



Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2016

Auteurs

Annika Cayrol, chargée de recherches
Olivier Jérusalmy, chargé de recherches
Mélanie Noyal, stagiaire

Table des matières

1 Introduction.....	6
1.1 Définition de l'inclusion financière.....	6
1.2 Méthodologie.....	8
2 Focus 2016 : FinTech et big data menacent-ils le crédit responsable ?.....	9
2.1 Pour commencer: rappel du cadre de légal existant.....	9
2.1.1 Le crédit responsable : cadre légal européen.....	9
2.1.2 La Directive crédit hypothécaire.....	10
2.1.3 L'Autorité bancaire européenne C'est au prêteur d'apporter la preuve qu'il a réalisé une analyse de solvabilité adéquate.....	11
2.1.4 Conclusion :.....	12
2.2 FinTech : un ensemble de concepts plutôt qu'une définition.....	13
2.2.1 Différents types d'acteurs au sein du secteur FinTech.....	14
2.2.2 Les FinTech et l'activité crédit.....	15
2.2.3 Les FinTech s'intéressent à et exploitent de nouvelles catégories d'information....	15
2.2.4 De l'usage du big data dans l'activité du crédit, dans l'évaluation du risque.....	16
2.2.5 Big data : quelles menaces, quelles opportunités pour le consommateur, pour le citoyen ?.....	17
2.3 Des enjeux de taille : quel cadre dessiner pour ces innovations ?.....	22
2.4 Accès et usage d'un compte bancaire.....	24
2.4.1 L'essentiel.....	24
2.4.2 État des lieux.....	25
2.4.2.1 Le droit au service bancaire de base en Belgique.....	25
2.4.2.2 La Directive européenne relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.....	27
2.4.3 Indicateurs relatifs à l'accès et l'usage d'un compte bancaire.....	28
2.4.3.1 Nombre d'agences et nombre d'agences bancaires par résident selon les régions.....	29
2.4.3.2 Densité géographique des agences bancaires.....	32
2.4.3.3 Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique. .	34
2.4.3.4 Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts.....	35
2.4.3.5 Nombre de plaintes recevables relatives à l'obtention d'un compte à vue ou d'un service bancaire de base.....	36
2.4.3.6 Nombre de comptes sociaux Belfius.....	37
2.4.3.7 Nombre d'exclus bancaires.....	42
2.4.4 Recommandations.....	43
2.5 Les instruments de crédit.....	44
2.5.1 L'essentiel.....	44
2.5.2 Rappel : le crédit et l'inclusion financière.....	45
La notion de crédit adapté évoque quant à elle un crédit d'un usage aisé, compréhensible, qui ne génère pas de difficultés tels que des surcoûts et pénalités, des difficultés de remboursement liées à une charge budgétaire trop lourde... En outre, il répond par son montant, sa durée et ses autres caractéristiques, au besoin de l'usager (trésorerie, achats mobiliers, immobiliers...).	45
2.5.3 État des lieux.....	46
2.5.4 Indicateurs d'évolution de l'endettement des emprunteurs.....	46
2.5.4.1 Emprunteurs, montant moyen par emprunteur et nombre de contrats par emprunteur.....	46
Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015.....	48

2.5.4.2 Emprunteurs défaillants, montants des arriérés et contrats défaillants par emprunteur défaillant.....	49
2.5.4.3 Pourcentage d'emprunteurs défaillants par nombre de contrats.....	52
2.5.5 Indicateurs d'évolution du marché du crédit.....	52
2.5.5.1 Nombre de contrats et montants moyens par contrat.....	53
2.5.5.2 Parts de marché par type de crédit.....	55
2.5.5.3 Montants moyens par type de crédit.....	57
2.5.5.4 Contrats défaillants et montants des arriérés.....	57
2.5.6 Caractéristiques des défauts de paiement.....	61
2.5.6.1 Taux de défaillance.....	62
2.5.6.2 Part relative des contrats défaillants ou des arriérés.....	65
2.5.7 Indicateurs de surendettement.....	72
2.5.7.1 Évolution du recours au règlement collectif de dettes.....	72
2.5.7.2 Nature des dettes.....	73
2.5.7.3 Nombre et type de plaintes relatives au crédit recevables par le service de médiation (Ombudsfin).....	74
2.5.8 Évolution du marché du microcrédit personnel en Belgique.....	75
2.5.9 Recommandations.....	77
2.6 Les instruments d'épargne.....	78
2.6.1 L'essentiel.....	78
2.6.2 État des lieux.....	78
2.6.2.1 Introduction.....	78
2.6.2.2 Cadre législatif.....	80
2.6.3 Indicateurs.....	81
2.6.3.1 Accessibilité des comptes d'épargne.....	81
2.6.3.2 Détresse financière.....	84
1.1.1 Employment and Social Developments in Europe – Quarterly Review – Autumn 2016.....	84
2.6.4 Recommandations.....	84
2.7 Les instruments d'assurance.....	86
2.7.1 L'essentiel.....	86
2.7.2 Introduction.....	87
2.7.3 Assurances soins de santé et hospitalisation.....	87
2.7.3.1 État des lieux.....	87
2.7.3.2 Indicateurs.....	90
2.7.3.3 Recommandations.....	95
2.7.4 Assurance incendie.....	96
2.7.4.1 État des lieux.....	96
2.7.4.2 Indicateurs.....	96
2.7.4.3 Résumé.....	97
2.7.4.4 Recommandations.....	97
2.7.5 Responsabilité civile – familiale et automobile.....	98
2.7.5.1 État des lieux.....	98
2.7.5.2 Indicateurs.....	99
2.7.5.3 Recommandations.....	101
3 Conclusions générales.....	102
3.1 Inclusion bancaire.....	102

3.2 Inclusion en matière de crédit.....	104
3.3 Inclusion en matière d'épargne.....	105
3.4 Inclusion en matière d'assurance.....	107
4 ANNEXES.....	109
Annexe 1.....	109
Annexe 2.....	112
Annexe 3.....	119

1 Introduction

Ce rapport, établi sur une base annuelle, s'intéresse aux différentes facettes de l'inclusion financière¹ : le service bancaire de base, le crédit, l'épargne et l'assurance. 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'un focus sur les innovations en matière de pratique de crédit qui sont et seront de plus en plus présentes dans le futur, et qui reposent sur l'usage du *big data*, l'apparition des *FinTech* et l'usage de nouvelles techniques d'analyse risque. Cette section permettra au lecteur de se familiariser avec ces nouveaux concepts, d'en avoir une perception plus concrète, et d'en mieux comprendre les impacts potentiels, tant positifs que négatifs.

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 ».

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

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>

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 dans les pays étudiés et par opposition aux prestataires qui réserveraient leurs services au segment de la population la plus défavorisée. Une grande part de l'exclusion financière semble résulter de l'incapacité 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 entretient un lien étroit avec l'exclusion sociale, phénomène plus large affectant certains groupes qui n'ont pas accès à des services de qualité essentiels, comme l'emploi, le logement, l'éducation ou les soins de santé.

L'exclusion financière entretient un lien étroit 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).

2 Focus 2016 : *FinTech* et *big data* menacent-ils le crédit responsable ?

Les développements technologiques de ces dernières années ont permis une explosion du volume d'informations échangées, potentiellement disponible via Internet : on pense aux comptes sur les réseaux sociaux, mais aussi aux multiples transactions, achats, navigations, contrats qui tous laissent des traces sur Internet... Et ces traces (*big data*) sont la matière première des entreprises *FinTech* qui cherchent à développer des services technologiques utiles pour les entreprises en place, notamment financières, ou pour le développement de nouveaux *businesses*.

Ce chapitre a pour principal objectif de fournir au lecteur un rappel des règles en place actuellement en matière de crédit responsable, une présentation des *FinTech* et du *big data*, et une discussion sur les impacts potentiels que ces derniers pourraient avoir sur l'offre de crédit. On terminera par quelques recommandations et suggestions de nature à limiter les dérives que ces innovations pourraient générer.

2.1 Pour commencer: rappel du cadre de légal existant

Le cadre légal définit l'obligation de l'évaluation de la solvabilité, certes, mais de façon plus ou moins détaillée selon que l'on traite du crédit hypothécaire ou du crédit consommation... Une revue plus en détail de l'état des lieux est fournie dans ce paragraphe.

2.1.1 Le crédit responsable : cadre légal européen

Si le cadre légal en la matière est encore lacunaire à nos yeux, il contient d'ores et déjà des éléments fondateurs d'une responsabilité du prêteur dans l'évaluation de la situation du candidat emprunteur.

En matière d'évaluation de la solvabilité, c'est avant tout la Directive crédit hypothécaire³ (DCH) ainsi que les orientations de l'Autorité bancaire européenne qui donnent le la.

³ Directive 2014/17/EU concernant les crédits aux particuliers pour l'achat de biens immobiliers et amendant les Directives 2008/48/EC et 2013/36/EU ainsi que la Réglementation (EU) No 1093/2010 (Directive crédit hypothécaire ou DCH) a été adoptée le 4 février 2014 et publiée le 28 février 2014.

2.1.2 *La Directive crédit hypothécaire*

Dans ses préambules, la DCH rappelle, au § 55 : « Il est essentiel que la capacité et la propension du consommateur à rembourser le crédit soient évaluées et vérifiées avant la conclusion d'un contrat de crédit. Cette évaluation de la solvabilité devrait tenir compte de tous les facteurs nécessaires et pertinents susceptibles d'influer sur la capacité de remboursement du consommateur sur toute la durée du crédit. »

En partant de ce préambule, on comprend plus facilement :

- ce qui distingue « l'évaluation de solvabilité » du « risque crédit » :

La notion de risque crédit est essentielle dans la pratique des professionnels (du crédit bancaires et non bancaires), et elle se réfère aux risques qu'encourt le prêteur vis-à-vis de son débiteur (client). Dans ce sens, le risque crédit se réfère à la probabilité et au montant de perte attachés à un crédit : c'est le risque qu'un crédit ne soit pas remboursé totalement. Ce risque sera notamment influencé par l'existence de garantie réelle ou de caution, alors que ces dernières n'impactent pas, en revanche, l'évaluation de solvabilité ;

- Sur quoi repose l'évaluation de la solvabilité...

sur un processus ayant une dimension prospective : afin d'évaluer si un crédit sera abordable, il faut anticiper autant que possible la capacité contributrice au remboursement du ménage sur la base d'une étude des revenus et des dépenses.

À côté de la Directive crédit hypothécaire, c'est surtout l'Autorité bancaire européenne (ABE) qui fournit aux prêteurs des lignes directrices plus précises quant à l'analyse de solvabilité.

2.1.3 L'Autorité bancaire européenne

C'est au prêteur d'apporter la preuve qu'il a réalisé une analyse de solvabilité adéquate

Les orientations sur l'évaluation de la solvabilité⁴

Publiées en 2015, ces orientations ont pour but de préciser aux États membres les modalités d'application de la Directive crédit hypothécaire. Conformément au règlement européen⁵, les autorités compétentes et les établissements financiers « mettent tout en œuvre pour respecter ces orientations ». C'est pour cette raison que nous emploierons, dans la suite du texte, le conditionnel « devrai(en)t » plutôt que « doi(ven)t ».

- Étude de solvabilité dans la phase précontractuelle.

Pour évaluer la solvabilité, le prêteur doit prendre en compte :

- les diverses sources de revenus (salaire, revenu indépendant, autres...) ;
- la pérennité de ces revenus (âge prévu de la pension).

L'appréciation des revenus irréguliers ou saisonniers devraient faire l'objet de vérifications.

Concernant les dépenses, les prêteurs devraient prendre en compte :

- les remboursements liés aux services des dettes existantes (payements réguliers ou manqués) ;
- les payements relatifs aux taxes et contrats d'assurance ;
- un montant dédié aux dépenses quotidiennes adéquat compte tenu du ménage considéré.

⁴ Disponible sur : https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1162894/EBA-GL-2015-11_FR_GL+on+creditworthiness.pdf/177fb53c-1cc3-45ce-b40e-8d57bb716de0

⁵ Article 16, paragraphe 3, du Règlement (UE) n° 1093/2010.

Les prêteurs sont également invités à prendre en compte l'éventualité d'accidents de vie, la hausse des taux d'intérêt, ou le passage à la pension des clients, en leur proposant, dans ces circonstances, des dispositifs de moratoire (arrêt temporaire des remboursements), de révision des conditions ou tout autre aménagement susceptible d'ajuster le crédit à la nouvelle réalité du consommateur.

Ce sont donc bien ces types d'informations, fournies par le consommateur dans la phase précontractuelle, qui doivent servir de base à l'évaluation de la solvabilité. Si nécessaire, le prêteur en vérifiera la véracité et la complétude grâce à des sources externes.

C'est encore au prêteur qu'il revient de conserver le dossier d'instruction du crédit pendant la durée du crédit. Il doit notamment enregistrer ce qui a été fait pour vérifier le niveau des revenus. Enfin, c'est au prêteur qu'incombe l'obligation de la preuve que l'évaluation de solvabilité a été menée de manière professionnelle.

2.1.4 Conclusion :

- En matière d'évaluation de solvabilité, le cadre réglementaire qui découle de la **Directive crédit hypothécaire** et des « Orientations » de l'ABE apporte une image assez claire, précise et exigeante des obligations du prêteur dans la phase précontractuelle.
- On regrettera que cette image soit bien moins clairement définie pour les **crédits à la consommation**⁶, puisque, si l'obligation d'analyser la solvabilité dans la phase précontractuelle existe, elle est bien moins précise quant à ses modalités.
- Dans le domaine du crédit à la consommation, l'évaluation de la solvabilité, par le flou juridique qui l'entoure, ouvre le champ à des pratiques **exploitant des données qui sortent du cadre strict de la gestion budgétaire**, des revenus et dépenses qui le composent.

⁶ Directive crédit - 2008/48/CE

Art. 8 : « Obligation d'évaluer la solvabilité du consommateur

1. Les États membres veillent à ce que, avant de conclure le contrat de crédit, le prêteur évalue la solvabilité du consommateur, à partir d'un nombre suffisant d'informations, fournies, le cas échéant, par ce dernier et, si nécessaire, en consultant la base de données appropriée. Les États membres dont la législation prévoit l'évaluation obligatoire par le prêteur de la solvabilité du consommateur sur la base d'une consultation de la base de données appropriée peuvent maintenir cette obligation... »

Nous soulignons ce flou car il représente un risque sérieux de voir des prêteurs utiliser des données très éloignées de la gestion budgétaire pour réaliser leur évaluation de solvabilité... La partie suivante explore plus en détail ces données et les techniques qui les utilisent.

2.2 FinTech : un ensemble de concepts plutôt qu'une définition

Il n'existe pas à ce jour de définition arrêtée des FinTech, qui en déterminerait des contours stricts. En revanche, quand on recherche des définitions sur Internet, cette dénomination peut être vue comme un porte-manteau de technologies financières sur lequel on dépose :

- les technologies dédiées à la gestion administrative des établissements financiers (par exemple le suivi des remboursements des crédits, les courriers de rappels...) ;
- un secteur émergeant d'offres de services financiers (p. ex., une *start-up* qui a développé un logiciel susceptible d'aider les banques dans leur marketing) ;
- les diverses innovations technologiques qui interviennent dans le secteur financier : il peut s'agir d'éducation financière (conseils automatisés en gestion de budget), de banque de détail (le *phone-banking*), d'investissement (conseils automatisés en placements), de monnaies électroniques (cartes prépayées)... ;
- l'impact des révolutions Internet et mobiles qui font exploser le secteur des technologies financières, lesquelles sont de plus en plus présentes dans la finance de détail ou d'affaire :
 - développement de machines auto-apprenantes ;
 - analyse comportementale prédictive ;
 - marketing guidé par des données personnelles ;
 - application décryptant le comportement et les habitudes des usagers, proposant des activités où l'utilisateur pourra découvrir de nouvelles options de dépenses ou d'épargne.

2.2.1 Différents types d'acteurs au sein du secteur FinTech

Une typologie composée de quatre profils d'entreprises est proposée par CEPS⁷ :

1. Celles qui proposent un ou des produits innovants, soit aux consommateurs directement, soit aux entreprises, mais qui le font sans utiliser de procédés innovants ;

Ex. : une FinTech qui fait de l'analyse risque en croisant des données internes aux banques avec des données de navigation sur Internet, et qui approcherait les services de développement des banques de manière classique, en prenant rendez-vous avec ces derniers par téléphone ;

2. Celles qui proposent des produits traditionnels aux consommateurs finaux ou aux firmes, mais qui emploient pour cela des technologies innovantes ;

Ex. : une FinTech (du type Google) qui aurait développé une offre de crédit (produits classiques déjà présents sur le marché) grâce à l'analyse des données dont elle dispose, et qui les offre de manière innovante grâce à une identification ciblée et un marketing sur mesure des potentiels clients ;

3. Celles qui sont innovantes à la fois sur le produit vendu et sur la technique de vente ;

Ex. : une FinTech qui développerait une nouvelle technologie pour les paiements internationaux et qui les proposerait aux usagers d'Internet identifiés par des algorithmes qui filtrent les usagers de tels services.

4. Celles dont l'offre d'innovation cible les entreprises qui servent les consommateurs et les firmes.

Ex. : une FinTech qui propose son innovation aux entreprises afin qu'elles les mettent à la disposition de leurs clients (institutionnels et particuliers) : fournisseurs de terminaux de paiement, de cartes de paiement...

⁷ CEPS, deux articles disponibles sur :

- <https://www.ceps.eu/sites/default/files/civcrm/persist/contribute/files/1%29%20Level%20playing%20field%20-%20Draft.pdf>

- <https://www.ceps.eu/sites/default/files/civcrm/persist/contribute/files/2%29%20Big%20-%20alternative%20-%20Data%20and%20financial%20services%20-%20Draft.pdf>

2.2.2 Les FinTech et l'activité crédit

Si le secteur financier le plus exposé aux activités et innovations des FinTech est à ce jour celui des paiements, le secteur du crédit vient juste derrière⁸.

2.2.3 Les FinTech s'intéressent à et exploitent de nouvelles catégories d'information

Traditionnellement, les informations qu'utilisent les établissements financiers pour leur marketing, publicité, *scoring*, segmentation..., sont des données structurées. Cela signifie qu'elles sont généralement stockées dans des bases de données aménagées pour pouvoir rechercher et combiner les informations grâce à des champs et catégories prédéfinies (en lignes et en colonnes). La plupart du temps, ces informations proviennent d'un stockage mis en place par l'entreprise elle-même (banque, assurance... : fichiers clients, historiques), ou sont acquises auprès de tiers (les registres de crédit/mauvais payeurs, les fichiers des compagnies d'assurance).

On qualifiera d'« alternatives » les données plus récemment exploitées :

- les informations des médias sociaux ;
- les informations fournies par des applications et des appareils spécifiques : mesure du comportement routier par les compagnies d'assurance, solution domotique en matière de protection contre le vol, mesures de données physiologiques pour les assurances maladie... ;
- les informations provenant des smartphones (SMS, géolocalisation, navigation Internet...)

Ces types de données ne sont la plupart du temps pas formatées pour être stockées dans des bases de données structurées. On y trouve notamment des textes et des contenus multimédias qui peuvent, eux aussi, être collectés et stockés en interne (fichiers informatiques, *e-mails*...) ou acquis en externe, auprès de partenaires commerciaux (SMS, programme de fidélité...)

Parmi les sources de données non structurées potentiellement disponibles pour l'industrie financière, assurances comprises, on peut citer :

- les conversations, photos, illustrations et vidéos des médias sociaux (Facebook, Twitter, Google+...) ;

⁸ *Ibid.*

- les études et enquêtes de marché ;
- les distributeurs automatiques de billets, les *call centers* ;
- les contenus d'*e-mails*, de SMS, d'autres types de messages, de tout type de documents ;
- informations sur les plaintes des consommateurs et réponses reçues ;
- des cartes de fidélité ;
- la navigation sur Internet...

2.2.4 De l'usage du big data dans l'activité du crédit, dans l'évaluation du risque

Les informations alternatives, on l'aura compris, sont la matière première (le fond) de ce que l'on nomme le « *big data* ». Le *big data* (dans sa forme) réfère à des « données disponibles en grand nombre ». Cette particularité offre des avantages en terme de traitements statistiques. Pour faire simple, en statistique, la loi des grands nombres exprime le fait que « plus la taille de l'échantillon augmente, plus les caractéristiques d'un échantillon aléatoire se rapprochent des caractéristiques statistiques de la population »⁹.

Cette caractéristique cache une petite révolution dans les méthodes d'analyse de risque mises en œuvre par les prêteurs ces dernières décennies.

La puissance prédictive du *credit scoring* se base en effet sur la ressemblance du candidat emprunteur avec le groupe d'emprunteurs ayant permis l'élaboration du *credit scoring* et ce dernier se construit de manière progressive, sur un laps de temps significatif. Or le *credit scoring* repose sur un ensemble d'hypothèses initiales qui se voient ou non vérifiées (p.ex. : les personnes en couple, les fonctionnaires, les propriétaires immobiliers, etc. seront plus susceptibles de remboursement). Le modèle limite donc les corrélations permettant de prédire ou non la qualité d'un emprunteur aux hypothèses posées. Il limite donc son champ d'analyse et, par là, sa capacité d'apprentissage. Il ne s'applique pas à l'ensemble des consommateurs mais à une fraction ciblée pour la constitution du *credit scoring*.

⁹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Loi_des_grands_nombres , Consultation en novembre 2016

A contrario, le grand volume de données a pour corollaire qu'un grand nombre de corrélations peuvent être identifiées dans les informations analysées qu'aucun analyste n'aurait pu formuler comme hypothèse initiale.

À titre d'exemple, on trouve sur le site de Kreditech¹⁰ la mention du fait qu'on a observé *a posteriori* que les mauvais payeurs (issus d'un *credit scoring* classique) disposaient de certaines polices de caractère installées sur leurs ordinateurs. Il s'est révélé que ces polices étaient fournies par des programmes de casino et de poker. Il est peu vraisemblable qu'une telle hypothèse eût pu être formulée *a priori* par un informaticien ou un conseiller crédit lors de l'élaboration du *credit scoring*. En tant que telle, cette nouvelle approche permet d'envisager l'octroi de crédit aux nombreuses personnes dont les profils ne correspondent pas aux hypothèses posées par les *credit scorings*.

2.2.5 Big data : quelles menaces, quelles opportunités pour le consommateur, pour le citoyen ?¹¹

Le développement exponentiel de ces informations alternatives signifie donc pour l'industrie un potentiel extraordinaire pour développer un marketing « sur mesure », limitant les offres publicitaires aux seuls consommateurs intéressés, mais aussi pour lutter contre la fraude, l'usurpation d'identité, l'évaluation du risque... Si ces arguments sont avancés par les représentants d'une industrie en pleine mutation, et que ces derniers mettent en avant leurs composantes vertueuses et positives, notre présentation tâchera autant que possible d'en dépeindre toutes les autres facettes aussi.

Opportunités

Les *big data* permettent de mieux servir les consommateurs, et/ou d'atteindre des clients jusqu'ici peu ou pas servis.

¹⁰ <https://www.kreditech.com/magazine/what-is-big-data-for-banking-and-beyond/> , Consultation en novembre 2016

¹¹ Cette section a été largement documentée par les sources suivantes : Federal Trade Commission, janvier 2016, « Big Data: A tool for Inclusion or Exclusion ? ». Disponible sur : <https://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/big-data-tool-inclusion-or-exclusion-understanding-issues/160106big-data-rpt.pdf>
Financial Services User Group (FSUG), Martin Schmalzried, « Assessment of current and future impact of Big Data on Financial Services », June 2016, http://ec.europa.eu/finance/financeservices-retail/docs/fsug/papers/1606-big-data-on-financial-services_en.pdf

- Certaines institutions du secteur de l'éducation utilisent ces techniques pour identifier des élèves avancés qui n'auraient pas été repérés par leurs enseignants en vue de leur proposer des classes adaptées à leurs capacités. L'identification d'élèves fragiles qui n'auraient pas été détectés suit la même logique, afin qu'ils puissent se voir proposer des actions préventives de rattrapage.
- Des institutions de crédit ont utilisé ces informations alternatives et techniques d'analyse afin d'octroyer des crédits à des personnes généralement exclues lorsqu'elles sont traitées par les *credit scorings* conventionnels. À titre d'exemple, une entreprise a construit un *scoring* qui non seulement exploite des données classiques (assignations, faillites...) mais inclut également des données relatives au parcours scolaire, au patrimoine immobilier, aux licences professionnelles, au paiement régulier du loyer et à la possession d'une voiture. La prise en compte de ces éléments complémentaires a eu pour effet de servir des clients jusqu'ici exclus ou mal servis.
- Des institutions de crédit pourraient utiliser des croisements entre données traditionnelles et alternatives (habitudes de dépenses, information et amis sur les réseaux sociaux...) pour identifier des éléments qui pourraient être à la source d'accidents de la vie (divorce, séparation, mauvaise gestion, problème de santé...)
- Des applications sont également développées dans le domaine de la santé, l'aide au diagnostic, l'amélioration de la qualité des soins fournis dans les zones rurales...
- L'usage du *big data* et des technologies liées sont à l'origine de réduction de coûts dans toute la chaîne de l'offre de services financiers. À titre d'exemple, le consommateur est de plus en plus l'opérateur direct de ses transactions financières, il utilise de plus en plus les services en ligne au détriment des coûteux contacts en agences. Cette réduction des coûts pourrait donc bénéficier en partie aux consommateurs si elle était répercutée par une baisse des tarifs.
- L'usage du *big data* et des technologies liées permettent un traitement beaucoup plus rapide des demandes, notamment par des procédures de décisions plus performantes.

- Des conseils budgétaires et financiers (bienveillants) peuvent être élaborés et proposés en temps réels aux consommateurs sur la base d'une analyse de leurs comportements : prévenir de l'approche d'un découvert bancaire, inviter le consommateur à comparer les tarifs de la concurrence pour son abonnement de téléphonie... Sous cet angle, il est parfaitement envisageable de mettre au point une détection de situations qui pourraient mener au surendettement.

Ces exemples nous montrent qu'un usage socialement et économiquement positif du *big data*, pouvant déboucher sur une meilleure inclusion sociale et financière, est donc réellement possible.

En revanche, et avant même de passer en détail les réserves que nous identifions concernant ces innovations, il nous semble essentiel de souligner que l'outil technologique est neutre en soi. Dès lors, rien n'implique que son utilisation ne serve pas, au contraire, à se défaire des clients qui apparaîtraient à présent comme à risque ou fragiles. Rien n'interdit de penser qu'au vu de l'existence sur le marché d'entreprises peu ou pas scrupuleuses (*subprime...*), les clients identifiés comme « naïfs », peu rusés, parce qu'ils achètent sans comparer, par exemple, ne deviennent la cible d'un marketing agressif, qui n'aurait rien d'émancipateur.

Ce risque est loin d'être abstrait !

Menaces

La qualité prédictive attachée à la loi des grands nombres n'est pas absolue. Il s'agit tout de même de disposer d'informations de qualité suffisante, à jour, complètes et représentatives... Il existe donc des risques bien réels de mauvaise utilisation.

- Des biais possibles

Les grands nombres ne sont pas exempts de risque de biais, qui, s'ils ne sont pas identifiés et neutralisés, peuvent conduire à prédictions erronées, pouvant impacter négativement des segments de la population. Si ce risque n'est pas en soi nouveau, l'impact à grande échelle d'une propagation de technologies biaisées est bien présent, et tant l'identification que la correction de tels biais restent des opérations délicates. Dans ces circonstances, les dommages pour les clients, mais aussi pour les entreprises, pourraient être lourds... et la recherche des responsabilités est susceptible de se transformer en une quête inextricable, dont le consommateur risque de faire les frais.

- Des corrélations non expliquées

Si les FinTech sont les championnes de la construction d'algorithmes fondés sur de multiples corrélations entre les informations collectées, il est hautement risqué d'employer des corrélations qui n'auraient pas été explicitées (une causalité a bien été identifiée) dans des dispositifs de prise de décision. En effet, dans l'exemple précédemment cité, relatif aux polices de caractère téléchargées par les clients amateurs de poker, le maintien de cette corrélation dans le processus d'évaluation de la solvabilité aurait pu avoir des impacts négatifs si elles ne reposaient que sur un hasard statistique et non pas sur le fait qu'elles s'obtiennent quand on joue en ligne au casino.

- La segmentation qui exclut

Comme évoqué plus tôt, l'exclusion peut faire partie d'une stratégie marketing. Mais l'exclusion peut aussi résulter d'usages inadéquats du *big data* :

1. **lorsque des consommateurs sont exclus par erreur**, à cause de similitudes de comportement avec d'autres consommateurs qui ont été exclus. Le montant maximum de l'ouverture de crédit ne dépend plus seulement de l'historique de crédit, mais aussi du fait que le consommateur fait ses achats dans des magasins fréquentés par des consommateurs ayant un historique de crédit de mauvaise qualité.
2. **lorsque le consommateur voit ses choix de plus en plus restreints** : lorsque les publicités sont ciblées grâce au *big data*, les usagers fragiles peuvent se voir confinés dans des produits, notamment financiers, très restreints ;
3. **lorsqu'il permet de révéler des données sensibles** : des études ont démontré qu'en croisant des données particulières, il est possible de déterminer avec précision, l'orientation sexuelle, l'origine ethnique, la religion, la préférence politique, ou encore le fait que la personne boit, fume ou se drogue.
4. **lorsqu'il permet d'abuser de consommateurs vulnérables** : nous l'avons dit, le *big data* peut être utilisé à mauvais escient pour identifier des publics vulnérables, crédules...
5. **lorsqu'il aboutit à des prix plus élevés réservés à des publics précaires** :

il semble que des entreprises ajustent les prix des produits vendus en ligne en fonction de la géolocalisation du client, ou de son domicile. Certaines communautés pauvres seront donc soumises à des offres moins exposées à la concurrence que d'autres, plus aisées, où la concurrence serait plus active.

6. **lorsque l'accès peut être dénié ou encore lorsque les conditions de vente sont pénalisantes** pour les consommateurs qui ne partagent pas leurs données sur le Net et protègent leurs données personnelles.

- Le risque d'opacité complète pour le consommateur

Dans quelle mesure le consommateur sera-t-il à même de comprendre comment son « score » est influencé par ses données, ce qui a impacté l'offre de produits et services qui lui est faite, les prix et conditions qui sont lui sont proposés ? Alors que ce problème est déjà bien réel à l'heure du *credit scoring* classique, il risque d'être démultiplié lorsqu'il s'agira de *scoring* basé sur des *sets* de données très larges, aux contours parfois flous, analysés par des algorithmes toujours plus complexes. Il est vraisemblable que le personnel des institutions financières lui-même ne sera pas en mesure de comprendre tout cela, et *a fortiori*, sera incapable de l'expliquer aux consommateurs.

- Qui porte la responsabilité des conseils « automatisés » ?

Les systèmes auto-apprenants sont susceptibles de générer automatiquement des conseils en gestion et en placement, notamment. Dans ce cas, qu'en est-il des problèmes que ces conseils et suggestions pourraient proposer aux consommateurs ? Les risques de « mauvais conseils » qui pourraient être à l'origine de dommages subis par le consommateur ne sont pas un simple jeu d'esprit. Comment les litiges de cette nature pourront-ils être évités, et sinon, réglés ?

- Le consentement du consommateur... sous contrainte

Alors que la présence physique était encore il y a peu un attribut au consentement (vente, contrat...) qui passait par une signature manuscrite, l'usage de digipass et autre *e-ID cards* sont de plus en plus souvent utilisés par les consommateurs connectés.

La dimension la plus sensible est celle du consentement relatif au partage d'informations concernant l'utilisateur.

Dans quelle mesure le fait de cocher une petite case est-il bien perçu comme le consentement général donné à l'utilisation des informations privées du consommateur ? Les « cookies » et pop-ups gênant la navigation de l'utilisateur le poussent à des acceptations peu réfléchies. Parfois, ces dernières sont même des préconditions à la navigation et donc à l'accès aux services proposés en ligne.

La réglementation en matière de protection générale des données¹² spécifie toutefois qu'il est interdit de conditionner l'accès à un service à l'acceptation par le consommateur de fournir des données personnelles. Ceci pour autant que ces dernières ne soient pas nécessaires à l'octroi du service (crédit...). L'application concrète de cette disposition réglementaire n'est toutefois pas facile. Comment en effet déterminer où commence et où finit ce qui est « nécessaire à l'octroi du service » : il faudra sans doute attendre qu'une jurisprudence se construise. Et rien ne garantit que cette dernière s'étoffera rapidement : on sait par expérience que le consommateur engage rarement des poursuites pour ce type d'abus, et faute de relais par des organisations de défense du consommateur ou des actions collectives, il est fort à parier que la jurisprudence restera anecdotique.

2.3 Des enjeux de taille : quel cadre dessiner pour ces innovations ?

Le potentiel du *big data* est vertigineux : c'en est bien fini, si l'on n'y prend pas garde, de la notion d'intimité, de la notion de vie privée.

En outre, on l'aura compris, cette technologie est en soi neutre (pour autant qu'elle soit correctement implémentée) : elle peut tout aussi bien jouer un rôle positif et même déterminant en matière d'inclusion financière (un meilleur accès, des produits mieux adaptés aux besoins, des coûts réduits) que négatif (identification des usagers fragiles pour les exclure ou pour les exploiter, notamment).

C'est donc surtout sur les risques sous-jacents à cette innovation que nous avons orienté nos recommandations :

1. Construire une connaissance scientifique, non partisane

Les débats portent en ce moment encore beaucoup trop sur des hypothèses, sur des arguments bien plus politiques que strictement avérés et documentés. Ceci pourrait notamment apporter des réponses à d'importantes questions :

1.1 Quels sont les impacts de ces nouvelles technologies et *data* sur les marchés financiers

¹² <http://ec.europa.eu/justice/data-protection/>

- sur l'accessibilité et/ou l'ergonomie des services proposés ?
- sur la protection des données, la concurrence, le respect des règles en place ?

1.2 Le cadre réglementaire actuel est-il suffisant et adapté ?

1.3 Les gains d'efficacité sont-ils partagés par l'ensemble des parties ?

2. Définir des règles de gouvernance communes aux fournisseurs d'informations ayant pour clients des institutions financières servant les particuliers.
Ces règles, qui touchent à des dimensions essentielles de la protection de la vie privée, doivent refléter un large consensus entre les diverses parties prenantes (autorités publiques, fournisseurs de services financiers, consommateurs, commission de protection de la vie privée).
3. Ouvrir le débat quant à la sécurité informatique et aux meilleures options de stockage et de gestion des données personnelles : à ce niveau, des innovations prometteuses permettent à chacun :
 - d'être le propre garant du stockage de ses données (et ainsi éviter la constitution de gigantesques bases de données) ;
 - de fournir un cryptage efficace ;
 - d'utiliser son « cloud » personnel pour le stockage (de données, de logiciels), c'est-à-dire un espace personnel sur des serveurs localisés à distance, ou sur des serveurs installés en réseau local (p. ex. : au sein d'une entreprise) ;
 - de générer des identifications à 2 ou 3 critères, afin de réduire le risque de piratage ou d'usurpation d'identité.
4. Favoriser l'émergence d'utilisations du *big data* et d'algorithmes dans un but d'intérêt général : par et pour les citoyens, les consommateurs.

S'attaquer au chantier relatif au consentement du consommateur, de son contrôle sur les données employées, sur l'usage qui est fait de ces dernières, sur leur qualité, sur le droit à l'oubli et sur les risques d'impact négatif qu'un tel droit à l'oubli pourrait générer en matière d'accès futurs à des produits...
Indicateurs de l'inclusion financière

2.4 Accès et usage d'un compte bancaire

2.4.1 L'essentiel

1. Afin de mettre notre cadre légal en conformité avec les obligations issues de la Directive 2014/92/UE, des modifications importantes auraient dû être apportées au service bancaire de base pour le 18 septembre 2016, mais elles accusent un léger retard. Ces adaptations devraient avoir pour effet de rendre le service bancaire de base plus attractif, 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)¹³.
2. Bien que les dispositions légales et réglementaires 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. Une question politique à soulever est celle de l'identification obligatoire des bénéficiaires de comptes, lesquels doivent, dans le cadre de la loi européenne de lutte contre le blanchiment d'argent et le terrorisme, avoir une résidence légale. Ainsi, des personnes sans domicile ou en situation irrégulière ne peuvent avoir accès au service bancaire de base. Elles se retrouvent, dès lors, plus marginalisées encore.
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 2015 et devraient se poursuivre dans les années à venir – sont préoccupantes eu égard à l'inclusion financière de la population, car un nombre croissant de personnes en rupture numérique risquent de rencontrer des difficultés d'accès aux services qui sont disponibles en agences.

¹³ L. Disneur, *op. cit.*

4. Par rapport à la Flandre, la situation en Wallonie reste 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 met en péril 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. Le bien-fondé du service bancaire de base, comme celui 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 pas y avoir recours. L'ensemble des types de comptes sociaux proposés aux CPAS par la banque Belfius reste important malgré la diminution des comptes sociaux (dû à l'augmentation des prix). La carte Easycard est très largement utilisée par Fedasil.

2.4.2 État des lieux

2.4.2.1 Le droit au service bancaire de base en Belgique

Accéder à un compte bancaire constitue encore aujourd'hui un élément indispensable à une pleine intégration dans notre société. Se loger, percevoir un salaire ou des prestations sociales peut 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 2003¹⁴. La loi belge, qui faisait œuvre de pionnière à l'époque, avait été adoptée à l'unanimité à la suite du constat posé, en 2001, que l'exclusion bancaire¹⁵ en Belgique touchait une population estimée à 40 000 personnes¹⁶.

¹⁴ 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).

¹⁵ *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.

¹⁶ Voir les résultats de l'étude *Élaboration d'un service bancaire universel* menée par Financité (alors dénommée Réseau Financement Alternatif) en 2001.

Ce service bancaire minimum prend la forme d'un compte à vue qui permet de réaliser plusieurs types d'opérations bancaires, telles que dépôts et retraits d'argent, virements, ordres permanents ou encore domiciliations pour un montant annuel forfaitaire fixé par la loi. Si ces opérations se font de manière électronique, leur nombre est illimité¹⁷. En outre, les frais d'ouverture, de gestion et éventuellement de clôture du compte à vue sont également compris dans le prix. Les frais d'extraits de compte sont également inclus dans le montant forfaitaire. 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 un montant égal ou supérieur à 6000 euros déposés sur un compte à vue ou d'épargne, même sur des comptes auprès d'autres banques ;
 - elle n'a pas souscrit de contrat de crédit pour au moins 6000 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 forfaitaire, adapté à l'indice des prix à la consommation, fixé à 15,17 euros à partir du 1er janvier 2016¹⁸.

¹⁷ 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.

¹⁸ L'information mise à jour est disponible sur :
http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Services_de_paiement/Service_bancaire_de_base/#.V_tMQtG1keQ

2.4.2.2 La Directive européenne relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base¹⁹

Adoptée en mai 2014, la Directive 2014/92/UE devait être transposée en droit belge pour le 18 septembre 2016 au plus tard. Elle 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.²⁰

Le gouvernement belge a toutefois pris un léger retard. L'administration (SPF Économie – DG Réglementation) nous a confirmé début octobre que la proposition de transposition est en cours d'achèvement, et que d'ici la fin de l'année, le processus législatif devrait avoir eu lieu. À ce stade, pour pouvoir accéder aux textes en préparation, il nous a fallu en faire la demande directement au Ministre, mais cette dernière est restée lettre morte au jour de clôture de rédaction de ce rapport. Des changements significatifs du cadre légal belge devront être apportés, qui auront un impact, notamment :

- sur les **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 internet ;²¹
- sur les 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,

¹⁹ 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.

²⁰ European Commission statement : The right to a basic bank account for all European citizens: Commission welcomes Council adoption, Brussels, 23 July 2014.

²¹ 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.

- l'accès aux comptes de paiement assortis de prestations de base devra être garanti quelle que soit la situation financière du consommateur (son statut professionnel, son niveau de revenu, son historique de crédit ou sa faillite personnelle) ;
- sur les **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 ;
- sur les mécanismes à mettre en œuvre pour **aider certaines catégories de consommateurs** :
 - les États membres devraient mettre en place des 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 ;
- sur 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.

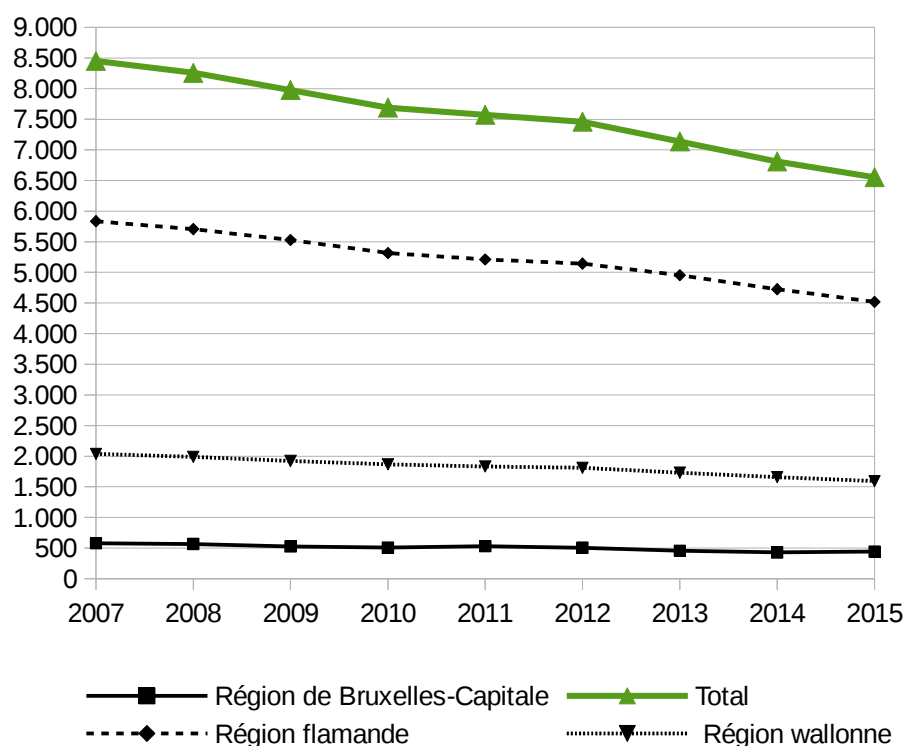
2.4.3 Indicateurs relatifs à l'accès et l'usage d'un compte bancaire

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.

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

Le graphique ci-dessous présente le nombre d'agences bancaires par région²². 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 pouvant s'adapter à la situation de chacun.

Figure 1- Évolution du nombre d'agences bancaires (2007-2015, par région)



Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2015

Entre 2007 et 2015, on observe une diminution graduelle du nombre d'agences sur l'ensemble du territoire belge. À une échelle nationale, ce nombre a diminué de 22 %, avec une baisse de 24 % dans la Région de Bruxelles-Capitale de 23 % en Flandre et de 22 % en Wallonie. Par rapport à 2014, on observe une baisse en

²² Les données 2010-2015 par région et par province sont présentées dans le tableau 1, annexe 1.

Flandre (-4 %) et en Wallonie (-4 %), et une augmentation de 3 % pour Bruxelles-Capitale.

On peut s'attendre à ce que cette diminution du nombre d'agences se poursuive à long terme. En effet, la numérisation croissante du secteur bancaire et sa popularité auprès du public entraînent une baisse de la fréquentation des agences bancaires. Cette évolution est favorable à une amélioration de la rentabilité de ce type d'activités pour les banques. Cette évolution participe d'une stratégie générale de réduction des coûts du secteur bancaire dont les marges ont diminué sur d'autres types de services (la rentabilité des crédits a diminué pour les taux actuels, historiquement faibles).

Toutefois, ce dernier point n'est pas sans impact social. Si l'apparition du PC-banking a facilité la gestion quotidienne des comptes pour la plupart des clients, cette dernière est plus compliquée pour les personnes exclues de cette technologie. En effet, le manque de compétence micro-informatique exclut une part de la société. Ainsi, selon une enquête datée d'août 2016, menée auprès de 1015 personnes, il ressort que la moitié ne sait pas effectuer des paiements en ligne et un quart est incapable de payer par carte de débit ou crédit.²³ Au-delà de ces soucis numériques, l'analphabétisme qui touche un adulte sur dix²⁴, entraîne également des conséquences discriminatoires au quotidien. Enfin, un autre point est celui de l'accès à Internet, indispensable à l'utilisation quotidienne des services de banques en ligne.

Bref, les personnes peu à l'aise avec les technologies, analphabètes ou n'ayant pas accès à Internet ne sont pas en mesure d'effectuer des opérations financières à distance. Avec la fermeture d'agences bancaires de proximité, cette frange de la population est clairement pénalisée.

Un deuxième indicateur montre le nombre d'agences bancaires rapporté au nombre de résidents. Cette dimension nous informe sur la prise en charge offerte par les agences bancaires. Ainsi, entre 2007 et 2015, le nombre d'agences bancaires pour 10 000 habitants a diminué de 27 % sur l'ensemble du territoire belge, avec une baisse de 33 % au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, 26 % en Région flamande et 25 % en Région wallonne. On observe de grandes disparités interrégionales : pour 10 000 résidents, tant les régions de Wallonie et de Bruxelles-Capitale disposent de moins d'agences bancaires que leur voisine flamande. En effet, le Nord du pays dispose de près du double d'agences par rapport à Bruxelles et de 1,6 fois plus que la Wallonie.²⁵ En 2015 il y avait en effet 5,8 agences pour 10 000 habitants en Belgique, dont 3,7 à Bruxelles, 7 en Flandre et 4,4 en Wallonie.

²³ Gezinsbond «Een bron van nieuw analfabetisme?» Septembre 2016, disponible sur <https://www.gezinsbond.be/publicaties/Gezinspolitiek/Digitalisering/>

²⁴ http://www.belgium.be/fr/formation/formation_permanente/alphabetisation

²⁵ Annexe 2

Hormis pour Bruxelles, où on observe une hausse de 2 %, ce nombre a varié à la baisse dans tout le reste du pays : -5 % en Flandre et -4 % en Wallonie par rapport à 2014. Cela donne une diminution de 4 % sur la Belgique entière.

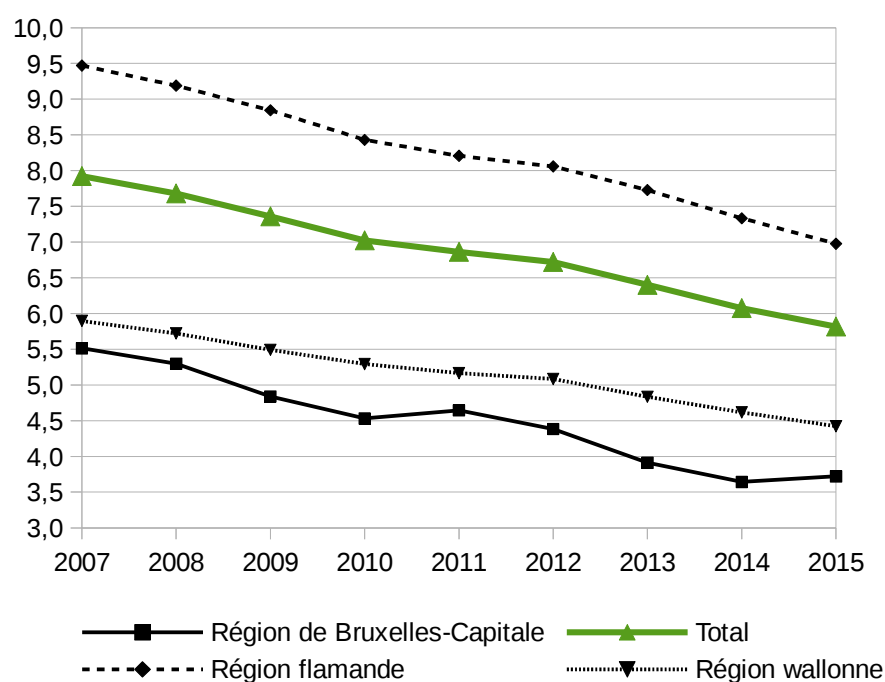
Ces disparités régionales laissent à penser qu'il n'y aurait pas de corrélation entre la « fracture numérique » et le nombre d'agences présentes. En effet, selon l'enquête des Technologies de l'information et de la communication auprès des ménages menée par le SPF Économie, 12 % des ménages wallons n'ont jamais employé d'ordinateurs, contre 11 % de ménages flamands et 10 % de ménages bruxellois ²⁶.

Or, la Flandre continue de disposer du réseau bancaire le plus dense du pays, densité qui n'est visiblement pas maintenue pour servir des clients (plus nombreux) qui n'utiliseraient pas l'Internet banking. Dès lors, d'autres facteurs sont à envisager pour expliquer ces disparités. On peut mettre en avant les revenus moyens par habitant selon les régions. La Flandre est la région présentant les revenus les plus élevés, on peut poser l'hypothèse que les agences sont encore aujourd'hui nécessaires pour accueillir des rendez-vous commerciaux (proposition de produits, services, assurances) et d'investissements (conseil en placements), qui sont moins aisément traités par des services informatisés. Hypothèse réaliste, à vérifier...

²⁶ http://www.luttepauvrete.be/chiffres_fosse_numerique.htm

2.4.3.2 Densité géographique des agences bancaires

Figure 2- Évolution du nombre d'agences bancaires pour 10 000 résidents (2007-2015, par région)

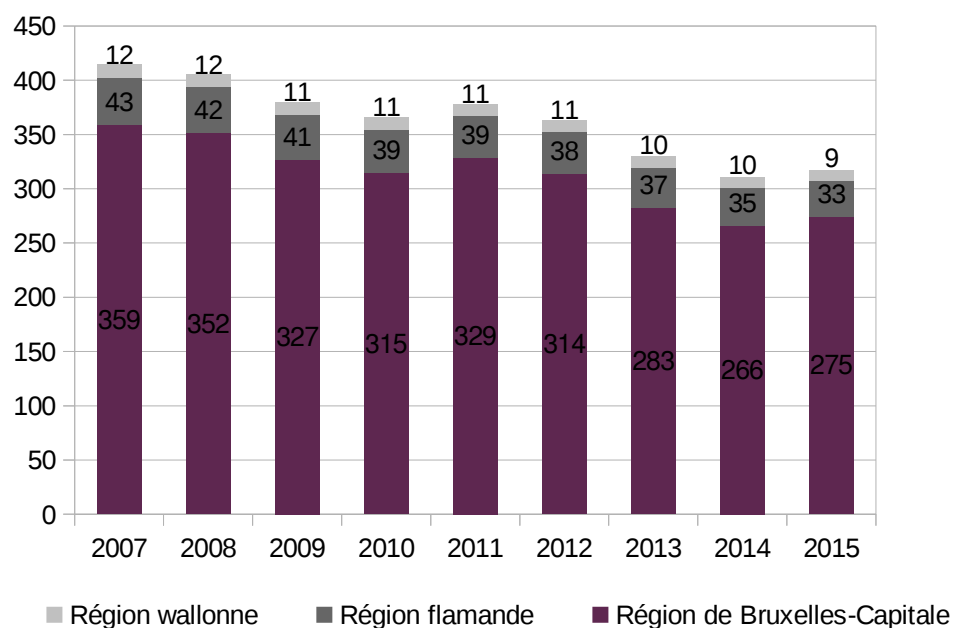


Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2015

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 (2007-2015, par région)



Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2015

À l'examen de l'analyse interrégionale du nombre d'agences, nous nous attendons logiquement à observer une tendance similaire concernant la densité géographique des agences par habitant. Et, effectivement, au sein de la capitale le réseau bancaire est le plus dense avec 275 agences pour 100 km², suivi par celui de la Flandre (33 agences pour 100 km²) puis celui de la Wallonie (9 agences pour 100 km²). Entre 2007 et 2015, on observe une diminution de 22 % dans l'ensemble du pays. Cette évolution à la baisse du nombre d'agences s'est opérée dès l'année 2012 : -2 % entre 2011 et 2012 contre -4 % entre 2012 et 2013. Cette baisse a continué jusqu'en 2015, hormis pour Bruxelles qui connaît une variation positive de 3 % entre 2014 et 2015, corroborant ainsi la tendance de l'évolution interrégionale du nombre d'agences bancaires.

Le constat est particulièrement alarmant en Wallonie : par 100 km², on trouve 3,5 fois plus d'agences en Flandre et 30 fois plus à Bruxelles. La situation est doublement pénalisante : d'une part, les Wallons doivent, en moyenne, parcourir une plus longue distance pour se rendre à une banque et, d'autre part, une banque située en Wallonie prend en charge un nombre plus élevé de clients, ce qui porte

préjudice à la qualité des services prodigués.

2.4.3.3 Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique²⁷

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 devient négatif entre 2011 et 2012, augmente à nouveau en 2013, pour baisser plus significativement en 2014, et repart à la hausse en 2015.

Par ailleurs, c'est l'ensemble de la population belge qui est ici considéré. 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 calcul²⁸, le nombre de comptes à vue par adulte est de 1,85 (fin 2015).

Figure 4- Évolution du nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue par personne (2005 – 2015)

Année	Nombre de comptes à vue	Évolution annuelle du nombre de comptes à vue	Population	Nombre moyen de comptes à vue par adulte
2005	13.197.000	/	10.511.382	1,58
2006	13.244.000	+ 0,4%	10.584.534	1,58
2007	13.994.000	+ 5,7%	10.666.866	1,65
2008	15.119.000	+ 8,0%	10.753.080	1,77
2009	15.833.000	+ 4,7%	10.839.905	1,84
2010	16.633.000	+ 5,1%	10.951.266	1,91
2011	16.601.000	-0,2%	11.035.948	1,89
2012	16.551.000	-0,3%	11.099.554	1,87
2013	16.791.000	+ 1,5%	11.150.516	1,89
2014	16.161.000	-3,8%	11.209.044	1,81
2015	16.621.000	2,8%	11.267.910	1,85

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2015

²⁷ <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/population/structure/agesexe/popbel/>

²⁸ Soit plus de 2 millions de résidents de moins de 18 ans au 1^{er} janvier 2015.

2.4.3.4 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 2015, soit aucune variation 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 – 2015

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de banques ayant enregistré des SBB	7	12	16	/	12	18	17	14	14
Nombre de SBB ouverts	1.855	1.085	1.228	/	1.095	1.145	1.165	1.457	1.211
Nombre total de SBB existants	9.861	8.472	9.089	8.491	8.605	9.528	9.406	8.796	8.596
Nombre d'ouvertures de SBB refusées	290	164	82	/	8	1	6	6	2
Nombre de SBB fermés	2.186	1.276	801	/	981	1.100	957	1.422	1.411

Sources : Rapports annuels Ombudsfin²⁹ 2015 et précédents

En 2015, on observe une diminution du nombre de bénéficiaires de SBB, par rapport à la situation de 2014 (-2 %). Il en va de même concernant le nombre de SBB ouverts pour l'année 2015, s'élevant à 1 211, avec une chute de 17 % par rapport à l'année précédente. Ce nombre est à compléter avec les 1 411 SBB fermés au cours de la même année. L'évolution de ce dernier chiffre est insignifiante depuis 2014, avec une variation de moins de 1 %.

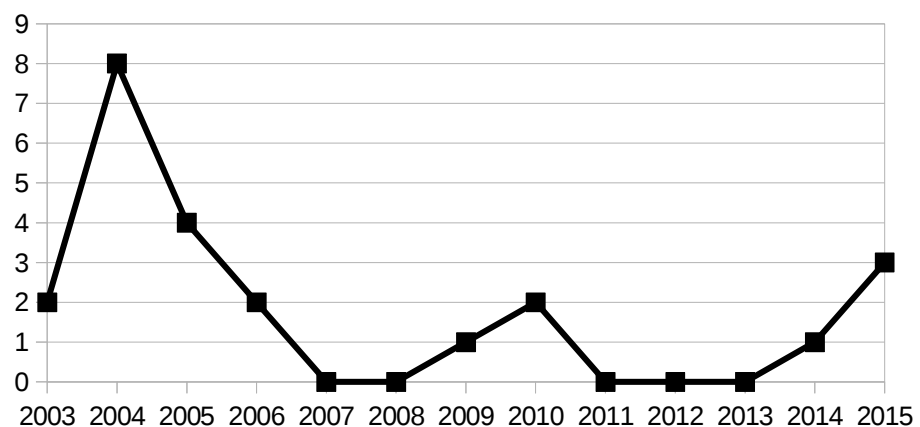
À ce stade, si nous pouvons nous réjouir de cette évolution, il ne nous est pas possible d'en fournir une explication claire.

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

²⁹ L'Ombudsfin est un organe de médiation qui traite gratuitement les plaintes des consommateurs relatives aux institutions financières.

2.4.3.5 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 - 2015)



Sources : Rapports annuels Ombudsfin³⁰ 2015 et précédents

L'Ombudsfin n'a reçu aucune plainte relative aux SBB entre 2011 et 2013, une en 2014 et trois en 2015. Depuis 2006, il s'agit du nombre maximal de plaintes déposées observées, qui reste un score encore relativement bas.

Le nombre de plaintes en tant qu'indicateur d'accès au SBB reste toutefois un indicateur indirect, nécessitant une interprétation prudente. En effet, ce chiffre peut cacher des réalités très différentes et notamment être le signe d'une difficulté de mise en œuvre d'une plainte ou d'une méconnaissance de ses droits pour le consommateur.

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

³⁰ L'Ombudsfin est un organe de médiation qui traite gratuitement les plaintes des consommateurs relatives aux institutions financières.

Le fait que l'Ombudsfine n'intervienne qu'en deuxième ligne constitue également un frein. Afin de le lever, il serait utile de donner 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.

2.4.3.6 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 intention, dont des comptes d'aide sociale, qui sont exclusivement utilisés via 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 pour la description du 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 consommateur). 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.

Le forfait annuel, comprenant opérations courantes, carte et comptes est pris en charge par le CPAS à hauteur de 25 euros par an et par compte. Ce montant a plus que doublé depuis l'année dernière, de manière à mieux couvrir les frais du service

d'après Belfius, mais en le rendant plus coûteux pour les CPAS.

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.

Depuis 2010, le nombre de personnes bénéficiant des comptes d'aide sociale a diminué de 49 %. Il s'élevait à 21 022 bénéficiaires en 2015 (-40 % par rapport à 2014, voir figure 8). Il s'agit du score minimum observé depuis six ans. Cette baisse importante récente s'expliquerait par deux raisons. La première étant l'accès au compte en général, qui s'est globalement amélioré : 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. La seconde raison serait la nouvelle tarification du forfait annuel, qui a plus que doublé. Les budgets des CPAS n'étant pas extensibles, les services sociaux ont dû répondre négativement à des personnes qui voulaient bénéficier de ces comptes.

Cette hypothèse est également confortée par la diminution constante des CPAS qui font appel à ce service, comme le montre le tableau ci-dessous. En revanche, on aurait pu imaginer que cette réduction serait compensée par un recours accru au SBB qui, lui, revient certes plus cher à l'utilisateur mais est gratuit pour le CPAS. Si rien de cela ne s'observe en 2015 c'est peut-être dû au laps de temps d'un an, trop court pour que les agents ajustent leurs comportements. On pourrait s'attendre à une évolution prochaine de l'augmentation des SBB dans les années à venir.

Figure 7- Nombre de CPAS ayant recours au compte d'aide sociale (2007 – novembre 2016)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (nov)
# CPAS ayant recours au compte d'aide sociale	556	555	551	547	538	499	486

Source : François Bourdon, Banque Belfius, chiffres 2010-2016

Ce nombre reste toutefois significatif par rapport à l'estimation du nombre d'exclus bancaires en Belgique (voir point ci-dessous). Le compte d'aide sociale 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 peut aussi devenir 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. Toutefois, depuis l'augmentation importante du coût du produit, bon nombre de CPAS risquent de ne plus y avoir recours. En effet, les fonds alloués pour les bénéficiaires de comptes sociaux doivent plus que doubler si les centres veulent maintenir le nombre de bénéficiaires constants. Or les budgets des CPAS ne sont pas extensibles. Dès lors, ce service devient trop onéreux et moins utilisé. Ce qui est dommage au vu des nombreux avantages qu'il procure.

Comme mentionné plus haut, le compte d'aide sociale s'inscrit dans une gamme de produits sociaux proposée par Belfius aux CPAS. Ces produits sont 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 – 2015)

Comptes ouverts par Belfius pour des personnes assistées par les CPAS (2010-2015)						
Produits	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Compte aide sociale	41.102	42.083	40.804	38.227	35.216	21.022
Compte système I	32.966	31.450	30.117	29.219	28.255	28.123
Compte gestion budgétaire	59.190	63.112	66.021	69.305	70.404	73.604
Compte médiation de dettes	3.925	4.372	4.825	5.334	5.655	5.866
Compte garanties de séjour	0	1.490	2.267	2.978	3.531	4.421
Compte pour la reconstitution d'une garantie locative	2.964	3.268	3.419	3.677	3.860	4.144
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	13.863
Compte garanties locatives centralisées associées à un CPAS (bailleur)	2.442	2.113	1.932	1.887	1.817	1.746
Comptes retraits	42.793	44.871	46.339	48.302	48.777	49.634
Total	195.762	203.241	206.934	210.599	209.510	202.423

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

En 2015, le nombre de comptes à finalité sociale, destinés aux personnes assistées par les CPAS, est en diminution de 3 % par rapport à 2014, s'élevant à 202 243. Cette diminution stable est observée depuis 2013, où l'on avait observé le montant le plus élevé de ce type de comptes (210 599).

Parmi ces comptes sociaux, divers produits sont proposés. Les plus importants sont les comptes de gestion budgétaire (36 %), en constante augmentation depuis 2010, qui apportent une aide à la gestion des comptes des personnes en difficultés financières. Viennent ensuite les comptes de retrait (25 %), qui sont des services additionnels conjoints aux comptes de médiation de dette. Signalons également les comptes systèmes I (14 %), où l'institution sociale gère les revenus et dépenses des personnes assistées et effectue aussi des transactions en leur nom. Enfin, il y a les autres produits financiers, parmi lesquels on trouve les comptes d'aides sociales, les comptes de médiation de dettes, les comptes pour la constitution d'une garantie locative ainsi que les comptes de médiation, qui représentent chacun moins de 10 % de la proportion des comptes totaux ouverts par Belfius pour les personnes assistées par les CPAS.

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.

Ici, il s'agit principalement pour le CPAS de diminuer l'usage du *cash* dans sa politique d'octroi d'aides sociales, et non un objectif d'inclusion financière. Le but étant de favoriser le *cash* électronique au sein des centres pour diverses raisons (sécurité, facilité, traçabilité...).

Comme montré dans le tableau ci-dessous, les commandes et l'utilisation de ces cartes varient peu jusqu'en 2014. En 2015 on note une diminution de 25 %. 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.

Notons également que, depuis la fin de l'année 2015, Fedasil utilise également la Belfius EasyCard pour l'aide financière que l'institution verse aux demandeurs d'asile.

Ainsi, fin 2015, on compte un total de 1798 Belfius EasyCard en circulation. Parmi celles-ci, 929 étaient utilisées par des CPAS et 493 par Fedasil. Les cartes restantes étaient destinées à des types de clients plus divers, comme carte professionnelle remise à un employé par exemple.

Les *EasyCards* semblent relativement faire une différence dans le paysage de l'inclusion financière en Belgique. C'est le premier produit bancaire qu'un demandeur d'asile reçoit en Belgique.

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

CPAS	2011	2012	2013	2014	2015
Cartes prépayées SSB commandées	84.336	39.053	38.250	48.058	81.177
Cartes prépayées SSB utilisées	51.443	57.596	54.413	54.182	42.309
Belfius EasyCard	0	0	0	68	925

Source : François Bourdon, Banque Belfius, chiffres 2010-2016

2.4.3.7 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*³¹ portant sur le surendettement et l'exclusion financière.

Selon ce sondage, 0,89 % des répondants appartenaient alors à un ménage dont aucun membre ne dispose d'un compte à vue.³² Une extrapolation à l'échelle belge des répondants au SILC 2008 nous amenait à évaluer à 40 669³³ 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.

³¹ 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. »

³² Pour une analyse sur ce sujet voir, Olivier Jérusalmy, « Inclusion bancaire en Belgique : les apports de l'enquête européenne », Réseau Financité, Namur, février 2010.

³³ Soit 0,89 % des 4 569 519 ménages fin 2008.

2.4.4 Recommandations³⁴

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. Les établissements bancaires devraient également avoir pour obligation de demander à chaque nouveau client voulant ouvrir un compte bancaire si celui-ci dispose déjà d'un premier compte. Dans la négative, le SBB doit être proposé.

5. 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 à cet égard des marges de progrès :

- garantir un service minimal aux personnes qui ne seraient pas en mesure d'adopter ces nouveaux moyens de paiements ;
- mieux concevoir l'infrastructure des agences pour ne pas en complexifier l'accès, pour garantir la confidentialité ;
- former et aider les clients à adopter ces nouvelles technologies – en fournissant par exemple des explications aux clients afin de les rendre autonomes à l'utilisation des automates ;

Avec les annonces³⁵ de futures augmentations de la tarification des services en agences, une part de la population s'expose à une double peine. Elle subit à la fois le coût de la fracture numérique, et d'autre part, paie un surcoût pour les opérations réalisées avec une interface humaine. Les pouvoirs publics ont donc un rôle 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...

³⁴ Extraits des recommandations, L. Disneur, 2015, *op. cit.*

³⁵ http://monargent.lecho.be/epargner/Combien_vous_coute_votre_banque.9830056-2221.art

2.5 Les instruments de crédit

2.5.1 L'essentiel

1. Pour l'année 2015, nous constatons une faible augmentation du nombre d'emprunteurs et de crédits. Le nombre de crédits par emprunteur quant à lui a légèrement diminué.
2. Les ouvertures de crédit représentent 57 % des crédits en cours.
3. Les prêts octroyés en 2015 sont pour près de 70 % 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 2006. 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.
7. Les taux de défaillance les plus importants concernent les ventes à tempérament (8 %) et les prêts à tempérament (30 %).
8. Le calcul correct du taux de défaillance des ouvertures de crédit n'est toujours possible.
9. 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.
10. Le recours au règlement collectif de dettes (le nombre d'avis d'admissibilité) est en hausse. Il concerne 21,7 % des personnes n'ayant aucun contrat de crédit.
11. Le rapport d'inspection du SPF Économie identifie que 56 % des publicités contrôlées en matière de crédit à la consommation sont en infraction (contre 38 % en 2014).

12. En 2015, des dispositions entraient en vigueur dans le but d'améliorer la prévention du surendettement. Elles visaient à accroître la responsabilité pour les prêteurs, renforcer l'analyse de solvabilité, limiter le démarchage dans la vente de crédit.³⁶

2.5.2 Rappel : le crédit et l'inclusion financière

La notion d'inclusion financière en matière de crédit comporte plusieurs dimensions qui se complètent pour autant qu'elles soient définies avec précision : la dimension d'accès (mais pas inconditionnel) et la notion d'usage (qui ne doit pas générer des difficultés d'usage qui auraient pu facilement être évitées).

Garantir l'accès n'est donc pas un « droit » strict à l'accès, sans quoi ce dernier provoquerait des situations de mal-endettement, voire de surendettement qui sont d'autres manifestations de l'exclusion financière.

La garantie d'accès est donc conditionnée. Idéalement, le marché du crédit devrait pourvoir offrir des crédits adaptés aux besoins des candidats emprunteurs qui :

- a) ont les moyens financiers de rembourser le crédit demandé ;
- b) ont compris les engagements et obligations qui naissent de la signature d'un tel contrat ;
- c) inspirent confiance au prêteur.

La notion de crédit adapté évoque quant à elle un crédit d'un usage aisé, compréhensible, qui ne génère pas de difficultés tels que des surcoûts et pénalités, des difficultés de remboursement liées à une charge budgétaire trop lourde... En outre, il répond par son montant, sa durée et ses autres caractéristiques, au besoin de l'usager (trésorerie, achats mobiliers, immobiliers...).

³⁶ http://www.fsma.be/fr/Site/Repository/press/div/2016/2016-06-17_jvra.aspx

2.5.3 État des lieux

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 est construite 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'Ombudsfina : 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.

2.5.4 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.

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

Les Belges et le crédit

Nombre d'emprunteurs et montant moyen par emprunteur

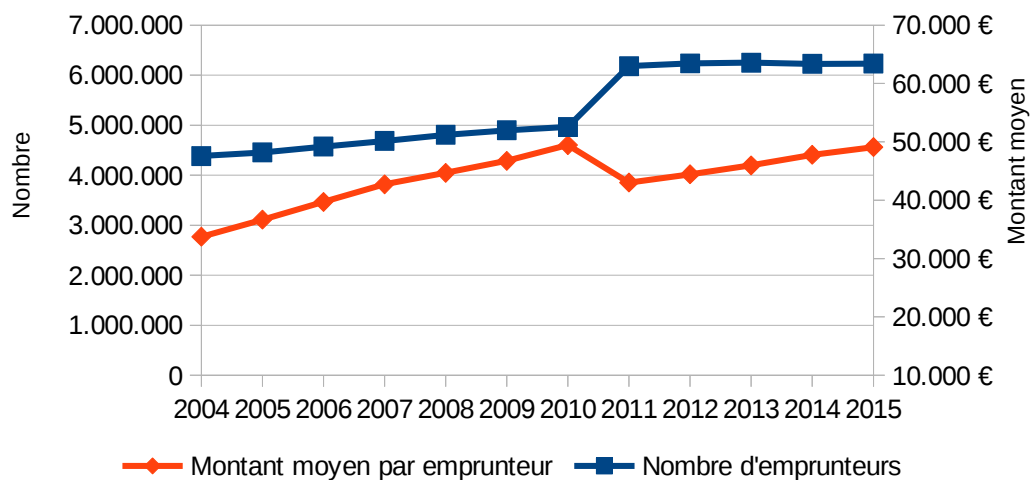
En 2015, le nombre total d'emprunteurs repart à la hausse, modestement toutefois, puisqu'après une exceptionnelle diminution du nombre d'emprunteurs en 2014, le niveau atteint fin 2015 n'a pas encore complètement rattrapé le niveau de fin 2013. Fin 2015, la Centrale des crédits aux particuliers compte donc 6 231 065 emprunteurs, soit 0,07 % de plus qu'à la fin de l'année 2014³⁷.

³⁷ Les données 2004-2015 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

Le tassement du nombre d'emprunteurs observé depuis 2013 est compensé par une augmentation du montant moyen par emprunteur : +2,8 % de plus que celle de 2013, atteignant une moyenne de 49 105 €³⁸. Ce résultat nous montre que, bien que le nombre d'endettés diminue, ceux-ci empruntent plus par rapport à l'année passée. À titre de comparaison, l'inflation en 2015 a été de 1,5%³⁹.

Au cours des dix dernières années, on a enregistré une hausse ininterrompue du montant moyen par emprunteur.

Figure 10 – Évolution du nombre d'emprunteurs et du montant moyen par emprunteur (2004-2015)



Source : BNB Centrale des crédits au particuliers, Statistiques 2015

³⁸ Les données 2004-2015 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

³⁹ Disponible sur : <http://fr.inflation.eu/taux-de-inflation/belgique/inflation-historique/ipc-inflation-belgique.aspx>

Nombre moyen de contrats par emprunteur : un léger tassement se poursuit depuis 2013 : 1,81 fin 2015

Le nombre moyen de crédits par emprunteur est pour la seconde année consécutive en légère diminution en 2015. On enregistre, en effet, 1,81 contrat par emprunteur, contre 1,83 enregistré au cours des années 2011-2013⁴⁰. Cette réduction est causée par la diminution plus marquée du nombre de contrats par rapport à la réduction du nombre d'emprunteurs. Pour rappel, la forte hausse enregistrée entre 2010 et 2011 était imputable à une modification méthodologique.

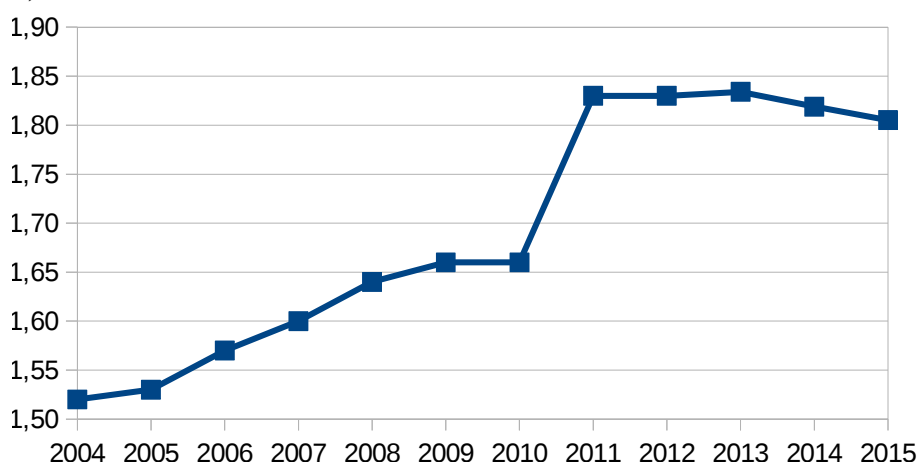
Changement méthodologique de la Centrale des crédits aux particuliers.

Avant 2011, la définition du contrat défaillant faisait une distinction entre les contrats régularisés, soumis à un plan d'apurement, et les contrats non régularisés. Or, depuis 2011, les tableaux ou graphiques concernant les contrats défaillants en cours font référence uniquement à des retards de paiement non régularisés. Les contrats de paiements régularisés n'étant plus considérés comme défaillants.

En conséquence, les résultats qui ont pu être observés en 2011, année charnière de changement méthodologique, ne sont pas forcément interprétables.

Toutefois, cette distinction n'est pas opérée dans les graphiques ou tableaux concernant les nouveaux contrats défaillants, puisque le retard de paiement n'est régularisé qu'au moment où il est enregistré dans la Centrale.

Figure 11 – Évolution du nombre moyen de contrats par emprunteur (2004-2015)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

⁴⁰ Les données 2004-2015 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

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

Les Belges et leurs difficultés de remboursement

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

Depuis 2007, le nombre d'emprunteurs défaillants est en constante augmentation. En 2015, le montant moyen des arriérés par emprunteur défaillant connaît pour la première fois depuis 2007 une légère diminution (-2%). Ce qui témoigne de la difficulté croissante des ménages à rembourser leurs crédits⁴¹. Entre 2007 et 2015, le nombre de personnes défaillantes a augmenté de 30 % et le montant moyen des arriérés de 36 %⁴². La crise financière qui a éclaté en 2008, dont les effets se font sentir encore, a aggravé la situation en causant une hausse plus marquée des deux indicateurs.

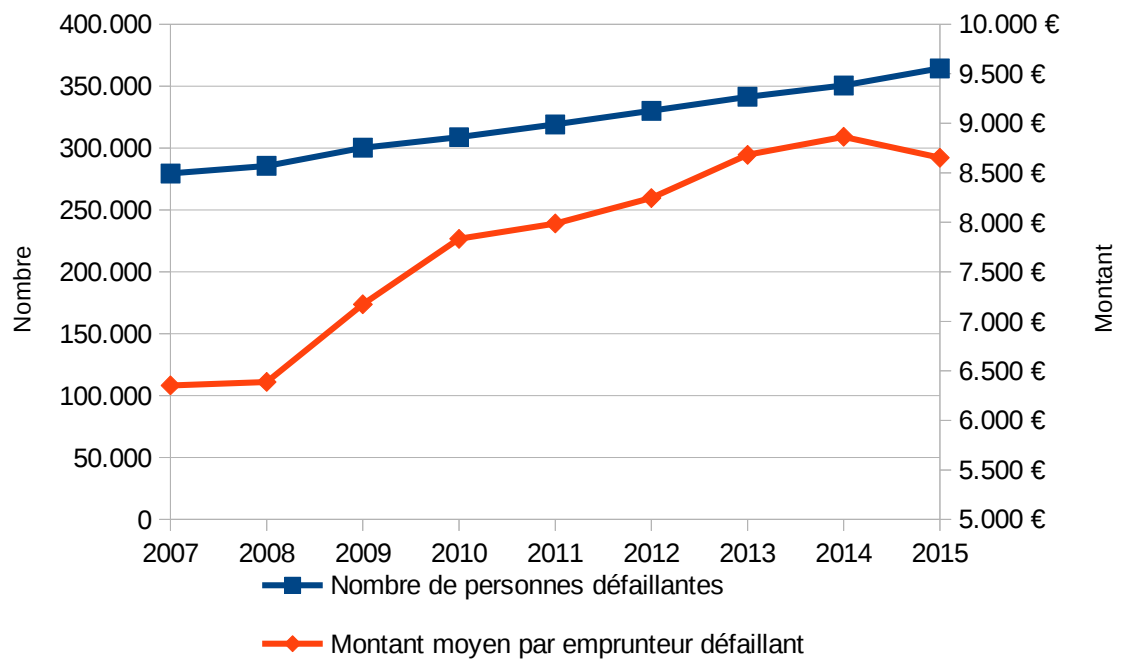
En 2015, 364 385 clients sont défaillants (+4% par rapport à 2014), avec une moyenne de 8 653 € d'arriérés par personne (-2 % par rapport à 2014).

Ces résultats démontrent une situation critique : malgré la légère diminution du montant des arriérés en 2015, un nombre constant d'emprunteurs rencontrent toujours plus de difficultés de paiement.

⁴¹ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 5, annexe 2.

⁴² 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. C'est pour ce motif que 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 (2007-2015)



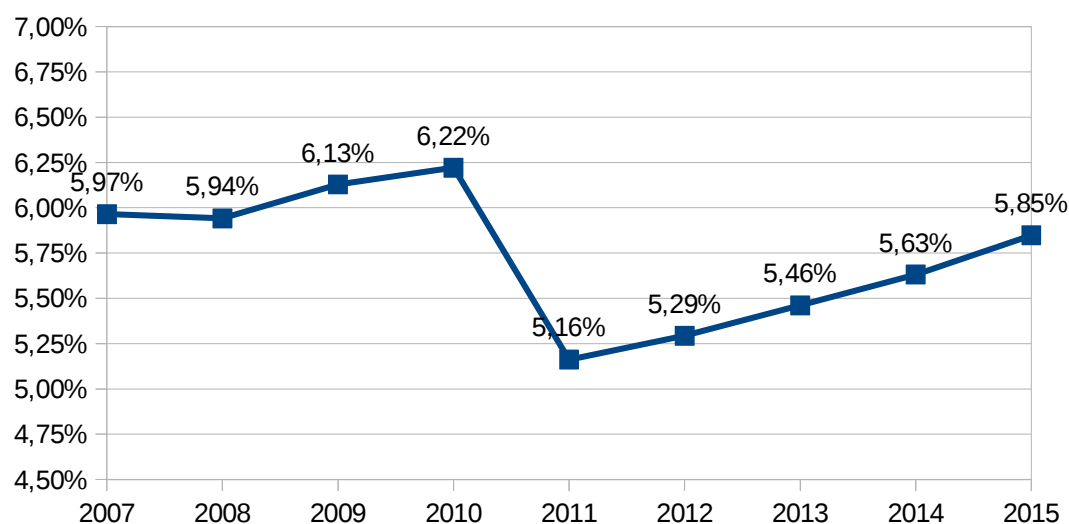
Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

Le pourcentage d'emprunteurs défaillants témoigne également de la difficulté des ménages à rembourser leurs crédits.

En 2015, 5,85 % des emprunteurs sont défaillants.

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.

Figure 13– Évolution du pourcentage d'emprunteurs défaillants (2007-2015)

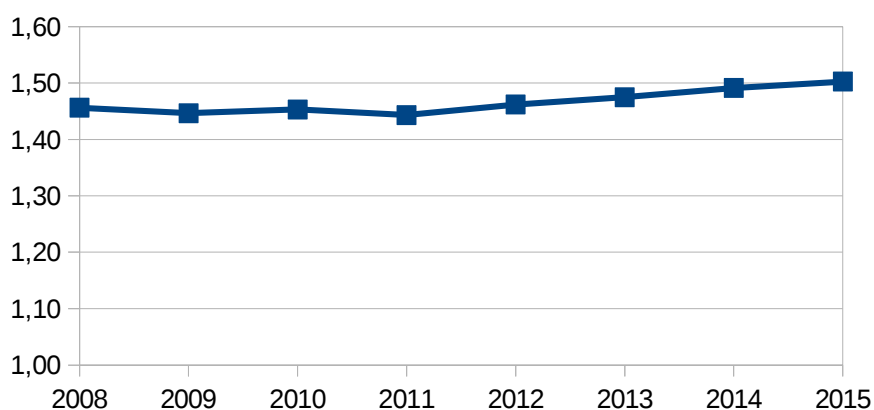


Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

Nombre moyen de contrats défaillants par emprunteur défaillant

Le nombre moyen de contrats défaillants par personne défaillante est relativement stable ces dernières années, mais en constante hausse depuis 2011. Ainsi, en 2015, la Centrale des crédits aux particuliers enregistre 1,5 crédit défaillant par emprunteur défaillant.

Figure 14– Évolution du nombre moyen de crédits défaillants par personne défaillante (2007-2015)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

2.5.4.3 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 crédit⁴³. 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.

Il est intéressant de noter, une hausse constante du taux de défaillance, pour tous les niveaux d'endettement, par rapport à 2014.

Figure 15– Pourcentage d'emprunteurs défaillants par nombre de contrats (2015)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

2.5.5 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. On quitte donc la perspective précédente, qui avait pour unité principale l'emprunteur.

⁴³ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 6, annexe 2.

Comme pour les emprunteurs, donc, 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 défaillants⁴⁴ et les montants des arriérés⁴⁵.

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.

2.5.5.1 Nombre de contrats et montants moyens par contrat

Puisque la méthodologie de collecte de données de la Centrale des crédits aux particuliers a changé en 2011, toute comparaison longitudinale avant et après 2011 est impossible.

Fin 2015, la Centrale des crédits aux particuliers compte 11 248 748 contrats (-0,68% par rapport à 2014)⁴⁶. Le montant moyen par contrat repart, quant à lui, à la hausse dès 2011 et augmente à un taux toujours plus élevé. En 2015, ce chiffre s'élevait à 27 201 €, soit une hausse de 3,53 % par rapport à l'année précédente, et de 16 % par rapport à 2011.

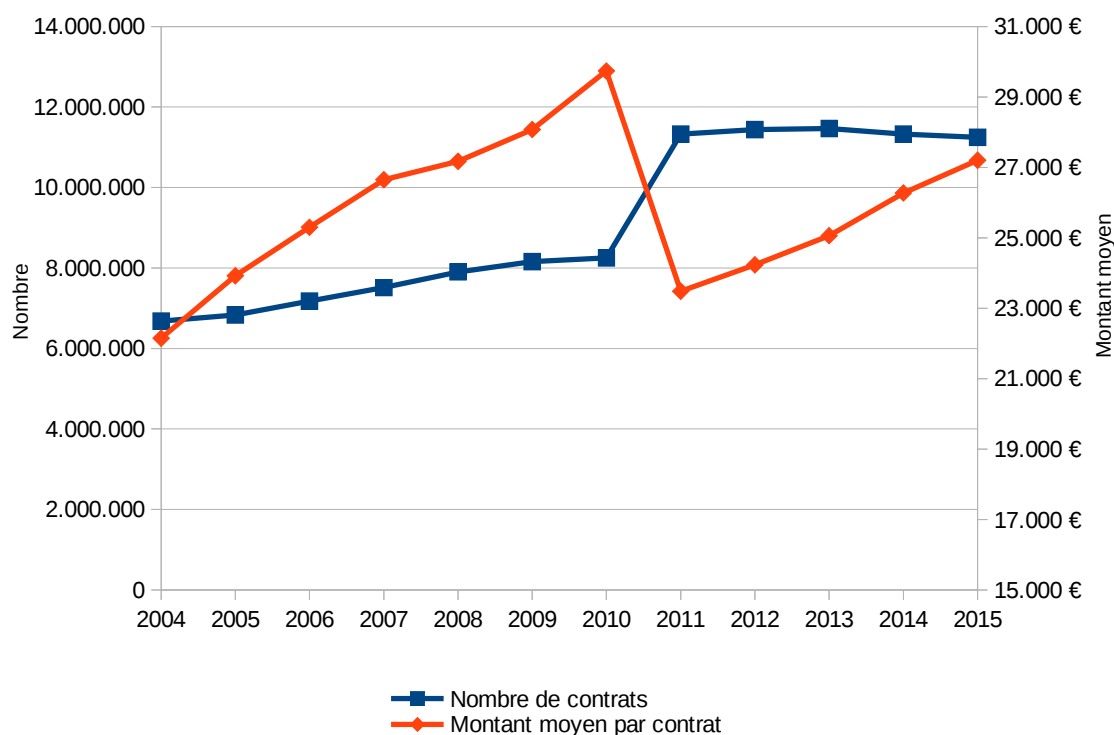
Tout comme l'analyse des emprunteurs, ces résultats nous montrent que, bien que le nombre de contrats soit en diminution depuis 2014, le montant moyen est plus élevé chaque année. Toutefois, vu que la baisse du nombre de contrats est à la fois inédite et très faible, il est difficile de donner une interprétation à cet état de fait.

⁴⁴ Contrat pour lequel une des parties (généralement l'emprunteur) n'a pas respecté ses obligations (par exemple rembourser son prêt).

⁴⁵ Sommes dues et non encore réglées par un débiteur (emprunteur) qui n'a pas respecté ses obligations contractuelles ou non contractuelles.

⁴⁶ Les données 2004-2015 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

Figure 16– Évolution du nombre de contrats et du montant moyen par contrat (2004-2015)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

Notons que la baisse du nombre de contrats de crédits au 31/12/2015 s'accompagne d'une hausse importante du nombre de nouveaux contrats octroyés tout au long de l'année 2015 (1 671 074 nouveaux contrats, soit une variation de 15 % par rapport à 2014)⁴⁷. Cette relation a priori contre-intuitive s'explique par la méthode de collecte de données de la Centrale des crédits aux particuliers. En effet, la Centrale inclut dans le nombre total de contrats, tous les contrats en cours au 31/12/2015. À l'inverse, les nouveaux contrats comprennent tous les contrats ouverts en 2015, y compris ceux déjà clôturés au 31/12/2015. 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 dans les indicateurs. De même, une partie des crédits en cours au 31/12/2014 s'est clôturée pendant l'année 2015.

⁴⁷ Les données 2004-2015 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

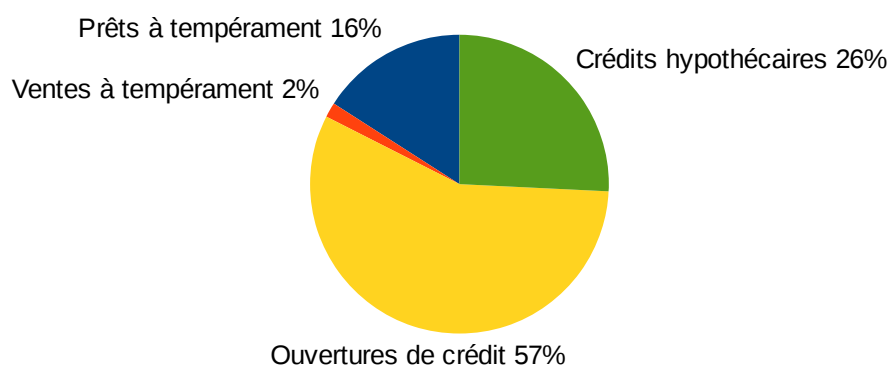
2.5.5.2 Parts de marché par type de crédit

Sur les 11 248 748 contrats en cours enregistrés à fin 2015, on trouve les ouvertures de crédit⁴⁸, les ventes à tempérament⁴⁹, les prêts à tempérament⁵⁰ ainsi que les crédits hypothécaires⁵¹. À ce propos, il est pertinent d'analyser leur ventilation et les parts de marché par type de crédit⁵².

Parts de marché par type de crédit, contrats en cours au 31/12/2015

En 2015, les ouvertures de crédits se placent en tête avec près de 57 % du marché. Le restant du marché est divisé entre les crédits hypothécaires (26 %), les prêts à tempérament (16 %) ainsi que les ventes à tempérament (2 %)⁵³.

Figure 17– Parts de marché par type de crédit, contrats existants au 31/12/2015



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

⁴⁸ 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).

⁴⁹ Lors d'une **vente à tempérament**, le consommateur acquiert un bien mobilier dont il paie le prix en plusieurs échéances (source : BNB).

⁵⁰ 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).

⁵¹ 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).

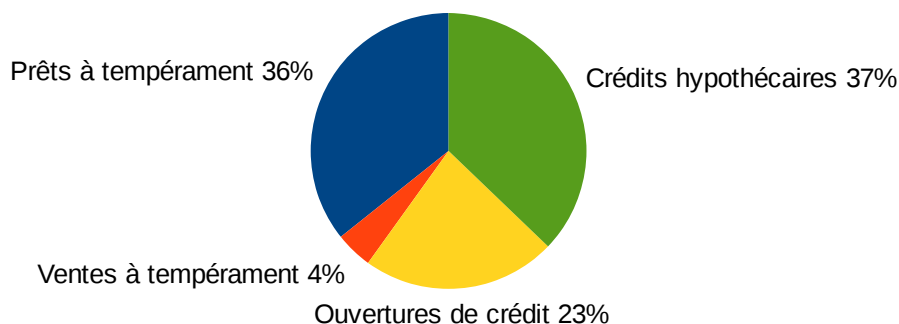
⁵² Les données relatives au nombre de contrats par type de crédits sont présentées dans le tableau B, annexe 3.

⁵³ Les données 2004-2015 sont présentées dans le tableau 7, annexe 2.

Parts de marchés par type de crédit, nouveaux contrats

Concernant les 1 671 074 contrats de crédits enregistrés en 2015, la ventilation est fort différente. En effet, le crédit hypothécaire et le prêt à tempérament sont les formes de crédits les plus octroyées avec respectivement 37 % et 36 % de la part de marché totale des nouveaux contrats. Alors que ceux-ci ne représentaient que 26 % et 16 % des contrats en cours.

Figure 18– Parts de marchés par type de crédit, nouveaux contrats (2015)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

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 mois⁵⁴. 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

⁵⁴ <http://www.credits-belgique.be/fr/pages/141/pre-a-temperament.html>

représentent seulement 23 % du marché pour les nouveaux contrats. On constate une diminution du nombre de nouvelles ouvertures de crédit entre 2014 et 2015 (- 7 %) et, par conséquent, un recul en termes de part de marché (de 28 % en 2014 à 23 % du marché pour les nouveaux contrats en 2015). En revanche, et contrairement aux prêts à tempérament, les ouvertures de crédit sont des contrats à durée indéterminée... leur durée de vie est donc infinie sans un acte concret du consommateur pour résilier son contrat.

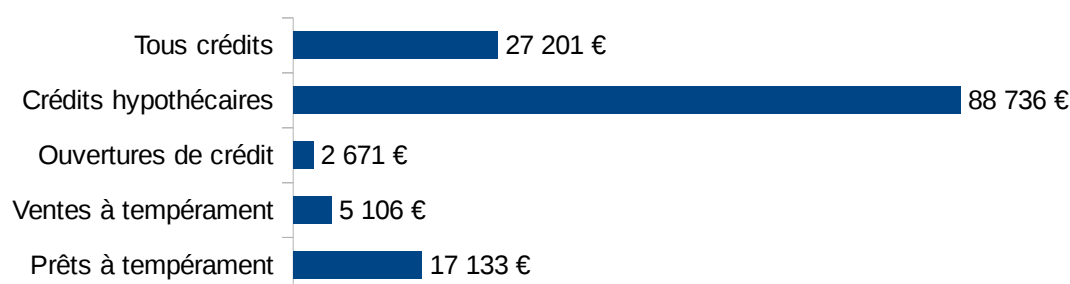
L'évolution la plus spectaculaire concerne le nombre de nouveaux contrats de crédits hypothécaires (+40 % par rapport à 2014 et +111 % par rapport à 2013), amenant une progression de 7 % de la part des marchés entre 2014 et 2015. Cela s'explique principalement par la baisse importante des taux d'intérêt, qui encourage l'achat immobilier et qui amène aussi les emprunteurs existants à refinancer leur crédit hypothécaire. En effet, la Centrale comptabilise ce type de refinancement comme un nouveau crédit supplémentaire.

2.5.5.3 Montants moyens par type de crédit

Les écarts entre les montants moyens des contrats, selon le type de crédits considérés, sont inhérents à la nature même de ces crédits⁵⁵. On observe ainsi que les crédits hypothécaires ont, de loin, les montants les plus élevés, avec une moyenne de 88 735 € par contrat. Ces derniers, en effet, permettent l'acquisition de biens immobiliers, aux montants élevés.

2.5.5.4 Contrats défaillants et montants des arriérés

Figure 19– Montants moyens par type de crédit (au 31/12/2015)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

⁵⁵ Les données 2004-2015 sont présentées dans le tableau 7, annexe 2.

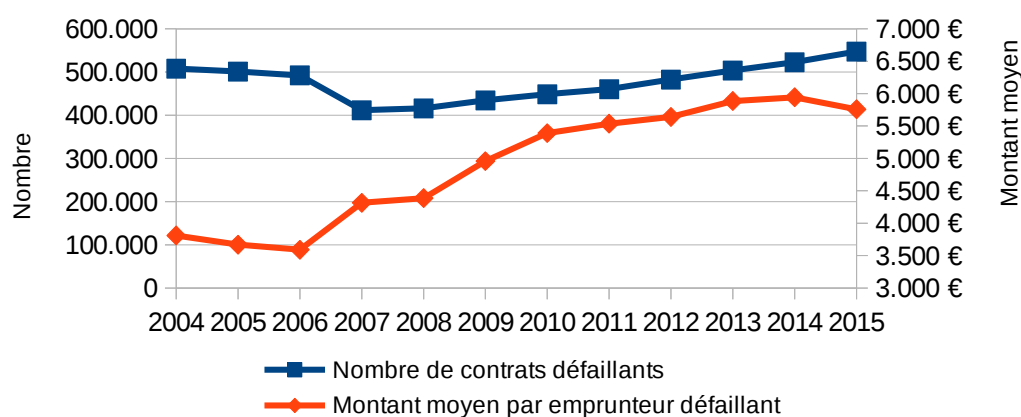
Nombre de crédits défaillants et montants moyens par contrat défaillant

Depuis 2008, on observe une hausse constante du nombre de crédits défaillants, ce qui est un indicateur des difficultés des ménages à rembourser leurs crédits. En revanche, et pour la première fois depuis 2006, le montant moyen des arriérés décroît en 2015, et c'est une bonne nouvelle.

En 2015, on recense 547 840 contrats défaillants (+5 % par rapport à 2014), avec un arriéré moyen de 5 758 € (-3 %)⁵⁶.

Le nombre de contrats défaillants s'est fortement accru depuis le début de la crise économique (+31 %), de même que les arriérés moyens (+31 %). Toutefois, l'évolution annuelle enregistrée cette année est négative. Peut-on y voir un signe que la situation pourrait s'améliorer dans le futur ?

Figure 20– Évolution du nombre de contrats défaillants et du montant des arriérés moyens par contrat défaillant (2004 – 2015)



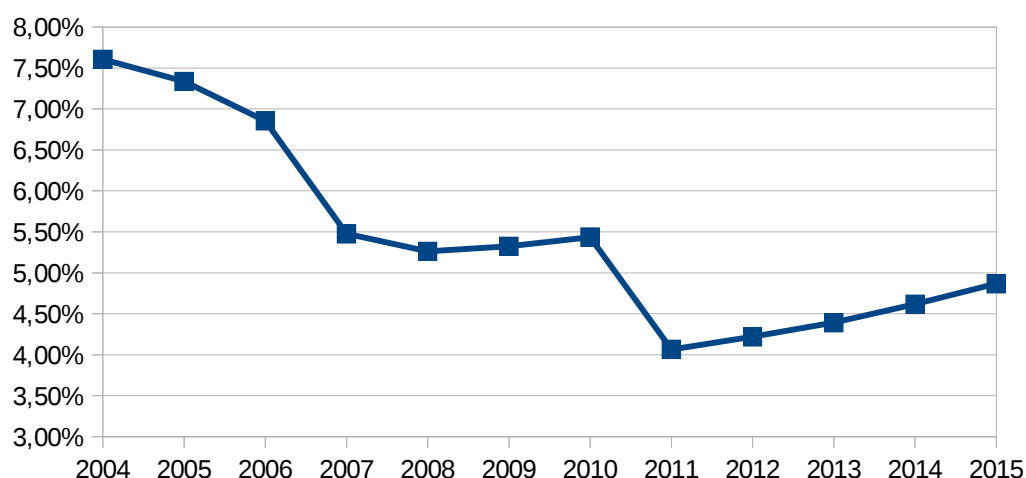
Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

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

Pourcentage de crédits défaillants

On observe une augmentation du pourcentage de crédits défaillants depuis ces dernières années. En 2015, 5 % de contrats sont défaillants (+5 % par rapport à 2014)⁵⁷.

Figure 21– Évolution du pourcentage de contrats défaillants (2004 – 2015)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

La chute enregistrée en 2011 s'explique 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 rythme beaucoup plus élevé que le nombre total de contrats.

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

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

- le nombre d'emprunteurs repart à la hausse en 2015 alors que les montants moyens par emprunteurs et par contrat sur la période sont pour la première fois en baisse depuis 2008 ;
- les pourcentages d'emprunteurs défaillants et de crédits défaillants croissent sans cesse depuis 2008, pour atteindre respectivement 5,85 % et 4,87% en 2015 ;
- les montants moyens des arriérés par emprunteur (8 653 €) ou par crédit défaillant (5 759 €) sont en diminution pour la première fois depuis 2007 ;
- les arriérés moyens des crédits hypothécaires connaissent une hausse importante (+6 %), tandis que les arriérés moyens des ouvertures de crédit et des ventes à tempérament sont en baisse (-6 % et -9 %) ;
- le taux de défaillance est plus élevé pour les emprunteurs qui cumulent plusieurs contrats.

Le léger tassement du marché du crédit en 2015 n'interrompt pas la tendance longue de l'accroissement du nombre de contrats défaillants, d'arriérés et de personnes défaillantes. Toutefois, il s'accompagne pour la première fois d'une diminution du montant moyen par crédit défaillant.

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). Ceci est 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...)

2.5.6 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 crédit 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 crédit 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.

2.5.6.1 Taux de défaillance

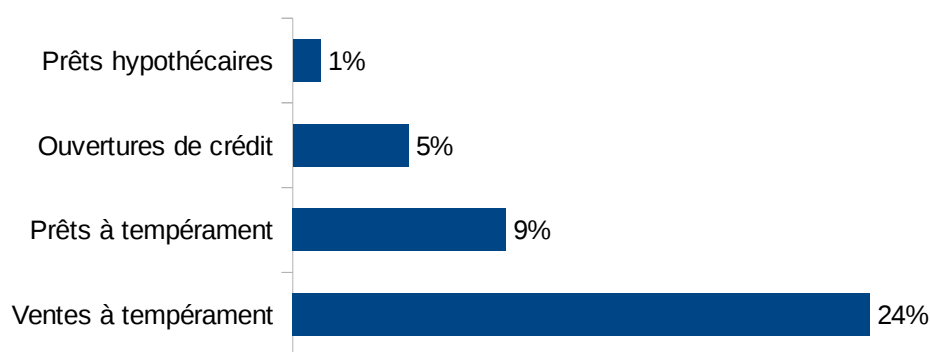
En fonction du type de crédit

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 de crédit 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 grand nombre de défauts de paiement en 2015 (+21%).

Figure 22– Taux de défaillance par type de crédit



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

Fait inquiétant, les taux de défaillance des ventes à tempérament et les ouvertures de crédit sont en hausse par rapport à 2014 (avec une variation respective de 16 % et 13 %)

Notons que le taux de défaillance des ouvertures de crédits nous donne des conclusions biaisées car le 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 indûment 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.

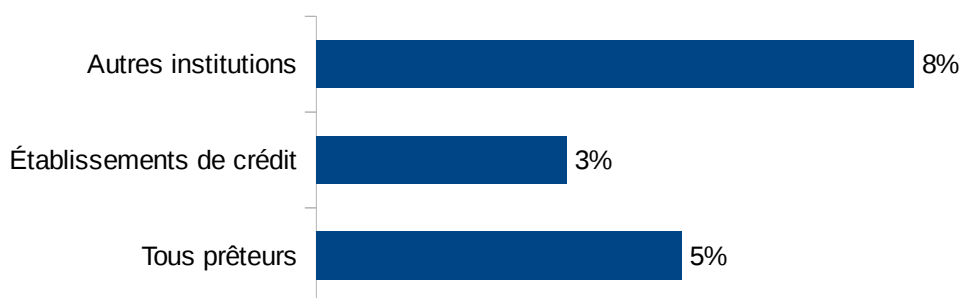
$$\text{Ratio de défaillance des OC} = \frac{\text{nombre d'OC défaillants}}{\text{nombre d'OC (y compris les non utilisées)}}$$

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 4,7 % en 2015. 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 2015

Ces importantes différences du taux de défaillance nous amènent à conclure que les autres institutions adoptent des pratiques moins responsables par rapport aux établissements de crédit. Aussi, nous nous intéressons aux types de crédits octroyés par ces deux types de prêteurs, en vue d'expliquer cette disparité de défaillance des contrats.

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.

En fonction du type de prêteur et du type de crédit

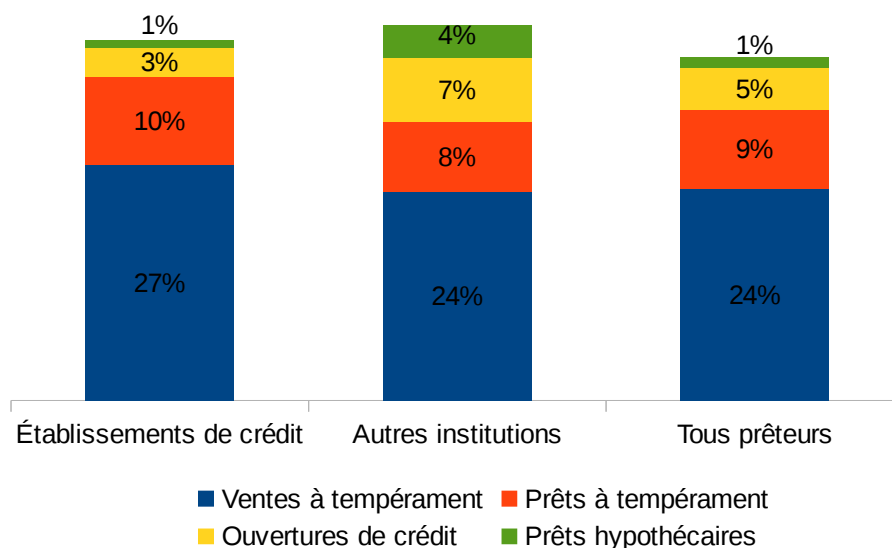
⁵⁹ Les données relatives au nombre de contrats, de contrats défaillants et le taux de défaillance par type de prêteur sont présentées dans le tableau 8, annexe 2.

En analysant les taux de défaillance par type de prêteur et par type de crédit⁶⁰, on observe que le taux diffère à la fois selon le type de prêteur et selon le type de contrat. Ainsi, les « autres institutions » présentent des taux de défaillance plus élevés pour les ouvertures de crédit et les prêts hypothécaires. On peut aisément écarter la conjoncture économique comme explication, puisqu'il s'agit d'un facteur global qui impacte l'ensemble des prêteurs de la même manière. Dès lors, ces divergences s'expliqueraient par des méthodes différentes pratiquées par les autres institutions en termes d'analyse ou de tolérance au risque. Quant aux prêts et ventes à tempérament, le taux de défaillance y est plus élevé au sein des établissements de crédit.

Dans l'interprétation de ces chiffres, rappelons toutefois que le taux de défaillance des ouvertures de crédit est sous-estimé, en raison du grand nombre de crédits inutilisés.

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.

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



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

2.5.6.2 Part relative des contrats défaillants ou des arriérés

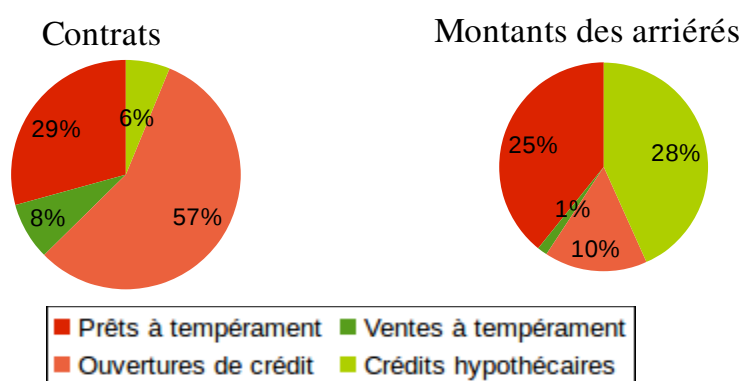
Les parts de marché permettent de faire une analyse plus poussée du rôle des prêteurs dans les situations d'endettement problématique. En effet, les parts de marché nous donnent une idée du poids d'un type de crédit défaillant sur la totalité du marché des contrats défaillants ou des montants des arriérés. Toutefois, il est important de noter que les parts de marché de crédits défaillants ou des montants des arriérés défaillants reflètent aussi 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 (57 %). En seconde place, les prêts à tempérament qui représentent plus d'un crédit défaillant sur trois (30 %). Ensemble, ouvertures de crédits et prêts à tempérament

représentent presque 90 % 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 2015

L'analyse des **montants des arriérés** fournit une répartition assez différente : les ouvertures de crédits ne comptent que pour 10 % de l'ensemble des arriérés, contre 25 % pour les prêts à tempérament et 28 % pour les crédits hypothécaires⁶².

Cette répartition n'est toutefois pas surprenante. Les crédits hypothécaires et les prêts à tempérament sont caractérisés par des montants moyens 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.

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.

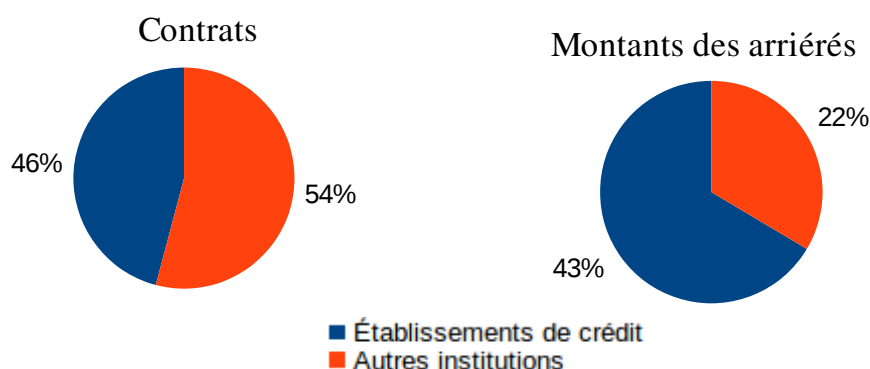
⁶² Les données relatives au nombre de contrats, de contrats défaillants et le taux de défaillance par type de prêteur sont présentées dans le tableau 9, annexe 2.

⁶³ In tableau 9, annexe 2.

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 54 % des contrats défaillants et les établissements de crédit 46 %⁶⁴. En revanche, près de deux tiers des arriérés de paiement proviennent des établissements de crédit. Ceci s'explique car les établissements de crédits octroient un plus grand nombre de prêts hypothécaires dont les montants 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



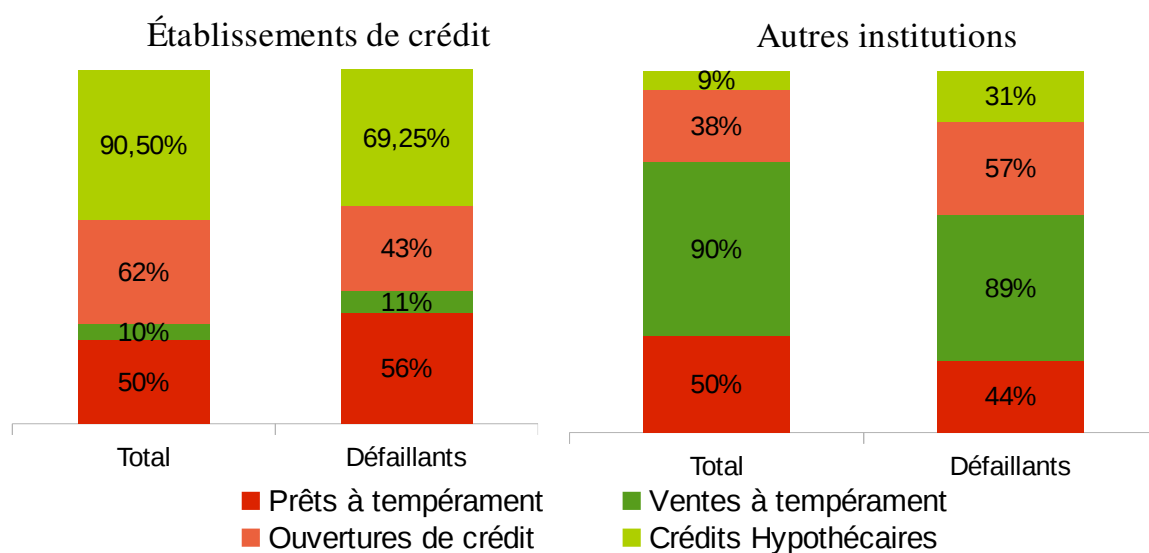
Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

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 ventes à tempérament, les « autres institutions » ont une part de marché des défaillances beaucoup plus élevée que leur part de contrats. En ce qui concerne les défaillances des ventes et prêts à tempérament, on observe que les établissements de crédit sont sur-représentés.

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.

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

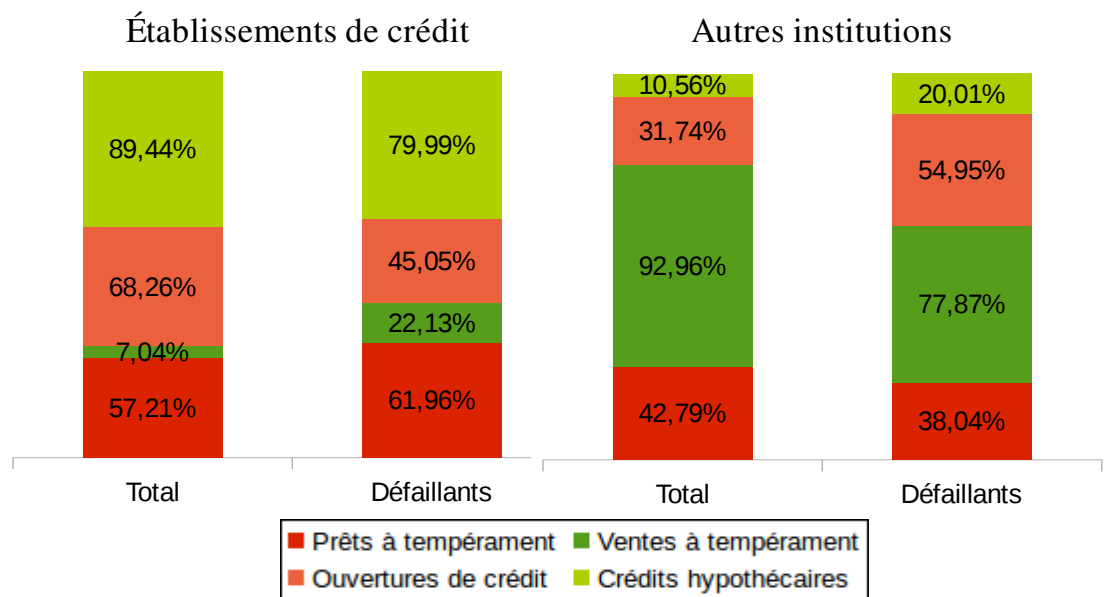


Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

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 2015

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).

Selon que l'on se penche 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, encore être considérées comme un crédit **dangereux pour les publics vulnérables**⁶⁶ ;

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

- 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**.

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** : 89 %. Sur le marché des prêts à tempérament, elles ne sont toutefois pas majoritaires (48 %).

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 31 octobre 2015⁶⁷, les prêteurs agréés par le SPF Économie sont au nombre de 86. 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 2015 de l'inspection du SPF Économie⁶⁸ révèle que des infractions ont donc été constatées dans près de 56 % des publicités contrôlées (contre 37,5 % en 2014). Parmi ces infractions, 83,8% (+10 % par rapport à 2014) concernaient l'article 5 de la loi du 12 juin 1991, et notamment des infractions des types suivants :

- absence de mention claire des informations de base (1,8 %) ;
- 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 (6,3 %) ;
- non-mention du montant du crédit (6,7%) ;
- 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 (9,8%) ;
- non-mention de la durée du contrat de crédit (6%) ;
- non-mention du prix au comptant et du montant des acomptes éventuels en ce qui concerne les publicités pour un bien (12,3 %) ;
- non-mention du taux annuel effectif global (6,7 %) ;
- non-mention du montant total dû par le consommateur et du montant des

⁶⁷ SPF économie, Crédit à la consommation : liste des prêteurs agréés au 31-12-2015. Disponible sur : http://economie.fgov.be/fr/binaries/lijt%20erkende%20kredietgevers%2Eart%2E74%2E2015%2E10%2E31_tcm326-97987.pdf, (consulté le 25/11/2016).

⁶⁸ SPF Économie, *Rapport annuel 2015 de la Direction générale de l'Inspection économique*. Disponible sur : http://economie.fgov.be/fr/binaries/Rapport-annuel-2015-inspection-economique_tcm326-280351.pdf (consulté le 25/11/2016).

mensualités (7,6 %).

2.5.7 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.

2.5.7.1 Évolution du recours au règlement collectif de dettes

Fin 2015, 97 636 Belges étaient en cours de procédure en règlement collectif de dettes, soit un peu plus de 1 % de la population majeure belge. En 2015, 15 877 nouvelles demandes ont été déclarées admissibles par les tribunaux. Ce nombre, toujours en croissance, a connu un tassement par rapport à l'augmentation observée en 2014.

Depuis 2010, on observe une hausse constante du nombre d'avis d'admissibilité. Toutefois, cette croissance s'amointrit au fil du temps. Alors que la hausse annuelle était, quant à elle, chaque année plus basse (de 10 % entre 2010 et 2011 à 4 % entre 2012 et 2013), elle a malheureusement recommencé à augmenter entre 2013 et 2014 (+5 %), vers une croissance plus modeste entre 2014 et 2015 (+0,6 %).

Parmi les procédures en cours enregistrées à la Centrale des crédits aux particuliers, seules 38,3 % ont un plan de règlement amiable (37 384 demandes) ou judiciaire (3461 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 2014 ou 2015) : 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	2015
Nombre d'avis d'admissibilité	76.179	83.886	89.024	92.362	97.065	97.636
Évolution	/	10,12%	6,12%	3,75%	5,09%	0,59%
Dont suivi de règlements amiables	24.031	25.594	28.249	33.773	34.836	37.384
Dont suivis de règlements judiciaires	4.588	4.140	3.925	3.752	3.402	3.461
Dont pas de suivis	47.560	54.152	56.850	54.837	58.827	56.791

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015, Calculs : Réseau Financité

2.5.7.2 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	21.312	22%
Personnes avec un ou des contrats de crédits mais sans aucun retard de paiement	6.673	7%
Personnes avec un contrat défaillant	21.989	23%
Personnes avec deux contrats défaillants	18.672	19%
Personnes avec trois contrats défaillants	13.472	14%
Personnes avec quatre contrats défaillants	8.155	8%

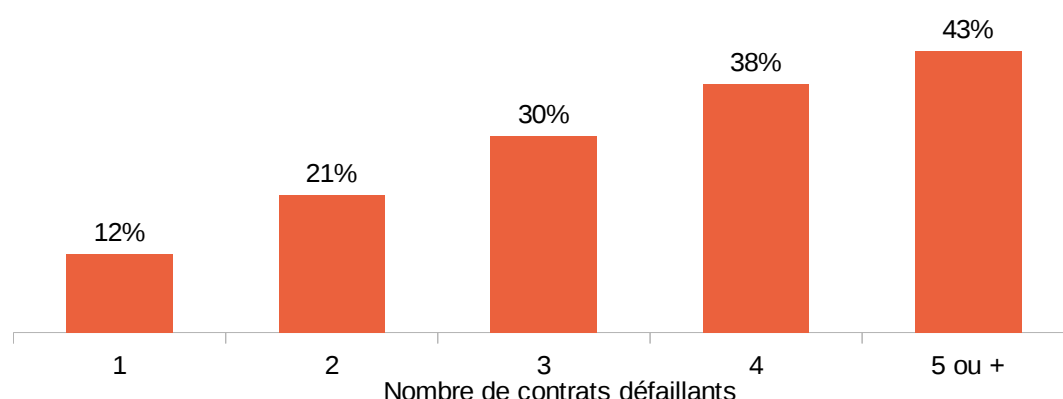
Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015, Calculs : Réseau Financité

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, d'eau, 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 % 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 2015

2.5.7.3 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, a décru de 2012 à 2014, pour repartir à la hausse en 2015. Notons que, dans le rapport de 2015, la liste des plaintes recevables du thème « crédits » comprend uniquement les dossiers crédits hypothécaires et crédits à la consommation et fait fi des autres types de crédits pour lesquels nous avons un détail les années précédentes.

On observe une hausse de 74 dossiers (+46 %) de 2014 à 2015, inversant ainsi la tendance à la baisse observée depuis 2012. Ainsi, en 2015, les plaintes relatives aux crédits hypothécaires connaissent une forte hausse par rapport à l'année précédente (+73 %) malgré la tendance à la baisse depuis 2012. Concernant les crédits à la consommation, on observe une tendance à la hausse depuis 2012, avec un montant maximal observé de 123 plaintes (+27 % par rapport à 2014).

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Généralités	4	3	4	0	8	6	11	-
Crédits hypothécaires	48	58	69	69	97	82	66	114
Crédits à la consommation	46	45	53	63	58	70	65	123
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	237

Source : Ombudsfîn, Rapport annuel 2015 – Calculs : Réseau Financité

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).

2.5.8 Évolution du marché du microcrédit personnel en Belgique

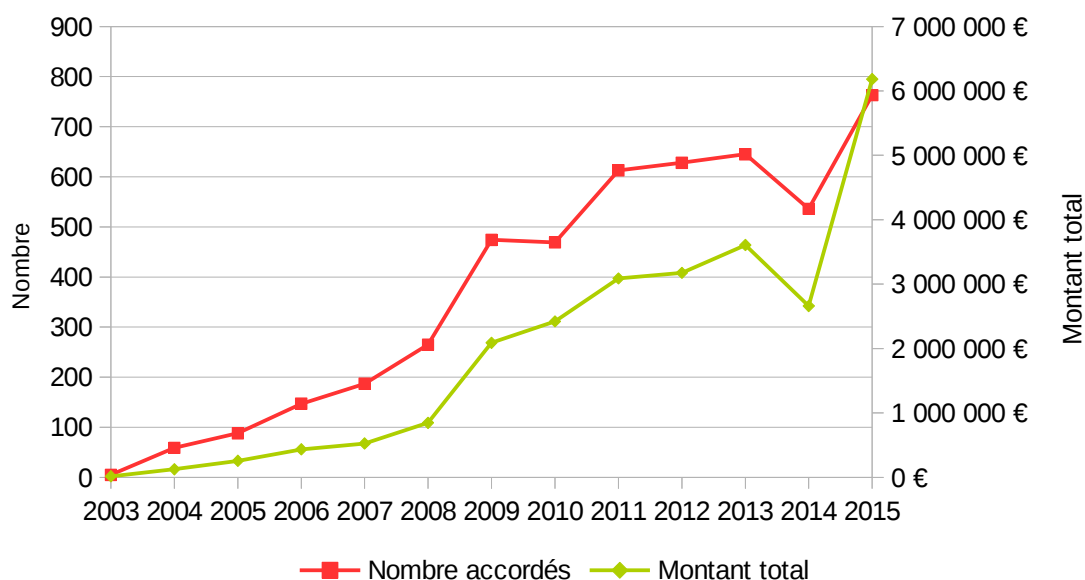
Le microcrédit est un produit financier octroyé à des personnes qui, de par leur situation financière, professionnelle ou personnelle, n'ont pas accès au crédit bancaire. On peut pourtant considérer que ces personnes, qui ont généralement des revenus très limités, comptent parmi celles pour qui l'accès au crédit est le plus crucial, et aussi le plus délicat. 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 qui n'ont 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 qui opère 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 « Bien Vivre Chez Soi ».

- 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 2015 de Crédal – Calculs : Réseau Financité

Nous reprenons, dans le graphique ci-dessus, les données relatives à l'évolution du nombre de micro-crédits accordés. On observe une augmentation de 42 % entre 2014 et 2015, suite à une augmentation du nombre de microcrédits octroyés dans le cadre des Prêts verts bruxellois (25 %).

Les encours suivent la même évolution, avec une augmentation encore plus marquée (+133 %). Cette hausse est imputable à une forte augmentation des montants moyens des Prêts Verts Bruxellois, qui passent de 10 151€ à 22 229 € (+119%).

En ce qui concerne le crédit Bien Vivre Chez Soi, nous n'avons pas pu obtenir les informations sur le nombres accordés et les montants moyens associés.

2.5.9 Recommandations

1. Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits devraient être plus précises, et 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 convient 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).

2.6 Les instruments d'épargne

2.6.1 L'essentiel

1. Des dispositions législatives prises en 2013⁶⁹ et en application depuis janvier 2014 permettent d'accroître la transparence et la comparabilité des comptes d'épargne. D'une part, une réglementation vise à limiter le nombre de comptes d'épargne réglementés et le type de conditions auxquelles les banques soumettent l'offre de leurs comptes d'épargne. D'autre part, de nouveaux outils permettent aux épargnants de choisir le compte d'épargne le mieux adapté à leur situation personnelle.
2. L'épargne totale a continué à augmenter entre 2014 et 2015 (+1,3 %) pour atteindre 241,3 milliards d'euros. En revanche le nombre de comptes d'épargne réglementés ainsi que leur nombre par habitant ont tous les deux diminué. Cela pourrait être l'effet de la réduction de comptes d'épargne par banque en 2014 (maximum six). En tout cas, les données restent agrégées : 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 2016⁷⁰, 15 % 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 mois⁷¹. Ce chiffre est encore plus élevé parmi les personnes du quartile des revenus les plus bas : 27 % de ces personnes sont en situation de détresse financière (Q3 2016), contre 22 % il y a un an.

2.6.2 État des lieux

2.6.2.1 Introduction

Parmi les priorités de l'inclusion financière, on trouve 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.

⁶⁹ http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2013092101&table_name=loi

⁷⁰ Exceptionnellement, nous citons ici une donnée mise à jour en 2016. Commission européenne « Employment and Social Developments in Europe - Quarterly Review - Autumn 2016 (11/10/2016) »

⁷¹ Commission européenne « EU Employment and Social Situation Quarterly Review – septembre 2015. »

Pour lutter contre ce risque, c'est, bien sûr et avant tout, le niveau de revenus des plus faibles qu'il convient d'augmenter. L'accès à des revenus professionnels est une arme puissante contre le surendettement. Ceci n'empêche pas qu'une action sur le patrimoine puisse jouer également un rôle essentiel.

Dans ce domaine comme dans beaucoup d'autres, la prévention vaut mieux que le meilleur des remèdes. En la matière, 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 à des imprévus qui requièrent une dépense d'argent. 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 ouvre des perspectives d'améliorations futures (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, adapté à son niveau de revenu.

Pour dresser un état des lieux 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-épargne⁷² 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 auprès des publics précarisés. Ce programme a commencé sur une base annuelle, mais l'idée est qu'il devienne récurrent. Ainsi, des groupes ont été créés en vue d'encourager des personnes précarisées à épargner grâce, notamment, à un bonus financier payé en fin de programme sous 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.

2.6.2.2 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.⁷³

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

⁷² 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.

⁷³ Voir l'analyse de Bernard Bayot, « Renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers », décembre 2013.

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 FSMA⁷⁴ a lancé, le 1^{er} février 2013, un site web d'information : www.wikifin.be. Les épargnants peuvent y comparer les différents comptes d'épargne dans l'outil « simulateur de comptes d'épargne ».

2.6.3 Indicateurs

2.6.3.1 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 ces comptes 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 constante augmentation depuis 2008 mais accuse une légère diminution entre 2014 et 2015. Ceci s'explique peut-être par la mise en vigueur, en 2014, des six comptes maximum par enseigne bancaire. 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 (+1,3 % entre 2014 et 2015, contre +22,9 % entre 2009 et 2008). On note aussi une petite diminution dans le nombre moyen de comptes par Belge. Le montant moyen épargné par habitant sur ces comptes est de 21 411 euros en 2015.

⁷⁴ Autorité des services et marchés financiers.

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de comptes d'épargne réglementés (en millions)	18,672	18,746	19,061	19,089	19,308	19,465	19,498	19,362
Montant déposés sur les comptes d'épargne (milliards d'euros)	143,4	176,3	197,2	201,5	217,6	229,9	238,3	241,3
Population belge (en million au 31 décembre)	10,75	10,84	10,95	11,04	11,10	11,15	11,21	11,27
Nombre de comptes d'épargne moyen par habitant	1,74	1,73	1,74	1,73	1,74	1,75	1,74	1,72
Montant moyen épargné par habitant	13.336 €	16.264 €	18.007 €	18.258 €	19.604 €	20.619 €	21.258 €	21.411 €
Montant moyen par compte épargne réglementé	7.680 €	9.405 €	10.346 €	10.556 €	11.270 €	11.811 €	12.222 €	12.463 €

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.

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

- 22 % des Belges font difficilement face à des dépenses imprévues⁷⁵. Par ailleurs, environ 20 % de la population n'a pas économisé de façon active au cours des 12 derniers mois.⁷⁶
- 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 (12 463 € en 2015) 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 au-delà de la médiane.

⁷⁵ Communiqué de presse du SPF Économie, 25 février 2016. Disponible sur Internet : http://statbel.fgov.be/fr/binaries/COMMUNIQUE%20DE%20PRESSE%20privation%20mat%C3%A9rielle%20SILC2015_tcm326-277076.pdf, consulté le 7/11/2016.

⁷⁶ Enquête sur les comportements en matière d'argent en Belgique réalisée par Wikifin en 2015. Lien ci-dessus.

Étude sur la répartition du patrimoine des ménages

Une étude⁷⁷ a été menée en 2014 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. En ce qui concerne les dépôts, 97 % des ménages possèdent des comptes à vue et 77 % des comptes d'épargne. En Belgique, un ménage médian possède des comptes d'épargne d'une valeur de 16 000 € et des comptes à vue d'un montant de 1 800 €. La répartition des actifs montre que les 20 % des ménages les plus aisés détiennent plus de la moitié des actifs totaux.

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, concernant la ventilation des revenus bruts des ménages, on observe que le quintile des ménages aux revenus les plus faibles détient 5 % du revenu total des ménages belges, contre 44 % pour le quintile de revenu le plus élevé. La répartition inégale du patrimoine financier montre que les ménages les plus pauvres ont un patrimoine quasi inexistant. À l'inverse des 20 % des ménages les plus nantis, qui se partagent 59 % du patrimoine total net total des ménages belges en 2014. Deuxièmement, le type d'actif financier des ménages belges varie fortement en fonction du patrimoine. Ainsi, il apparaît que les avoirs des ménages du quintile le plus faible sont essentiellement des dépôts et d'autres actifs réels. Les trois quintiles intermédiaires, la « classe moyenne », possèdent principalement des dépôts et leur logement propre. Enfin, le quintile au patrimoine le plus élevé possède également d'autres biens immobiliers, des sociétés propres et des actifs financiers autres que les dépôts, que l'on retrouve presque exclusivement chez ces ménages.

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.

⁷⁷ « Structure et répartition du patrimoine des ménages : une analyse menée sur la base de la HFCS », Du Caju, P., septembre 2016.

2.6.3.2 Détresse financière

Le rapport trimestriel sur l'emploi et la situation sociale en Europe⁷⁸ de septembre 2016 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 2016, la détresse financière touche près de 14 % de la **population européenne**. Parmi les ménages les plus pauvres (appartenant au quartile du revenu le plus faible), on en compte près de 25 % en détresse financière : 15 % puisent dans leur épargne pour couvrir les dépenses courantes et 10 % s'endettent. Ces hauts taux seraient dûs au fait que les gens dépendent de plus en plus de leur épargne. Toutefois, par rapport à l'année passée, le pourcentage de la population européenne en situation de détresse diminue légèrement.

Lorsque l'on prend en compte l'échelle nationale, la situation en **Belgique** se détériore : 16 % des répondants belges à l'enquête européenne étaient en situation de détresse financière au troisième trimestre de 2015, contre 15 % à la même période il y a un an. Cette détérioration s'accroît pour les personnes ayant les revenus les plus bas (premier quartile) : 27 % sont en détresse financière au troisième trimestre 2016, contre 22 % au même moment en 2015.

2.6.4 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. Nous plaçons pour qu'un tel développement se fasse. Dans ce cadre, il serait intéressant de créer un registre des données sur les comptes d'épargne afin de déterminer leur nombre et les montants déposés par les épargnants⁷⁹. 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.

⁷⁸Employment and Social Developments in Europe - Quarterly Review - Autumn 2016

⁷⁹ Un registre de ce type est d'ores et déjà implémenté. Mais nous y reviendrons plus longuement dans une analyse, d'une part, et dans le Rapport de l'année prochaine.

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 incitant pour les ménages à revenus précaires. Il serait avisé de mettre sur pied un dispositif à grande échelle pour inciter ce public à épargner et ainsi atteindre une « égalité des chances » en matière d'épargne.

2.7 Les instruments d'assurance

2.7.1 L'essentiel

En matière de soins de santé

1. Le taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire est de 1 % en juin 2016, soit une situation plutôt stable par rapport à l'année passée.
2. La part des dépenses de soins de santé non remboursées (à charge des patients) a légèrement augmenté en 2014, 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 57 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2013, pour un montant moyen de 1500 €. Ce qui s'inscrit dans une hausse constante depuis 2011.

En matière des autres RC étudiées...

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 très léger accroissement en 2014 (-0,1 %), alors que les interventions du Bureau de tarification restent en forte hausse depuis 2011.
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 ».

2.7.2 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.

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, aux termes de son contrat de bail, d'assurer son logement contre l'incendie.

2.7.3 Assurances soins de santé et hospitalisation

2.7.3.1 État des lieux

L'assurance obligatoire

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.

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 cinq 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
2. **généraliser le tiers payant**
 1. à partir du 1^{er} 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.

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

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 1^{re} 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 1^{er} 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

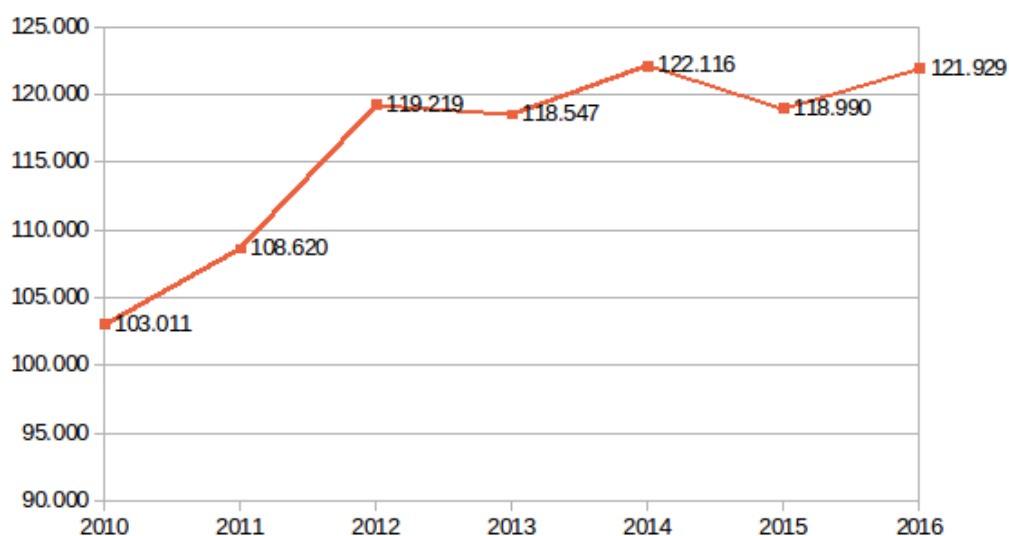
L'offre d'assurance hospitalisation est large : en effet, tant les compagnies privées que les mutuelles se positionnent sur le marché. L'offre des mutuelles se distingue des offres des compagnies privées sur un point important : ces dernières ont une obligation d'offre de couverture. La prime d'assurance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

2.7.3.2 Indicateurs

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

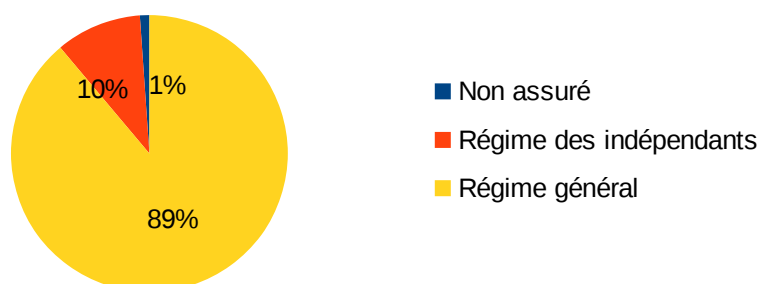
Au 30 juin 2016, 99 % de la population belge était couverte par une assurance obligatoire de soin de santé, contre 1,1 % de non-assurés soit 121 929 personnes. Ce chiffre est en hausse par rapport à l'année 2015 (+1,94 %, équivalent à 2939 personnes supplémentaires). Bien que la proportion de personnes non couvertes semble minime par rapport à la population totale, cette variation positive reste alarmante. En effet, l'assurance obligatoire de soins de santé contribue fortement à la protection sociale, or des citoyens non assurés sont plus sujets à l'exclusion sociale.

Figure 35 - Évolution de la population non assurée (2010-2016)



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

Figure 36 - Assurance soins de santé (au 30 juin 2016)



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

Malgré un pourcentage élevé du nombre de personnes assurées, l'accessibilité financière aux soins de santé n'est pas universelle en Belgique. La participation financière à charge des patients représente une difficulté financière pour certaines personnes. En effet, selon une étude menée 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 2013⁸³. Des chiffres similaires ont été obtenus pour la Région bruxelloise (22,5 %).⁸⁴

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 2014⁸⁵ (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 cinq

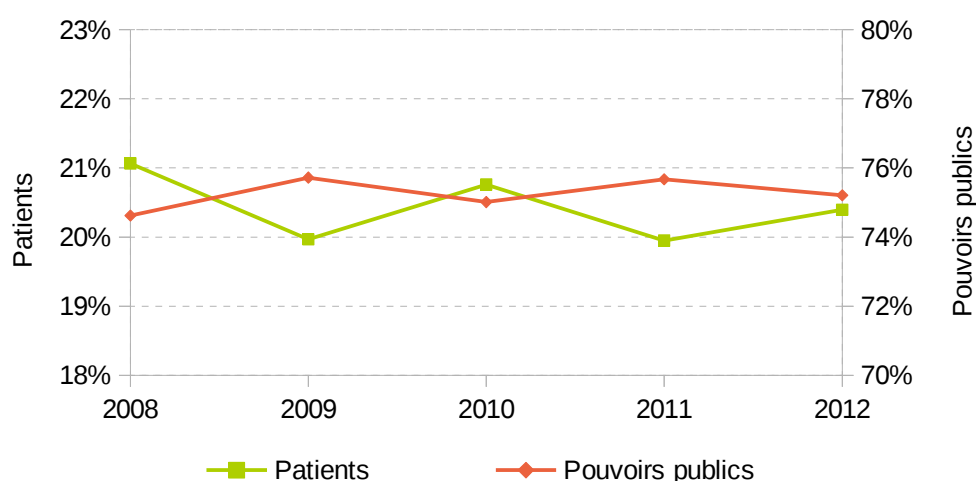
⁸³ Union nationale des mutualités socialistes. « Report ou renoncement à des soins de santé et à des médicaments prescrits suite à des difficultés financières ». Disponible sur : http://www.solidaris.be/Lists/PubDocs/Reportdesoins_Etude_2014.pdf (consulté le 17/10/2014).

⁸⁴ 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.

⁸⁵ Les dépenses nationales en soins de santé, 11^e édition et précédentes.

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 - Évolution des 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

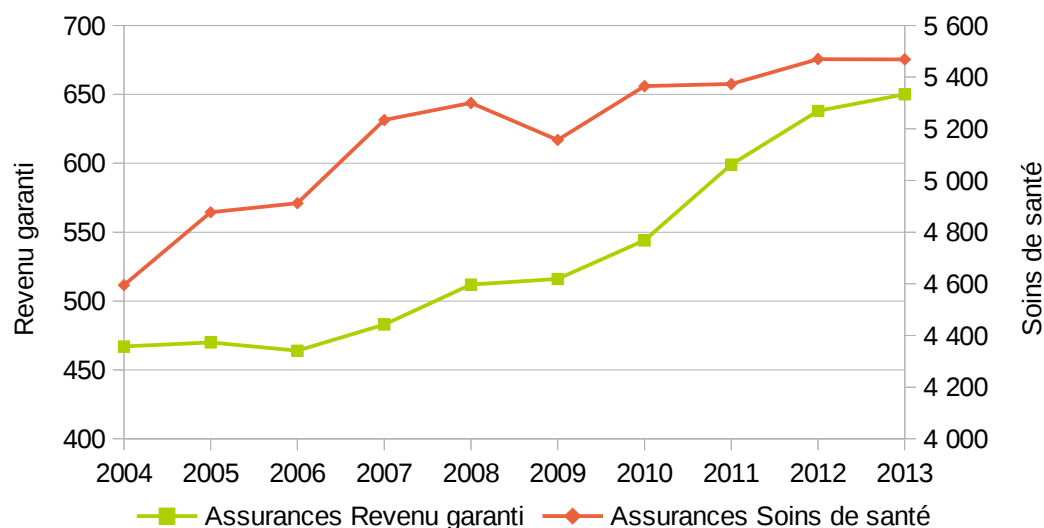
Assurances complémentaires

Figure 38 - Évolution du nombre de personnes ayant une assurance complémentaire (2008-2013)

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, 7 mai 2015, p. 10.

Figure 39 - Évolution du nombre de personnes assurées, en milliers (2004-2013)



Source : Assuralia – Chiffres assurances santé

L'assurance obligatoire soins de santé ne garantit pas, on l'a vu, un remboursement complet des 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 2012⁸⁶. On constate une évolution positive de ce chiffre à la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle législation, en 2012 (+6 % entre 2011 et 2012).

⁸⁶ 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.

En ce qui concerne les assurances revenu garanti⁸⁷, 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 (2008-2012)

	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 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 - Évolution des plaintes liées à l'assurance Soins de Santé (2010-2015)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évolution 2014-2015
Assurance Maladie non liée à l'activité professionnelle	275	250	227	269	268	346	29,10%
Assurance Maladie Liée à l'activité professionnelle	126	80	93	70	66	77	16,67%
Revenu Garanti	52	56	44	58	82	79	-3,66%
Assurance d'Attente	4	2	1	3	3	4	33,33%
Total	457	388	365	400	419	506	20,76%

Source : Rapport Ombudsman 2015 et précédents

En 2015, l'Ombudsman a reçu un total de 506 plaintes, soit 87 plaintes supplémentaires par rapport à l'année précédente (+21 %). Parmi elles, on compte majoritairement des plaintes concernant l'assurance maladie non liées à l'activité professionnelle, représentant 68 % des plaintes totales et une évolution de 29 % depuis 2014. Toutefois, les différents types de plaintes ne suivent pas la même tendance au fil du temps : l'an passé, les plaintes liées à l'assurance revenu garanti contribuèrent à l'accroissement le plus significatif des plaintes totales (+41 % entre 2013 et 2014), contre une diminution de 4 % pour notre année de référence.

Dettes de soins de santé et surendettement

L'enquête menée en 2014 auprès des services de médiation de dette wallons par l'Observatoire du crédit et de l'endettement⁸⁸ nous permet de relever des tendances intéressantes. En effet, les dettes de soins de santé sont présentes dans 57 % des dossiers, avec une dette moyenne de 1500 € et un montant médian de 753 €. On note donc une hausse de 11 % du montant moyen et de 8 % de la médiane par rapport à l'année passée. Par rapport à 2012, c'est une hausse de 42 % du montant moyen des dettes de soin de santé qui s'observe.

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.

⁸⁸ Observatoire du crédit et de l'endettement, *Prévention et traitement du surendettement en Wallonie : Rapport d'évaluation 2014*.

2.7.3.3 Recommandations

- 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 est confrontée au risque d'endettement concernant des soins non couverts par l'assurance obligatoire ;
 - une majorité de personnes surendettées en Wallonie ne sont pas en capacité de rembourser tous 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.

2.7.4 Assurance incendie

2.7.4.1 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 2014, le taux de souscription d'une assurance incendie est de 96 %⁸⁹ –, 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.

⁸⁹ Service public fédéral Intérieur et ASBL ANPI, « Le moniteur de la prévention incendie 2014 », Bruxelles, 2015. Disponible sur http://www.anpi.be/media/misc_media/FSA%202015%201%20%20Moniteur%20%20de%20la%20pr%C3%A9vention%20incendie%202014%20FR.pdf

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.

2.7.4.2 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.

Après une tendance à la baisse du nombre total de plaintes liées à l'assurance incendie entre 2012 et 2014, la tendance s'inverse en 2015 avec un total de 869 plaintes, un record depuis 5 ans. Cela est principalement dû à la hausse des plaintes liées à l'assurance incendie, qui contribue à 48 % du total des plaintes reçues, avec une augmentation de 45 % depuis 2011. Par rapport à l'année 2014, on dénombre une baisse des plaintes relatives aux conditions climatiques, comme les catastrophes naturelles, les dégâts des eaux et tempêtes. Les plaintes liées au vol diminuent également. En revanche, les RC immeubles et les bris de vitres ont augmenté, mais ces hausses sont à relativiser puisqu'elles ne concernent qu'une des plaintes totales. En outre, ces plaintes n'illustrent pas forcément des difficultés d'usage causées par des contrats inadéquats. Il faut donc garder une réserve en matière d'interprétation.

Figure 42 - Évolution des plaintes liées à l'assurance incendie (2011-2015)

	2011	2012	2013	2014	2015	Évolution 2014-2015
Incendie	289	346	368	315	420	33,3%
Dégâts des eaux	272	289	253	267	230	-13,9%
Vol	82	114	111	111	104	-6%
Tempête	50	37	33	75	71	-5,3%
RC Immeuble	9	9	18	11	16	45,5%
Bris de vitre	20	7	16	10	12	20,0%
Catastrophes naturelles	25	18	15	9	2	-77,8%
Risque électrique	20	16	10	9	14	55,6%
Total	767	836	824	807	869	7,7%

Source : Rapport Ombudsman 2015 et précédents

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.

2.7.4.3 Résumé

1. Le taux de non-souscription d'une assurance incendie est de 4 % (données 2015).

2.7.4.4 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.

2.7.5 Responsabilité civile - familiale et automobile

2.7.5.1 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 ou 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.

2.7.5.2 Indicateurs

RC familiale

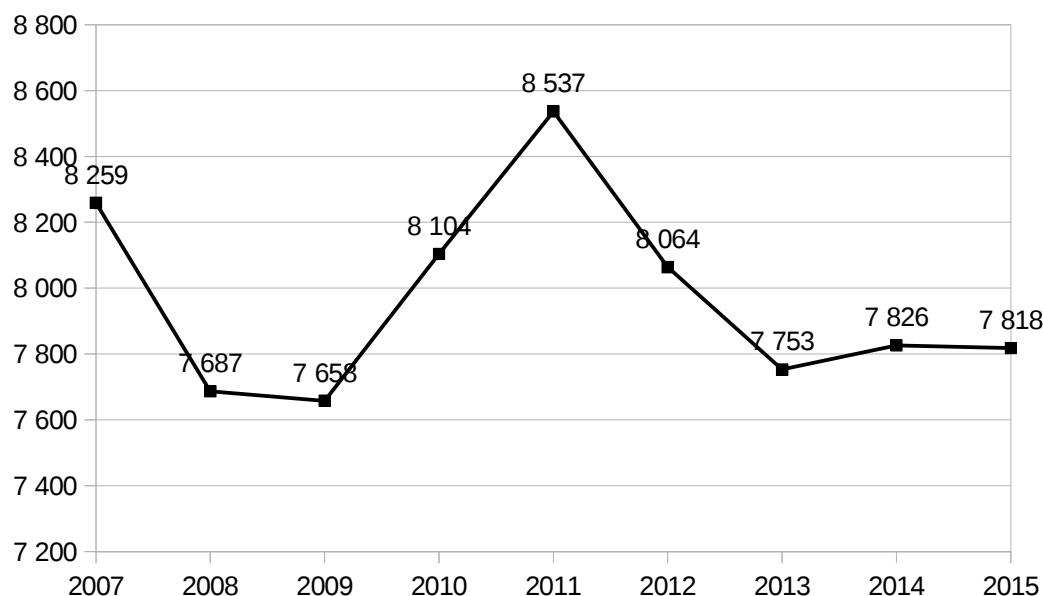
Les RC familiales ne semblent pas, au vu des cinq derniers rapports de l'Ombudsman (2010-2015), soulever de difficulté particulière.

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

Phénomène de non-assurance en RC automobile

Le nombre d'interventions pour des véhicules non assurés évolue de façon assez irrégulière. En 2015, on observe une évolution minime de -0,1 %. 2014 fait 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 (2007-2015)



Sources : Rapports annuels du Fonds commun de garantie automobile (2010-2015)

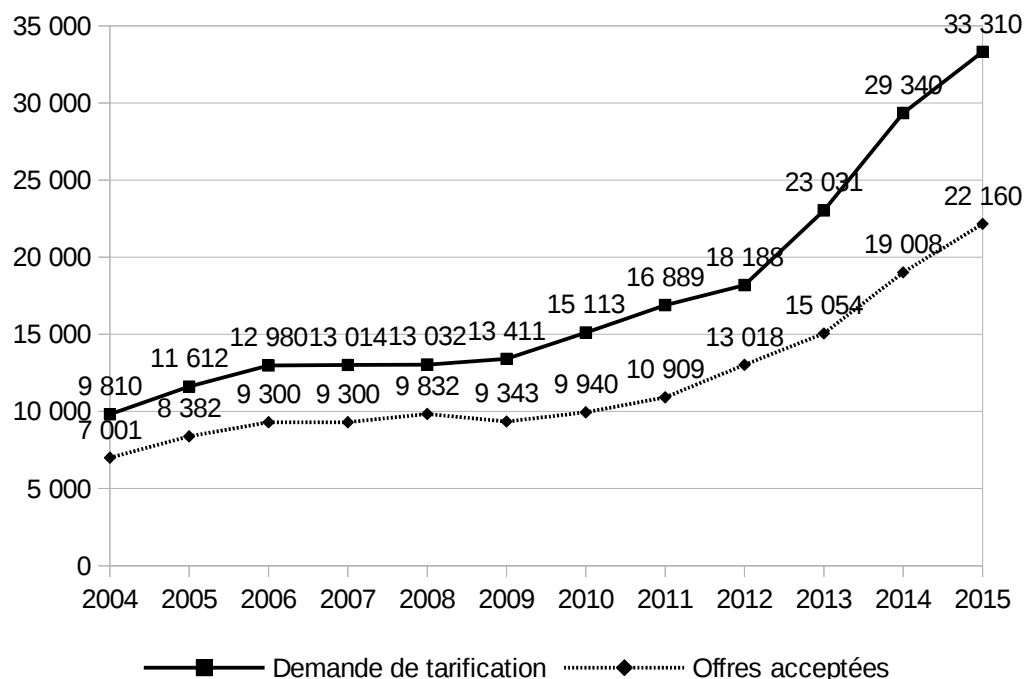
De plus, comme il répertorie uniquement les accidents impliquant des véhicules non assurés, cet indicateur ne révèle que très partiellement la situation de non-assurance dans laquelle se trouvent de nombreuses personnes.

Interventions du Bureau de tarification

Concernant l'intervention du Bureau de Tarification, on compte 33 310 demandes de tarification en 2015, soit une augmentation de 13,5 % par rapport à 2014. En effet, le nombre de demandes de tarification connaît une forte hausse, année après année, avec une hausse spectaculaire de 27,4 % entre 2013 et 2014. On pourrait interpréter ces résultats par une meilleure publicité du mécanisme, d'une part, mais aussi par la difficulté d'un plus grand nombre de personnes d'assurer leur véhicule à un tarif abordable, d'autre part. Toutefois, le nombre important de situations de non-assurance présentées ci-devant souligne la limite du dispositif. En effet, on observe 7 818 sinistres causés par des véhicules non-assurés en 2014, et l'on estime ainsi entre 50 000 et 100 000 véhicules roulant sans assurance en Belgique.⁹⁰

Figure 44 - Evolution du nombre d'interventions du Bureau de Tarification (demandées et acceptées)

⁹⁰ <http://www.pv.be/fr/-/rijden-zonder-verzekering-in-belgie-de-kerncijfers->



Source : Rapports annuels du Fonds commun de garantie belge (2010-2015)

2.7.5.3 Recommandations

1. Les données disponibles pour mesurer tant l'accès aux assurances RC et incendie que leur usage restent très parcellaires et irréguliers. 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.

3 Conclusions générales

3.1 Inclusion bancaire

- *Le service bancaire de base : le nombre total de comptes décroît depuis 2012, et s'élève à 8596 fin 2015 (-10 % sur la période).*
- *Le nombre de comptes d'aide sociale (21 022) proposés aux CPAS par la banque Belfius subit une diminution sans précédent en 2015 (-40 % par rapport à 2014).*
- *Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse, parallèlement au développement de l'Internet bancaire.*
- *Or, ces nouveaux moyens de paiements ne sont pas accessibles à tous, car ils posent des problèmes d'accès ou d'usage à des publics vulnérables.*

Baisse de l'accès et de l'usage de services bancaires adaptés : pas forcément un bon signe !

Rien ne permet de penser que les reculs observés dans le nombre de comptes « de base et/ou sociaux » reflètent une baisse de la demande plutôt qu'une baisse de l'offre. Mais il est peu probable qu'ils soient la conséquence d'une baisse de la demande puisqu'on sait à quel point ces services sont adaptés aux besoins des plus précaires et que l'on sait aussi que le nombre de ces derniers n'a pas connu de réduction significative en 2015.

La question de la méconnaissance de ce service par le public concerné est plus que jamais d'actualité.

Une tendance lourde de réduction du nombre d'agences bancaires et d'accroissement des tarifs des opérations réalisées en leur sein : une double peine inacceptable pour les clients vulnérables.

Le non-usage de l'Internet par les clients, dans la mise en œuvre de leurs transactions bancaires, est aujourd'hui pénalisé par les banques, qui limitent géographiquement les points de contact (allongement du déplacement moyen, allongement du temps d'attente en agence), d'une part, et relèvent le tarif des opérations réalisées en leur sein, d'autre part. Or, le non-usage d'Internet a en partie pour causes, pour les publics vulnérables, la fracture numérique, le manque de dextérité physique (âge, maladie, handicap...), une barrière de langue ou de culture...

Une alternative à l'Internet doit être proposée par les banques de manière à garantir une universalité d'accès et d'usage à un tarif qui ne mette pas les usagers en difficulté.

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 :

- **Service bancaire de base** : à chaque ouverture de compte (en agence ou en ligne), une **vérification des conditions d'accès au service de base devrait être systématiquement** faite et qui devrait aboutir à sa présentation lorsque les conditions sont remplies.
Cette disposition aurait pour effet :
 - de garantir l'information à tout un chacun ;
 - de pouvoir considérer le nombre de services de base comme reflétant de manière beaucoup plus juste le niveau de la demande.
- Les nouveaux moyens de paiement ne sont pas utilisés par tous, car ils posent des problèmes d'accès ou d'usage aux publics vulnérables. Les banques ont des marges de progrès pour faciliter l'accès aux et l'usage des nouveaux moyens de paiement :
 - **garantir un service minimal, universel et abordable, aux personnes qui ne seraient pas en mesure de les employer ;**
 - mieux concevoir l'**ergonomie des agences et innover dans l'implémentation de points de contact** pour à la fois garantir une facilité d'accès et une rationalité économique (mettre fin à la grosse agence de prestige au profit de points mobiles ? Des points partagés entre institutions ? Les points de contact pour « visioconférence » ?...)
 - améliorer l'ergonomie des interfaces informatiques, de la banque par téléphone, des modalités d'identification à distance.

3.2 Inclusion en matière de crédit

Difficulté d'accès au crédit : pas de dégradation significative observée

Le marché classique du crédit est reparti à la hausse en 2015, et le marché n'a pas subi de modification significative (dans sa réglementation, sa structure ou ses pratiques).

À la marge, et de manière statistiquement non perceptible, les règles prudentielles qui s'imposent aux prêteurs, notamment de ne plus accorder de crédit aux emprunteurs ayant au moins pour 1000 € de crédit en défaut de paiement, ont impacté l'offre classique mais aussi l'octroi des micro-crédits sociaux. Pour la plupart, ces derniers étaient accordés pour permettre le maintien des revenus du candidat emprunteur (p. ex. : de quoi financer la réparation ou l'achat d'une voiture pour garder son emploi).

Difficultés d'usage :

1. croissance des emprunteurs en défaut de paiement : + 4 % en 2015

Depuis la crise financière, on constate une aggravation des difficultés de remboursement de crédits en Belgique. Le nombre d'emprunteurs défaillants atteint 364 385, fin 2015 (+4 % par rapport à 2014) mais on observe, pour la première fois, une légère baisse du montant moyen des arriérés par emprunteur défaillant (8653 €, soit -2,4 % par rapport à 2014).

2. Pas de lien direct entre les montants empruntés et le taux de défaut

L'emprunteur belge est bien plus lourdement endetté par le crédit qu'il y a 10 ans, mais 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 sont bien moins en 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.

3. Des types de crédits, des types de prêteurs qui génèrent plus de difficultés ? Et/ou qui s'adressent à des publics plus fragiles sans s'y adapter parfaitement ?

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 enregistre une hausse spectaculaire des publicités en matière de crédit à la consommation qui sont en infraction (56 % 2015 contre 28 % en 2013).

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 (*a minima*, encours mis à jour annuellement) ;
 - distinguer les ouvertures de crédits actives de celles qui ne le sont pas ;
 - apporter les ajustements nécessaires au fonctionnement de la CCP pour qu'elle puisse développer des algorithmes prédictifs de défauts de paiement, notamment en opérant des saisies (photos) successives afin d'en permettre une analyse longitudinale. Concrètement, le suivi et l'analyse statistique des profils d'endettement crédit dans le temps permettraient de dégager des probabilités de défauts et d'offrir aux emprunteurs une information essentielle au moment où ces derniers envisageraient la signature d'un nouveau contrat ;
 - rendre publique l'information relative aux taux de défauts par type de crédit et par prêteur.
- 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.

3.3 Inclusion en matière d'épargne

Difficulté d'accès :

a) des indices de très fortes disparités dans les pratiques d'épargne

- *Les montants épargnés continuent à augmenter (+1,3 %) en 2015.*
- *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. Ces données sont par ailleurs confirmées par l'enquête réalisée par Wikifin en 2015.*
- *On passe de 14,5 % à 16 % des répondants déclarant être 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.*

Bien que le total des montants épargnés 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... Il 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.

b) on est encore loin d'une égalité des chances en matière d'incitants à l'épargne

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. À tout le moins, le principe d'un crédit d'impôt pour les épargnants aux revenus non taxables pourrait être envisagé.

Par ailleurs, il est avéré que des programmes combinant des modules d'éducation financière et un incitant financier permettent à ces publics précarisés de concrétiser avec succès une pratique d'épargne régulière, bien que modeste : un soutien significatif à la mise en place à grande échelle (dans un partenariat privé/public) de ce dispositif aurait à terme des effets bénéfiques pour la société dans son ensemble.

Recommandations prioritaires :

⁹¹ Chiffres 2013.

⁹² Chiffres de septembre 2016.

- 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 ;
 - 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.

3.4 Inclusion en matière d'assurance

Accès et usage : encore trop d'inconnues, mais des bribes d'informations nous apportent quelques connaissances utiles

- 99 % de la population belge est couverte par une assurance obligatoire soins de santé.
- Malgré la croissance des couvertures complémentaires, la part des dépenses de soins de santé non remboursés, 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 entre 2012 (13 018) et 2015 (22 160) 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.

4 ANNEXES

Annexe 1

Tableau 1 - Nombre d'agences bancaires et évolution de fin 2010 à fin 2015, par région et par province

Région ou Province	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évolution 2010-2011	Évolution 2011-2012	Évolution 2012-2013	Évolution 2013-2014	Évolution 2014-2015	Évolution 2010-2015
Région de Bruxelles-Capitale	507	529	506	455	428	442	4,3%	-4,3%	-10,1%	-5,9%	3,3%	-12,8%
Région flamande	5.317	5.212	5.143	4.954	4.725	4.519	-2,0%	-1,3%	-3,7%	-4,6%	-4,4%	-15,0%
- Anvers	1.303	1.283	1.261	1.188	1.148	1.099	-1,5%	-1,7%	-5,8%	-3,4%	-4,3%	-15,7%
- Brabant flamand	772	597	779	747	710	682	-22,7%	30,5%	-4,1%	-5,0%	-3,9%	-11,7%
- Flandre occidentale	1.259	1.349	1.198	1.173	1.115	1.065	7,1%	-11,2%	-2,1%	-4,9%	-4,5%	-15,4%
- Flandre orientale	1.375	758	1.344	1.296	1.228	1.172	-44,9%	77,3%	-3,6%	-5,2%	-4,6%	-14,8%
- Limbourg	608	1.225	561	550	524	501	101,5%	-54,2%	-2,0%	-4,7%	-4,4%	-17,6%
Région wallonne	1.866	1.832	1.811	1.729	1.657	1.593	-1,8%	-1,1%	-4,5%	-4,2%	-3,9%	-14,6%
- Brabant wallon	202	670	195	192	187	181	231,7%	-70,9%	-1,5%	-2,6%	-3,2%	-10,4%
- Hainaut	685	537	656	621	585	566	-21,6%	22,2%	-5,3%	-5,8%	-3,2%	-17,4%
- Liège	548	176	533	504	490	470	-67,9%	202,8%	-5,4%	-2,8%	-4,1%	-14,2%
- Luxembourg	170	251	175	172	169	159	47,6%	-30,3%	-1,7%	-1,7%	-5,9%	-6,5%
- Namur	261	198	252	240	226	217	-24,1%	27,3%	-4,8%	-5,8%	-4,0%	-16,9%
Total	7.690	7.573	7.460	7.138	6.810	6.554	-1,5%	-1,5%	-4,3%	-4,6%	-3,8%	-14,8%

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2015

Tableau 2 - Nombre d'agences bancaires pour 10 000 résidents et évolution de fin 2010 à fin 2015, par région et par province

Région ou Province	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évolution 2010-2011	Évolution 2011-2012	Évolution 2012-2013	Évolution 2013-2014	Évolution 2014-2015	Évolution 2015-2010
Région de Bruxelles-Capitale	4,5	4,6	4,4	3,9	3,6	3,7	2,5%	-5,7%	-10,8%	-6,9%	2,2%	-17,9%
Région flamande	8,4	8,2	8,1	7,7	7,3	7,0	-2,7%	-1,8%	-4,1%	-5,1%	-4,9%	-17,3%
- Anvers	7,4	7,2	7,0	6,6	6,3	6,0	-2,5%	-2,3%	-6,3%	-3,9%	-4,8%	-18,4%
- Brabant flamand	7,1	5,5	7,1	6,7	6,4	6,1	-23,3%	29,7%	-4,6%	-5,6%	-4,6%	-14,4%
- Flandre occidentale	10,8	11,5	10,2	10,0	9,5	9,0	6,7%	-11,4%	-2,3%	-5,2%	-4,7%	-16,6%
- Flandre orientale	9,5	5,2	9,2	8,8	8,3	7,9	-45,2%	76,6%	-4,1%	-5,8%	-5,2%	-17,1%
- Limbourg	7,2	14,4	6,6	6,4	6,1	5,8	100,3%	-54,4%	-2,3%	-5,2%	-4,7%	-19,4%
Région wallonne	5,3	5,2	5,1	4,8	4,6	4,4	-2,4%	-1,6%	-4,9%	-4,5%	-4,2%	-16,4%
- Brabant wallon	5,3	17,4	5,0	4,9	4,7	4,6	229,0%	-71,1%	-2,2%	-3,3%	-4,0%	-13,6%
- Hainaut	5,2	4,1	4,9	4,7	4,4	4,2	-22,0%	21,6%	-5,6%	-6,0%	-3,4%	-18,6%
- Liège	5,1	1,6	4,9	4,6	4,5	4,3	-68,1%	201,6%	-5,8%	-3,0%	-4,4%	-15,9%
- Luxembourg	6,3	9,2	6,3	6,2	6,1	5,7	46,4%	-30,8%	-2,2%	-2,4%	-6,4%	-9,5%
- Namur	5,5	4,1	5,2	5,0	4,6	4,4	-24,7%	26,7%	-5,2%	-6,3%	-4,4%	-19,0%
Total	7,0	6,9	6,7	6,4	6,1	5,8	-2,3%	-2,1%	-4,8%	-5,1%	-4,3%	-17,2%

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2015

Tableau 3 - Nombre d'agences bancaires par 100 km² et évolution de fin 2010 à fin 2015, par région et par province

Province ou Région	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évolution 2010-2011	Évolution 2011-2012	Évolution 2012-2013	Évolution 2013-2014	Évolution 2014-2015	Évolution 2010-2015
Région de Bruxelles-Capitale	314,9	328,6	314,3	282,6	265,8	274,5	4,3%	-4,3%	-10,1%	-5,9%	3,3%	-12,8%
Région flamande	39,3	38,5	38,0	36,6	34,9	33,4	-2,0%	-1,3%	-3,7%	-4,6%	-4,4%	-15,0%
- Anvers	45,4	44,8	44,0	41,4	40,0	38,3	-1,5%	-1,7%	-5,8%	-3,4%	-4,3%	-15,7%
- Brabant flamand	36,7	28,3	37,0	35,5	33,7	32,4	-22,7%	30,5%	-4,1%	-5,0%	-3,9%	-11,7%
- Flandre occidentale	40,0	42,9	38,1	37,3	35,5	33,9	7,1%	-11,2%	-2,1%	-4,9%	-4,5%	-15,4%
- Flandre orientale	46,1	25,4	45,1	43,5	41,2	39,3	-44,9%	77,3%	-3,6%	-5,2%	-4,6%	-14,8%
- Limbourg	25,1	50,6	23,2	22,7	21,6	20,7	101,5%	-54,2%	-2,0%	-4,7%	-4,4%	-17,6%
Région wallonne	11,1	10,9	10,8	10,3	9,8	9,5	-1,8%	-1,1%	-4,5%	-4,2%	-3,9%	-14,6%
- Brabant wallon	18,5	61,4	17,9	17,6	17,1	16,6	231,7%	-70,9%	-1,5%	-2,6%	-3,2%	-10,4%
- Hainaut	18,1	14,2	17,3	16,4	15,5	14,9	-21,6%	22,2%	-5,3%	-5,8%	-3,2%	-17,4%
- Liège	14,2	4,6	13,8	13,1	12,7	12,2	-67,9%	202,8%	-5,4%	-2,8%	-4,1%	-14,2%
- Luxembourg	3,8	5,7	3,9	3,9	3,8	3,6	47,6%	-30,3%	-1,7%	-1,7%	-5,9%	-6,5%
- Namur	7,1	5,4	6,9	6,5	6,2	5,9	-24,1%	27,3%	-4,8%	-5,8%	-4,0%	-16,9%
Total	25,2	24,8	24,4	23,4	22,3	21,5	-1,5%	-1,5%	-4,3%	-4,6%	-3,8%	-14,8%

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2015

Annexe 2

Tableau 4 - Emprunteurs et contrats (2004-2015)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
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	6.231.065
Évolution	/	1,62%	2,68%	2,40%	2,62%	1,93%	1,30%	24,53%	0,89%	0,24%	-0,40%	0,07%
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	11.248.748
Évolution	/	2,26%	5,11%	4,64%	5,21%	3,21%	1,18%	37,24%	0,98%	0,25%	-1,22%	-0,68%
Nombre de nouveaux contrats	/	/	/	/	/	/	1.513.652	4.262.193	1.424.406	1.432.154	1.449.299	1.671.074
Évolution	/	/	/	/	/	/	/	181,58%	-66,58%	0,54%	1,20%	15,30%
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	1,81
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 €	305.974 €
Évolution	/	10,44%	11,15%	10,22%	7,29%	6,63%	7,16%	8,38%	4,20%	3,67%	3,55%	2,83%
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 €	27.201 €
Évolution		8,00%	5,75%	5,33%	1,98%	3,32%	5,91%	-21,03%	3,19%	3,42%	4,84%	3,53%
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 €	49.105 €
Évolution	/	8,68%	8,25%	7,63%	4,55%	4,61%	5,79%	-12,97%	3,29%	3,42%	3,97%	2,76%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

Tableau 5 - Emprunteurs et contrats défaillants (2008-2015)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre d'emprunteurs	4.807.023	4.899.920	4.963.644	6.181.461	6.236.412	6.251.558	6.226.566	6.231.065
Évolution	2,62%	1,93%	1,30%	24,53%	0,89%	0,24%	-0,40%	0,07%
Nombre de personnes défaillantes	285.595	300.296	308.803	319.092	330.129	341.416	350.635	364.385
Evolution	2,21%	5,15%	2,83%	3,33%	3,46%	3,42%	2,70%	3,92%
Pourcentage de défaillants	5,94%	6,13%	6,22%	5,16%	5,29%	5,46%	5,63%	5,85%
Nombre de contrats	7.903.687	8.157.065	8.253.320	11.326.958	11.437.787	11.465.814	11.325.503	11.248.748
Évolution	5,21%	3,21%	1,18%	37,24%	0,98%	0,25%	-1,22%	-0,68%
Nombre de contrats défaillants	415.890	434.330	448.725	460.493	482.620	503.544	522.840	547.515
Evolution	1,09%	4,43%	3,31%	2,62%	4,81%	4,34%	3,83%	4,72%
Nombre de nouveaux contrats	/	/	1.513.652	4.262.193	1.424.406	1.432.154	1.449.299	1.671.074
Évolution	/	/	/	181,58%	-66,58%	0,54%	1,20%	15,30%
% défaillants	5,26%	5,32%	5,44%	4,07%	4,22%	4,39%	4,62%	4,87%
Evolution	-3,92%	1,19%	2,11%	-25,22%	3,79%	4,08%	5,12%	5,43%
Nombre moyen de crédits défaillants par personne défaillante	1,46	1,45	1,45	1,44	1,46	1,47	1,49	1,50
Évolution	-1,09%	-1%	0%	-0,69%	1,30%	0,89%	1,10%	0,77%
Arriérés : montant total (millions)	1.824 €	2.154 €	2.419 €	2.549 €	2.722 €	2.964 €	3.108 €	3.153 €
Évolution	2,76%	18,06%	12,31%	5,37%	6,79%	8,89%	4,86%	1,45%
Montant moyen par emprunteur défaillant	6.388 €	7.172 €	7.833 €	7.988 €	8.245 €	8.681 €	8.864 €	8.653 €
Évolution	0,54%	12,28%	9,22%	1,98%	3,22%	5,29%	2,10%	-2,38%
Montant moyen par crédit défaillant	4.387 €	4.959 €	5.391 €	5.535 €	5.640 €	5.886 €	5.944 €	5.759 €
Évolution	1,65%	13,05%	8,71%	2,68%	1,89%	4,37%	0,99%	-3,12%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

Tableau 6 - Taux de défaillance par nombre de contrats

Nombre de contrats	1	2	3	4	5 ou +
Nombre d'emprunteurs					
2015	2.240.276	1.522.197	1.039.915	651.106	777.571
2014	2.222.286	1.511.669	1.040.237	658.570	793.804
Nombre d'emprunteurs défaillants					
2015	117.562	93.938	66.500	41.262	45.123
2014	109.676	90.361	64.223	40.360	45.123
% défaillants					
2015	5,25%	6,17%	6,39%	6,34%	5,80%
2014	4,94%	5,98%	6,17%	6,13%	5,68%
Évolution 2014-2015	6,33%	3,24%	3,58%	3,41%	2,09%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

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	Tous crédits
Nombre de contrats	1.790.569	181.931	6.376.235	2.900.013	11.248.748
Parts	15,9%	1,6%	56,7%	25,8%	100%
Nouveaux contrats 2015	596.621	73.256	379.871	621.326	1.671.074
Montant total (x1000)	30.678.234 €	928.914 €	17.030.348 €	257.336.485 €	305.973.981
Parts 2015	10,0%	0,3%	5,6%	84,1%	100,0%
Montant moyen	17.133 €	5.106 €	2.671 €	88.736 €	27.201 €
2014-2015	17,0%	-16,4%	-7,1%	40,0%	15%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

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

Nombre de crédits	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total	
	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants
Établissements de crédit	899.002	90.066	18.516	4.993	3.981.817	132.785	2.624.520	23.345	7.523.855	251.189
Autres institutions	891.567	70.216	163.415	39.099	2.469.282	176.647	275.493	10.364	3.799.757	296.326
Tous prêteurs	1.790.570	160.283	181.931	44.092	6.451.100	309.432	2.900.014	33.710	11.323.613	547.515
Taux de défaillance										
Établissements de crédit	10,02%		26,97%		3,33%		0,89%		3,34%	
Autres institutions	7,88%		23,93%		7,15%		3,76%		7,80%	
Tous prêteurs	8,95%		24,24%		4,80%		1,16%		4,84%	

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

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	160.282	44.092	309.432	33.709	547.515
Parts de marché	29,27%	8,05%	56,52%	6,16%	100%
Montants des arriérés					
Montant des arriérés (x1.000)	1.239.513	47.490	502.159	1.636.506	3.425.668
Parts de marché	36,18%	1,39%	14,66%	47,77%	100%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

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

	Nombre	Parts	Nombre	Parts	Nombre	Parts
Contrats défaillants	251.189	45,88%	296.326	54,12%	547.515	100%
Montants des arriérés	2.095.566 €	66,41%	1.057.263 €	33,59%	3.152.829 €	100%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

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

Contrats	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total	
	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants
Établissements de crédit	899.002	90.066	18.516	4.993	3.981.817	132.785	2.624.520	23.345	7.523.855	251.189
Part établissement de crédit	50,21%	56,19%	10,18%	11,32%	62,45%	42,91%	90,50%	69,25%	66,89%	45,88%
Autres institutions	891.567	70.216	163.415	39.099	2.394.418	176.647	275.493	10.364	3.724.893	296.326
Part autres institutions	49,79%	43,81%	89,82%	88,68%	37,55%	57,09%	9,50%	30,75%	33,11%	54,12%
Nombre de contrats (tout établissements)	1.790.569	160.282	181.931	44.092	6.376.235	309.432	2.900.013	33.709	11.248.748	547.515
Montants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants
Établissements de crédit	17.551.423 €	768.024 €	65.453 €	10.510 €	11.625.132 €	226.204 €	230.155.083 €	1.363.667 €	259.397.091 €	2.368.405 €
Part établissement de crédit	57,21%	61,96%	7,05%	22,13%	68,26%	45,05%	89,44%	83,33%	84,78%	69,14%
Autres institutions	13.126.811 €	471.489 €	863.461 €	36.980 €	5.405.215 €	275.955 €	27.181.401 €	272.839 €	46.576.888 €	1.057.263 €
Part autres institutions	42,79%	44,60%	1,85%	3,50%	11,60%	26,10%	58,36%	25,81%	15,22%	30,86%
Montant des arriérés (x1.000)	30.678.234	1.239.513	928.914	47.490	17.030.347	502.159	257.336.484	1.636.506	305.973.979	3.425.668

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015

**Tableau 12 - Microcrédits personnels octroyés par Crédal entre 2003 et 2015 :
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 2008	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 2009	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 2010	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 2011	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 2012	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 2013	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 2014	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 2015	763	5.649 €	6.183.741 €	42,35%	13,83%
2015	Micro-crédit Social	-	-	-		
	Prêt Vert Bruxellois	18,00%	12.499 €	48,17%		
	Bien Vivre Chez Soi	-	-	-		
TOTAL		4879	4.102 €	25.437.079 €		

Source : Crédal

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