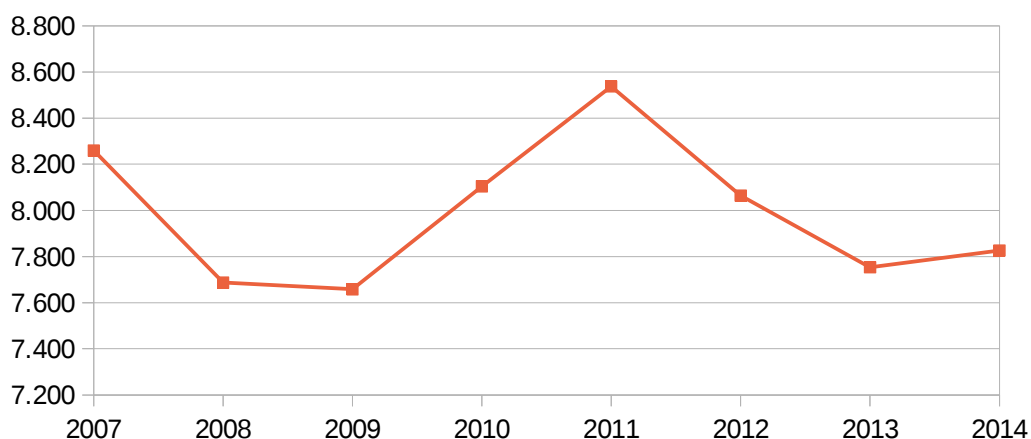
Les RC familiales ne semblent pas, au vu des quatre derniers rapports de l'Ombudsman (2010-2014), soulever de difficulté particulière.

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. 2014 met un point final à la diminution observée depuis 2011, en affichant une croissance, certes modeste, de +1 %.

Figure 43 - Interventions pour des véhicules non assurés



Sources : Rapports annuels du Fonds commun de garantie automobile (2010-2014)

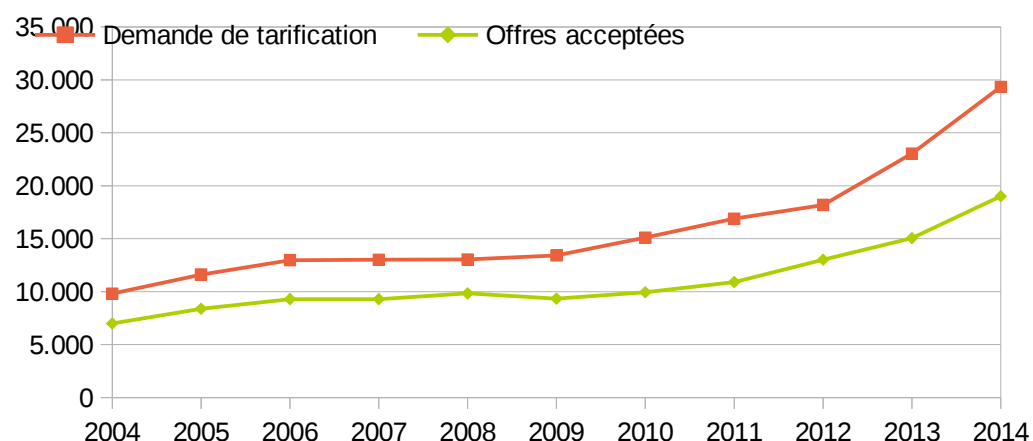
De plus, comme il répertorie uniquement les accidents impliquant des véhicules non assurés, cet indicateur ne révèle que très partiellement la situation de non-assurance dans laquelle se trouvent de nombreuses personnes.

Interventions du Bureau de tarification

Le nombre de demandes de tarification connaît une forte hausse, année après année, pour atteindre un total de 29 340 demandes en 2014, avec une hausse spectaculaire de 27,4 % entre 2013 et 2014. 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-devant souligne la limite du dispositif.

Figure 44 - Interventions du Bureau de Tarification



Source : Rapports annuels du Fonds commun de garantie belge (2010-2014)

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 » a connu un léger accroissement en 2014 (+0,9 %) après deux ans de forte réduction, 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. La croissance remarquable des interventions du Bureau de tarification depuis 2012 témoigne de la difficulté, pour de plus en plus de personnes, de souscrire une assurance obligatoire lorsque la prime atteint des niveaux « impayables ».

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 la garantie de 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 service bancaire de base n'est toujours pas accessible à tous.*
- *Le nombre de comptes d'aide sociale (35 216) proposés aux CPAS par la banque Belfius est au plus bas depuis cinq ans (-14 % par rapport à 2010).*
- *Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse, 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.*

Destiné à lutter contre l'exclusion bancaire, l'accès à un service bancaire de base (SBB) est garanti depuis 2003. Pour autant, le SBB n'en reste pas moins méconnu et tous ceux qui en ont besoin ne semblent donc pas y avoir recours. Des modifications importantes devront y être apportées pour le 18 septembre 2016 au plus tard en vue de transposer la Directive 2014/92/UE, qui entend fournir aux citoyens de l'UE un droit à un compte de paiement de base indépendamment de leur lieu de résidence ou de leur situation financière.

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 s'occupe chaque agence. La Wallonie est la principale région touchée. Or, 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 une aide pour effectuer un certain nombre d'opérations.

En matière d'inclusion financière, les banques ont des progrès à réaliser. Les pouvoirs publics ont également des missions à remplir : permettre l'e-inclusion, l'utilisation des nouveaux moyens de paiement, la dextérité informatique ou encore la connaissance de la langue...

Recommandations prioritaires :

- Il est nécessaire d'assurer une information adéquate sur le service bancaire de base, en concertation avec les parties prenantes en contact avec les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles.

- Il convient de développer un dispositif d'éducation financière des publics vulnérables, qui devrait permettre de lever d'autres freins liés à l'usage du compte bancaire (compréhension et/ou utilisation des outils, fracture numérique, ...).
- Les nouveaux moyens de paiement ne sont pas inclusifs pour tous, car ils posent des problèmes d'accès ou d'usage à des publics spécifiques. Les banques ont des marges de progrès pour faciliter l'accès aux et l'usage des nouveaux moyens de paiement :
 - 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 ;
 - former et aider les clients à adopter ces nouvelles technologies.

4.2 Inclusion en matière de crédit

- Pour l'année 2014, nous constatons une faible réduction du nombre d'emprunteurs et de crédits.
- Les ouvertures de crédit représentent près de 60 % des crédits en cours, mais les principaux prêts octroyés en 2014 sont des prêts à tempérament et des crédits hypothécaires.
- Les parts des crédits et des emprunteurs défaillants sont en hausse ininterrompue depuis 2008, et atteignent 4,6 % des crédits et 5,6 % des emprunteurs.
- 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 10,9 % en 2014.
- Les taux de défaillance les plus importants concernent les ventes à tempérament (20,9 %) et les prêts à tempérament (9,4 %).
- Le recours au règlement collectif de dettes (le nombre d'avis d'admissibilité) est en hausse (97 065 Belges fin 2014).

Depuis la crise financière, on constate une aggravation croissante de l'endettement en Belgique. Le nombre d'emprunteurs défaillants (350 635 clients) et le montant moyen des arriérés par emprunteur défaillant (8864 €) augmentent sans cesse depuis 2007, ce qui témoigne de la difficulté croissante des ménages à rembourser leurs crédits.

L'emprunteur belge est bien plus lourdement endetté par le crédit qu'il y a 10 ans, et les profils les plus fragiles ne sont pas ceux qui s'endettent à long terme pour des montants importants – les emprunteurs ayant un crédit hypothécaire ont 7 fois moins de risque d'être en défaut de paiement que les autres. Le taux de défaillance est par contre plus élevé pour les emprunteurs qui cumulent plusieurs contrats.

Certains crédits (les ventes et les prêts à tempérament) sont plus risqués que d'autres. Cependant, les ouvertures de crédit, compte tenu de la sous-estimation du taux de défaillance, doivent, par mesure de précaution, toujours être considérées comme un crédit dangereux pour les publics vulnérables.

Au niveau des prêteurs, 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 crédit et de prêts hypothécaires.

Par ailleurs, en matière de pratiques de marché agressives, le rapport d'inspection du SPF Économie identifie que 37,5 % des publicités en matière de crédit à la consommation sont en infraction (contre 28 % en 2013).

Une note positive toutefois : la prévention du surendettement en Belgique a été renforcée, en théorie, dès avril 2015, avec l'entrée en application de dispositions dont l'objectif est d'accroître la responsabilité des 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 économique.

Recommandations prioritaires :

- 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 ;
 - 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.
- 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.
- Il est déplorable que la législation en matière de publicité sur le 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.

4.3 Inclusion en matière d'épargne

- *L'épargne continue à augmenter (+3,7 %) en 2014.*
- *Toutefois, ces données restent agrégées : la distribution de cette épargne et le nombre de personnes qui ne disposent pas d'un compte d'épargne sont inconnus. Une indication réside dans le fait que, selon l'étude SILC⁹¹, environ un Belge sur quatre se dit incapable de faire face à une dépense imprévue.*
- *14,5 % 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 mois⁹².*
- *L'étude qualitative FESSUD fait resurgir les obstacles suivants pour les personnes précarisées : la difficulté d'épargner à cause d'une insuffisance de revenus, le sentiment de ne pas pouvoir épargner formellement de peur d'être pénalisées sur le montant de leurs allocations, le non-respect des montants insaisissables par les organismes bancaires dans la pratique.*

Bien que l'épargne augmente, doucement mais sûrement, il n'est pas possible, à l'heure actuelle, de connaître précisément la distribution des comptes d'épargne et des montants épargnés... Ce serait pourtant techniquement envisageable de cartographier l'épargne en recourant aux données de la Banque Carrefour, mais ce traitement n'a pas été réalisé à ce jour.

Différents projets montrent qu'une capacité d'épargne régulière est possible chez les personnes à faibles revenus. Pourtant, les produits bancaires et les politiques mises en place (tels que les incitants fiscaux à l'épargne) pour promouvoir l'épargne ne ciblent pas adéquatement le public fragilisé. Ce sont notamment des programmes combinant des modules d'éducation financière et un incitant financier qui permettent à ces publics précarisés de (re)prendre l'habitude d'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. Ceci pour développer une culture de l'épargne à l'opposé du modèle de consommation immédiate actuellement à l'œuvre. Pour ce faire, 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 ;

⁹¹ Chiffres 2013.

⁹² Chiffres de septembre 2015.

- une éducation financière et, surtout, budgétaire, dispensée dès le plus jeune âge, afin de surmonter – au moins partiellement – les barrières liées aux différences culturelles, en nivelant par le haut les connaissances en matière d'épargne.
- Une cartographie annuelle des comptes d'épargne et des montants épargnés serait certainement riche en enseignements.

4.4 Inclusion en matière d'assurance

- 98,9 % de la population belge est couverte par une assurance obligatoire soins de santé.
- Le nombre de Belges couverts par une assurance complémentaire en matière de soins de santé augmente chaque année. On recensait 8,67 millions de contrats d'assurance complémentaire en 2012.
- Malgré tout, la part des dépenses de soins de santé non remboursées, et donc à charge des patients, est de 20,4 % (en 2012). Ce chiffre reste bien supérieur à la moyenne européenne (15 %).
- Concernant l'assurance RC automobile, la croissance remarquable des interventions du Bureau de tarification depuis 2012 (+61 %) témoigne de la difficulté, pour de plus en plus de personnes, de souscrire une assurance obligatoire lorsque la prime atteint des niveaux « impayables ».

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.

Des dettes de soins de santé étaient 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 ;

- En matière de RC automobile, il 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 (à travers une étude de faisabilité) si la mise en place d'un tarif social ne se révélerait pas, *in fine*, moins coûteux.

5 ANNEXES

Annexe 1

Tableau 1 - Nombre d'agences bancaires et évolution de fin 2010 à fin 2014, par région et par province

Région ou Province	2010	2011	2012	2013	2014	Évolution 2011-2010	Évolution 2012-2011	Évolution 2013-2012	Évolution 2014-2013	Évolution 2014-2010
La Région de Bruxelles-Capitale	507	529	506	455	428	4,3%	-4,3%	-10,1%	-5,9%	-15,6%
La Région flamande	5.317	5.212	5.143	4.954	4.725	-2,0%	-1,3%	-3,7%	-4,6%	-11,1%
- Anvers	1.303	1.283	1.261	1.188	1.148	-1,5%	-1,7%	-5,8%	-3,4%	-11,9%
- Brabant flamand	772	597	779	747	524	-22,7%	30,5%	-4,1%	-29,9%	-32,1%
- Flandre occidentale	1.259	1.349	1.198	1.173	1.228	7,1%	-11,2%	-2,1%	4,7%	-2,5%
- Flandre orientale	1.375	758	1.344	1.296	710	-44,9%	77,3%	-3,6%	-45,2%	-48,4%
- Limbourg	608	1.225	561	550	1.115	101,5%	-54,2%	-2,0%	102,7%	83,4%
La Région wallonne	1.866	1.832	1.811	1.729	1.657	-1,8%	-1,1%	-4,5%	-4,2%	-11,2%
- Brabant wallon	202	670	195	192	585	231,7%	-70,9%	-1,5%	204,7%	189,6%
- Hainaut	685	537	656	621	490	-21,6%	22,2%	-5,3%	-21,1%	-28,5%
- Liège	548	176	533	504	169	-67,9%	202,8%	-5,4%	-66,5%	-69,2%
- Luxembourg	170	251	175	172	226	47,6%	-30,3%	-1,7%	31,4%	32,9%
- Namur	261	198	252	240	187	-24,1%	27,3%	-4,8%	-22,1%	-28,4%
Total	7.690	7.573	7.460	7.138	6.810	-1,5%	-1,5%	-4,3%	-4,6%	-11,4%

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2014

Tableau 2 - Nombre d'agences bancaires pour 10 000 résidents et évolution de fin 2010 à fin 2014, par région et par province

Région ou Province	2010	2011	2012	2013	2014	Évolution 2011-2010	Évolution 2012-2011	Évolution 2013-2012	Évolution 2013-2014	Évolution 2014-2010
Région de Bruxelles-Capitale	4,5	4,6	4,4	3,9	3,6	2,5%	-5,7%	-10,8%	-6,9%	-19,6%
Région flamande	8,4	8,2	8,1	7,7	7,3	-2,7%	-1,8%	-4,1%	-5,1%	-13,0%
- Anvers	7,4	7,2	7,0	6,6	6,3	-2,5%	-2,3%	-6,3%	-3,9%	-14,3%
- Brabant flamand	7,1	5,5	7,1	6,7	4,7	-23,3%	29,7%	-4,6%	-30,3%	-33,8%
- Flandre occidentale	10,8	11,5	10,2	10,0	10,4	6,7%	-11,4%	-2,3%	4,4%	-3,6%
- Flandre orientale	9,5	5,2	9,2	8,8	4,8	-45,2%	76,6%	-4,1%	-45,5%	-49,5%
- Limbourg	7,2	14,4	6,6	6,4	13,0	100,3%	-54,4%	-2,3%	101,8%	80,1%
Région wallonne	5,3	5,2	5,1	4,8	4,6	-2,4%	-1,6%	-4,9%	-4,5%	-12,8%
- Brabant wallon	5,3	17,4	5,0	4,9	14,9	229,0%	-71,1%	-2,2%	202,6%	181,6%
- Hainaut	5,2	4,1	4,9	4,7	3,7	-22,0%	21,6%	-5,6%	-21,3%	-29,4%
- Liège	5,1	1,6	4,9	4,6	1,5	-68,1%	201,6%	-5,8%	-66,6%	-69,7%
- Luxembourg	6,3	9,2	6,3	6,2	8,1	46,4%	-30,8%	-2,2%	30,5%	29,4%
- Namur	5,5	4,1	5,2	5,0	3,8	-24,7%	26,7%	-5,2%	-22,5%	-29,9%
Total	7,0	6,9	6,7	6,4	6,1	-2,3%	-2,1%	-4,8%	-5,1%	-13,5%

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2014

Tableau 3 - Nombre d'agences bancaires par 100 km² et évolution de fin 2010 à fin 2014, par région et par province

Région ou province	2010	2011	2012	2013	2014	Évolution 2011-2010	Évolution 2012-2011	Évolution 2012-2013	Évolution 2013-2014	Évolution 2014-2010
Région de Bruxelles-Capitale	314,9	328,6	314,3	282,6	265,8	4,3%	-4,3%	-10,1%	-5,9%	-15,6%
Région flamande	39,3	38,5	38,0	36,6	34,9	-2,0%	-1,3%	-3,7%	-4,6%	-11,1%
- Anvers	45,4	44,8	44,0	41,4	40,0	-1,5%	-1,7%	-5,8%	-3,4%	-11,9%
- Brabant flamand	36,7	28,3	37,0	35,5	24,9	-22,7%	30,5%	-4,1%	-29,9%	-32,1%
- Flandre occidentale	40,0	42,9	38,1	37,3	39,1	7,1%	-11,2%	-2,1%	4,7%	-2,5%
- Flandre orientale	46,1	25,4	45,1	43,5	23,8	-44,9%	77,3%	-3,6%	-45,2%	-48,4%
- Limbourg	25,1	50,6	23,2	22,7	46,0	101,5%	-54,2%	-2,0%	102,7%	83,4%
Région wallonne	11,1	10,9	10,8	10,3	9,8	-1,8%	-1,1%	-4,5%	-4,2%	-11,2%
- Brabant wallon	18,5	61,4	17,9	17,6	53,6	231,7%	-70,9%	-1,5%	204,7%	189,6%
- Hainaut	18,1	14,2	17,3	16,4	12,9	-21,6%	22,2%	-5,3%	-21,1%	-28,5%
- Liège	14,2	4,6	13,8	13,1	4,4	-67,9%	202,8%	-5,4%	-66,5%	-69,2%
- Luxembourg	3,8	5,7	3,9	3,9	5,1	47,6%	-30,3%	-1,7%	31,4%	32,9%
- Namur	7,1	5,4	6,9	6,5	5,1	-24,1%	27,3%	-4,8%	-22,1%	-28,4%
Total	25,2	24,8	24,4	23,4	22,3	-1,5%	-1,5%	-4,3%	-4,6%	-11,4%

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2014

Annexe 2

Tableau 4 - Emprunteurs et contrats (2004-2014)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
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	6.226.566
Évolution	/	1,62%	2,68%	2,40%	2,62%	1,93%	1,30%	24,53%	0,89%	0,24%	-0,40%
Nombre de contrats	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	11.325.503
Évolution	/	2,26%	5,11%	4,64%	5,21%	3,21%	1,18%	37,24%	0,98%	0,25%	-1,22%
Nombre de nouveaux contrats	/	/	/	/	/	/	1.513.652	4.262.193	1.424.406	1.432.154	1.449.299
Évolution	/	/	/	/	/	/	/	181,58%	-66,58%	0,54%	1,20%
Moyenne nombre crédits par personne	1,52	1,53	1,57	1,60	1,64	1,66	1,66	1,83	1,83	1,83	1,82
Montant total (x1.000.000)	147.952 €	163.401 €	181.617 €	200.173 €	214.774 €	229.021 €	245.423 €	265.984 €	277.167 €	287.344 €	297.555 €
Évolution	/	10,44%	11,15%	10,22%	7,29%	6,63%	7,16%	8,38%	4,20%	3,67%	3,55%
Montant moyen par contrat	22.152 €	23.923 €	25.298 €	26.647 €	27.174 €	28.076 €	29.736 €	23.482 €	24.233 €	25.061 €	26.273 €
Évolution		8,00%	5,75%	5,33%	1,98%	3,32%	5,91%	-21,03%	3,19%	3,42%	4,84%
Montant moyen par emprunteur	33.750 €	36.679 €	39.704 €	42.733 €	44.679 €	46.740 €	49.444 €	43.029 €	44.443 €	45.964 €	47.788 €
Évolution		8,68%	8,25%	7,63%	4,55%	4,61%	5,79%	-12,97%	3,29%	3,42%	3,97%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Tableau 5 - Emprunteurs et contrats défaillants (2004-2014)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de emprunteurs défaillants	349.665	343.020	337.755	279.429	285.595	300.296	308.803	319.092	330.129	341.416	350.635
Évolution	/	-1,90%	-1,53%	-17,27%	2,21%	5,15%	2,83%	3,33%	3,46%	3,42%	2,70%
% défaillants	7,98%	7,70%	7,38%	5,97%	5,94%	6,13%	6,22%	5,16%	5,29%	5,46%	5,63%
Nombre de contrats défaillants	508.039	501.102	492.177	411.415	415.890	434.330	448.725	460.493	482.620	503.544	522.840
Évolution	/	-1,37%	-1,78%	-16,41%	1,09%	4,43%	3,31%	2,62%	4,81%	4,34%	3,83%
% défaillants	7,61%	7,34%	6,86%	5,48%	5,26%	5,32%	5,44%	4,07%	4,22%	4,39%	4,62%
Moyenne crédits défaillants par personne défaillante	1,45	1,46	1,46	1,47	1,46	1,45	1,45	1,44	1,46	1,47	1,49
Évolution	/	0,55%	0%	1,04%	-1,09%	-1%	0%	-0,69%	1,30%	0,89%	1,10%
Arriérés : montant total (millions)	1.936 €	1.838 €	1.766 €	1.775 €	1.824 €	2.154 €	2.419 €	2.549 €	2.722 €	2.964 €	3.108 €
Évolution	/	-5,06%	-3,90%	0,51%	2,76%	18,06%	12,31%	5,37%	6,79%	8,89%	4,86%
Montant moyen par emprunteur défaillant	5.537 €	5.358 €	5.230 €	6.354 €	6.388 €	7.172 €	7.833 €	7.988 €	8.245 €	8.681 €	8.864 €
Évolution	/	-3,22%	-2,40%	21,49%	0,54%	12,28%	9,22%	1,98%	3,22%	5,29%	2,10%
Montant moyen par crédit défaillant	3.811 €	3.668 €	3.589 €	4.315 €	4.387 €	4.959 €	5.391 €	5.535 €	5.640 €	5.886 €	5.944 €
Évolution	/	-3,75%	-2,15%	20,24%	1,65%	13,05%	8,71%	2,68%	1,89%	4,37%	0,99%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Tableau 6 - Taux de défaillance par nombre de contrats

	1	2	3	4	5 ou +
Nombre d'emprunteur par nombre de contrats					
2014	2.222.286	1.511.669	1.040.237	658.570	793.804
2004	1.920.767	1.150.406	635.635	334.028	342.895
Nombre d'emprunteurs défaillants par nombre de contrats					
2014	109.676	90.361	64.223	40.360	46.015
2004	110.428	90.453	60.521	37.020	45.650
% défaillants					
2014	4,94%	5,98%	6,17%	6,13%	5,80%
2004	5,75%	7,86%	9,52%	11,08%	13,31%
Évolution 2004-2014	-14,16%	-23,98%	-35,16%	-44,70%	-56,46%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Tableau 7 - Nombre de contrats et parts de marchés par type de crédit, contrats en cours et nouveaux contrats

	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Total
Nombre de contrats existants	1.721.956	214.810	6.542.169	2.846.568	11.325.503
Parts	15,2%	1,9%	57,8%	25,1%	100%
Nouveaux contrats 2014	508.863	87.587	409.067	443.782	1.449.299
Parts 2014	35,1%	6%	28,2%	30,6%	100%
Montant total (x1000)	29.961.015 €	1.270.719 €	16.437.768 €	249.885.387 €	297.554.889 €
Parts	10,1%	0,4%	5,5%	84,0%	100,0%
Montant moyen par contrat	17.399 €	5.916 €	2.513 €	87.785 €	26.273 €
2013-2014	16,8%	-7,7%	6,4%	2,1%	7,3%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Tableau 8 - Nombre de contrats et de contrats défaillants par type de crédit, par type de prêteur et par type de crédit et prêteur

	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total	
	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants
Nombre de crédits										
Établissements de crédit	936.927	92.991	24.421	5.843	4.072.887	118.919	2.556.652	23.644	7.590.887	241.397
Autres institutions	785.029	68.358	190.389	39.089	2.469.282	163.635	289.916	10.361	3.734.616	281.443
Tous prêteurs	1.721.956	161.349	214.810	44.932	6.542.169	282.554	2.846.568	34.005	11.325.503	522.840
Taux de défaillance										
Établissements de crédit	9,93%		23,93%		2,92%		0,92%		3,18%	
Autres institutions	8,71%		20,53%		6,63%		3,57%		7,54%	
Tous prêteurs	9,37%		20,92%		4,32%		1,19%		4,62%	

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Tableau 9 - Nombre de contrats défaillants, montants des arriérés et parts de marché par type de contrat

	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits hypothécaires	Total
Contrats					
Nombre de contrats	161.349	44.932	282.554	34.005	522.840
Parts de marché	30,86%	8,59%	54,04%	6,50%	100%
Montants des arriérés					
Montant des arriérés (x1.000)	1.262.279 €	53.241 €	487.397 €	1.305.497 €	3.108.414 €
Montant moyen des arriérés	7.823 €	1.185 €	1.725 €	38.391 €	5.945 €
Parts de marché	40,61%	1,71%	15,68%	42,00%	100%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Tableau 10 - Nombre de contrats défaillants, montants des arriérés et parts de marché par type de prêteur

	Établissements de crédit		Autres institutions		Tous établissements	
	Nombre	Parts	Nombre	Parts	Nombre	Parts
Contrats défaillants	241.397	46,17%	281.443	53,83%	522.840	100%
Montants des arriérés	2.064.277 €	66,41%	1.044.137 €	33,59%	3.108.414 €	100%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

Tableau 11 - Nombre de contrats défaillants, montants des arriérés et parts de marché par type de prêteur et de crédit

	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total	
	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants
Contrats										
Établissements de crédit	936.927	92.991	24.421	5.843	4.072.887	118.919	2.556.652	23.644	7.590.887	241.397
Parts de marché	54,41%	57,63%	11,37%	13,00%	62,26%	42,09%	89,82%	69,53%	67,02%	46,17%
Autres institutions	785.029	68.358	190.389	39.089	2.469.282	163.635	289.916	10.361	3.734.616	281.443
Parts de marché	45,59%	42,37%	88,63%	87,00%	37,74%	57,91%	10,18%	30,47%	32,98%	53,83%
Montants										
Établissements de crédit	17.957.509	797.056	123.113	12.571	10.955.265	215.563	222.163.499	1.039.087	251.199.386	2.064.277
Montant moyen établissements de crédit	19.166	8.571	5.041	2.151	2.690	1.813	86.896	43.947	33.092	8.551
Parts de marché	59,94%	63,14%	9,69%	23,61%	66,65%	44,23%	88,91%	79,59%	84,42%	66,41%
Autres institutions	12.003.506	465.223	1.147.606	40.670	5.482.503	271.834	27.721.888	266.410	46.355.503	1.044.137
Montant moyen autres institutions	15.291	6.806	6.028	1.040	2.220	1.661	95.620	25.713	12.412	3.710
Parts de marché	40,06%	36,86%	90,31%	76,39%	33,35%	55,77%	11,09%	20,41%	15,58%	33,59%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014

**Tableau 12 - Microcrédits personnels octroyés par Crédal entre 2003 et 2014 :
nombre, montant moyen et montants totaux prêtés**

Année	Type de micro-crédit	Nombre accordés	Montant moyen	Montant total	Évolution nombre crédits accordés	Évolution montant total
2003	Micro-crédit Social	5	3.404 €	17.021 €		
2004	Micro-crédit Social	59	2.140 €	126.232 €		
2005	Micro-crédit Social	88	2.933 €	258.065 €		
2006	Micro-crédit Social	147	2.969 €	436.400 €		
2007	Micro-crédit Social	187	2.814 €	526.311 €		
	Total 2007	265	3.193 €	846.210 €	41,71%	60,78%
2008	Micro-crédit Social	95,47%	3.089 €	92,36%		
	Prêt Vert Bruxellois	4,53%	5.389 €	7,64%		
	Total 2008	474	4.406 €	2.088.653 €	78,87%	146,82%
2009	Micro-crédit Social	79,75%	3.624 €	65,59%		
	Prêt Vert Bruxellois	20,25%	7.487 €	34,41%		
	Total 2009	469	5.165 €	2.422.416 €	-1,05%	15,98%
2010	Micro-crédit Social	84,43%	4.246 €	69,40%		
	Prêt Vert Bruxellois	15,57%	10.153 €	30,60%		
	Total 2010	613	5.039 €	3.089.093 €	30,70%	27,52%
2011	Micro-crédit Social	84,67%	4.089 €	68,71%		
	Prêt Vert Bruxellois	15,33%	10.284 €	31,29%		
	Total 2011	628	5.057 €	3.176.055 €	2,45%	2,82%
2012	Micro-crédit Social	81,85%	4.062 €	65,73%		
	Prêt Vert Bruxellois	18,15%	9.548 €	34,27%		
	Total 2012	645	5.592 €	3.606.936 €	2,71%	13,57%
2013	Micro-crédit Social	77,83%	3.898 €	54,25%		
	Prêt Vert Bruxellois	21,09%	11.833 €	44,62%		
	Bien Vivre Chez Soi	1,09%	5.836 €	1,13%		
	Total 2013	536	4.963 €	2.659.946 €	-16,90%	-26,25%
2014	Micro-crédit Social	80,78%	3.826 €	62,29%		
	Prêt Vert Bruxellois	16,60%	10.151 €	33,97%		
	Bien Vivre Chez Soi	2,61%	7.122 €	3,75%		
	Total 2014					
SOUS-TOTAL depuis...	2003 : Micro-crédit Social	3746	3.702 €	13.866.495 €		
	2008 : Prêt Vert Bruxellois	614	9.923 €	6.092.497 €		
	2013 : Bien Vivre Chez Soi	21	6.693 €	140.556 €		
TOTAL		4381	4.588 €	20.099.548 €		

Annexe 3

Tableau 13 - Régime des assurés (30/06/2010 – 30/06/2015)

Situation au	Régime assuré				Total
	Non assuré	Pourcentage de non-assuré	Régime des indépendants	Régime général	
2010	103.011	0,96%	1.067.093	9.564.935	10.735.039
2011	108.620	1,00%	1.072.208	9.643.148	10.823.976
2012	119.219	1,09%	1.079.719	9.705.487	10.904.425
2013	118.547	1,08%	1.087.551	9.763.609	10.969.707
2014	122.116	1,11%	1.094.588	9.811.760	11.028.464
2015	118.990	1,07%	1.105.130	9.849.851	11.073.971

Source : INAMI – Service du Contrôle administratif, calculs RF

Tableau 14 - Dépenses ventilées selon les sources de financement en millions d'euros, de fin 2008 à fin 2012

Tableau A - Dépenses ventilées selon les sources de financement (autorités publiques, patients, entreprises et privés) en millions d'euros					
	2008	2009	2010	2011	2012
Pouvoirs publics	25.699,8	27.484,8	28.177,0	29.649,1	30.794,7
Sécurité sociale	21.927,63	23.420,89	24.156,33	25.448,54	26.340,94
Autorité fédérale	868,42	878,92	739,57	772,59	777,06
Régions et communautés	2.825,63	3.107,41	3.215,16	3.351,31	3.621,67
Pouvoirs locaux	78,10	77,60	65,90	76,70	55,00
Patients	7.254,4	7.248,1	7.797,8	7.816,3	8.351,2
Out-of-pocket	5.678,94	5.589,00	6.187,35	6.188,78	6.679,54
Ticket modérateur	1.852,61	1.964,19	1.936,80	1.957,16	1.999,61
Remboursement ticket modérateur	-277,15	-304,21	-326,34	-329,65	-328,00
Entreprises	67,8	69,7	69,2	78,6	83,0
Privés	1.417,4	1.493,8	1.519,3	1.636,7	1.717,9
Assurances privés	786,00	824,02	834,41	879,78	907,02
Mutualités	631,35	669,80	684,87	756,96	810,89
Total	34.439,4	36.297,3	37.563,3	39.180,8	40.946,7

Source: Assuralia – Les dépenses nationales en soins de santé, 11^e édition et précédentes