



Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2017

Auteurs

Annika Cayrol, coordinatrice

Olivier Jérusalmy, chargé de recherche

Adrien Louis, chargé de recherche

Andrea Morales, stagiaire

Didier Palange, animateur régional Namur-Hainaut

Table des matières

1	Introduction.....	4
1.1	Définition de l'inclusion financière.....	5
1.2	Méthodologie.....	7
2	Focus 2017 - Protection des données personnelles et services financiers : des impacts à attendre en matière d'inclusion financière ?..	8
2.1	Introduction.....	8
2.2	Directive sur les paiements et services (PSD II).....	9
2.2.1	Prestataire de service d'informations sur les comptes (parfois aussi appelé agrégateur) :.....	9
2.2.2	Prestataire de service de paiement en ligne.....	11
2.2.3	Pourquoi le consommateur est-il si pressé par les entreprises à autoriser l'accès à ses données et à ses métadonnées ?.....	12
2.3	Règlement Général sur la protection des données (GDPR).....	15
2.3.1	Quelles sont les données concernées ?.....	15
2.3.2	Ce que cela doit changer ?.....	15
2.3.3	Une information claire, concise et compréhensible.....	16
2.3.4	La confidentialité par essence.....	16
2.3.5	Profilage et décision automatisée : pourquoi c'est important ?.....	17
2.3.6	Décision automatique et octroi de crédit : quel est le principe général prévu dans le GDPR ?.....	20
2.3.7	Les exceptions au principe général prévues dans le GDPR.....	22
2.3.8	Finalement, va-t-on ou pas vers un octroi automatisé du crédit ?...	22
2.4	Quels risques et opportunités en matière d'inclusion financière ?.....	24
2.4.1	Opportunité = Les données devront être adéquates, pertinentes et limitées.....	24
2.4.2	Opportunité = Portabilité des données : doit permettre de faire mieux jouer la concurrence, mais aussi d'élargir sensiblement l'offre de crédit responsable.....	25
2.4.3	Opportunité = Droit à l'oubli et droit à l'exactitude.....	25
2.4.4	Opportunité = Droit d'opposition, notamment en matière de marketing	25
2.5	Conclusion.....	26
3	Accès et usage d'un compte bancaire.....	27
3.1	L'essentiel.....	27
3.2	État des lieux.....	29
3.2.1	Le droit au service bancaire de base en Belgique.....	29
3.2.2	La Directive européenne relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.....	30
3.3	Indicateurs relatifs à l'accès et l'usage d'un compte bancaire	35
3.3.1	Nombre d'agences et nombre d'agences bancaires par résident selon les régions.....	35
3.3.2	Densité géographique des agences bancaires.....	38
3.3.3	Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique	40
3.3.4	Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts.....	41
3.3.5	Nombre de plaintes recevables relatives à l'obtention d'un compte à vue ou d'un service bancaire de base.....	45
3.3.6	Nombre de comptes sociaux Belfius.....	45

3.3.7	Nombre d'exclus bancaires.....	45
3.4	Recommandations.....	45
3.5	Conclusions.....	45
4	Les instruments de crédit.....	45
4.1	L'essentiel.....	45
4.2	Rappel : Le crédit et l'inclusion financière.....	45
4.2.1	Pratiques responsables du crédit à la consommation : principales balises légales.....	45
4.3	État des lieux.....	45
4.4	Indicateurs d'évolution de l'endettement des emprunteurs....	45
4.4.1	Emprunteurs, montant moyen par emprunteur et nombre de contrats par emprunteur.....	45
4.4.2	Emprunteurs défaillants, montants des arriérés et contrats défaillants par emprunteur défaillant.....	45
4.4.3	Pourcentage d'emprunteurs défaillants par nombre de contrats.....	45
4.5	Indicateurs d'évolution du marché du crédit.....	45
4.5.1	Nombre de contrats et montants moyens par contrat.....	45
4.5.2	Parts de marché par type de crédit : comment s'endette-t-on en Belgique ? Quel crédit préfère-t-on ?.....	47
4.5.3	Montants moyens par type de crédit.....	50
4.5.4	Contrats défaillants et montants des arriérés.....	51
4.6	Caractéristiques des défauts de paiement.....	53
4.6.1	Taux de défaillance.....	54
4.6.2	Part relative des contrats défaillants ou des arriérés.....	58
4.6.3	Conclusions.....	61
4.7	Indicateurs de surendettement.....	63
4.7.1	Évolution du recours au règlement collectif de dettes.....	63
4.8	Nature des dettes.....	64
4.8.1	Nature des dettes.....	64
4.9	Autres difficultés d'usage liées aux crédits.....	66
4.9.1	Nombre et type de plaintes relatives au crédit recevables par le service de médiation (Ombudsfin).....	66
4.10	Évolution du marché du microcrédit personnel en Belgique...	67
4.11	Recommandations.....	69
5	Les instruments d'épargne.....	71
5.1	L'essentiel.....	71
5.2	État des lieux.....	71
5.2.1	Introduction.....	71
5.2.2	Programme de micro-épargne en Belgique francophone.....	73
5.2.3	Cadre législatif.....	76
5.3	Indicateurs.....	77
5.3.1	Marché des comptes d'épargne.....	77
5.3.2	Détresse financière.....	79
5.4	Recommandations.....	79
6	Les instruments d'assurance.....	81
6.1	L'essentiel.....	81
6.2	Introduction.....	82

6.3 Assurances soins de santé et hospitalisation.....	83
6.3.1 État des lieux.....	83
6.3.2 Indicateurs.....	84
6.3.3 Recommandations :.....	90
6.4 Assurance incendie.....	91
6.4.1 État des lieux.....	91
6.4.2 Indicateurs.....	91
6.4.3 Résumé.....	92
6.4.4 Recommandations.....	93
6.5 Responsabilité civile – familiale et automobile.....	93
6.5.1 État des lieux.....	93
6.5.2 Indicateurs.....	94
6.5.3 Recommandations.....	96
7 Conclusions générales.....	97
7.1 Inclusion bancaire.....	97
7.2 Inclusion en matière de crédit.....	99
7.3 Inclusion en matière d'épargne.....	100
7.4 Inclusion en matière d'assurance.....	102
8 ANNEXES.....	104
Annexe 1.....	104
Annexe 2 : crédits et endettement.....	107
Annexe 3 : Assurance.....	113

1 Introduction

Ce rapport, établi sur une base annuelle, s'intéresse aux différentes facettes de l'inclusion financière¹ : les services de paiement, dont 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 deux réglementations européennes qui entreront en vigueur dans le courant du premier semestre 2018. L'une va impacter l'accès aux données bancaires, dans le sens d'une plus grande souplesse d'accès (PSDII), et va permettre l'apparition de nouveaux prestataires de services financiers. L'autre devrait impacter significativement et positivement la protection de la vie privée des consommateurs en leur accordant de nouveaux droits (Règlement général sur la protection des données : GDPR). Ce chapitre tente de décrypter cette matière complexe, d'en illustrer les effets possibles alors que beaucoup d'inconnues demeurent.

1.1 Définition de l'inclusion financière

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

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

¹ Voir définition *infra*.

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

http://www.fininc.eu/connaissances-et-donnees/papers-reports/final-report-and-executive-summary_fr.43.html

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

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

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

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

Les « prestataires de services financiers classiques » peuvent se définir comme étant des fournisseurs de services financiers non stigmatisants 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 2017 - Protection des données personnelles et services financiers : des impacts à attendre en matière d'inclusion financière ?

2.1 Introduction

En 2018, deux importantes réglementations européennes vont entrer en vigueur. Elles participent toutes deux à donner plus de pouvoir et de protection aux consommateurs lorsqu'il s'agit des données personnelles collectées par les entreprises, notamment. Du moins, en théorie.

1. **Directive³ relative aux services de paiement (PSD II)** : les banques se voient contraintes de fournir les données concernant le(s) compte(s) et les transactions **à des tiers**, grâce à l'usage d'une interface ouverte de programmation d'applications (API), technologie qui permet à différents programmes informatiques de communiquer, d'échanger des données. Les banques devront donc, dès le **13 janvier 2018**, être en mesure de répondre à cette obligation, quand le client en fera la demande.
2. **Règlement Général sur la protection des données⁴ (GDPR)**, adopté par le Parlement européen le 14 avril 2016, sera directement applicable dans les États membres à compter du **25 mai 2018** et poursuit deux principaux objectifs :
 - donner aux consommateurs le droit de consulter les données les concernant ;
 - imposer aux entreprises des standards élevés de confidentialité.

Dans la suite de ce chapitre, chacun de ces deux textes sera brièvement présenté et commenté sous l'angle des possibles impacts en terme d'inclusion financière auquel ces textes semblent devoir nous exposer. Les sources sont donc les textes légaux d'une part, des commentaires réalisés par des consultants financiers, à l'adresse notamment des banques d'autre part et enfin des guides fournis par des experts indépendants, au service de la Commission européenne.

³ DIR UE/2015/2366 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, disponible sur : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2366&from=EN>

⁴ DIR UE/2015/2366 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, disponible sur : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2366&from=EN>

2.2 Directive sur les paiements et services (PSD II)

Le but de la directive est de faire en sorte que les banques (qui possèdent les données et qui détiennent les comptes des clients) facilitent l'accès à de nouveaux prestataires de services, aux comptes de leurs clients, sans discrimination. Cela signifie que, une fois le prestataire dûment enregistré, il pourra accéder aux données des clients des banques, sur base de leur consentement, grâce à des applications spécifiques (API).

L'accès aux données prévues dans la directive doit donc permettre l'émergence de deux nouveaux types de prestataires de service, dans le cadre d'un marché de plus en plus digital.

2.2.1 Prestataire de services d'informations sur les comptes (parfois aussi appelé agrégateur) :

Ce type de prestataire devrait permettre au consommateur de consulter et d'obtenir des services sur l'ensemble de ses comptes bancaires (d'où la notion d'agrégateur de comptes) grâce à une application unique.

A quoi cela peut-il servir ?

Dans un monde idéal, on pourrait imaginer qu'un de ces nouveaux prestataires⁵ puisse proposer au consommateur des analyses relatives à sa capacité de rembourser un crédit. On pourrait même imaginer que cette capacité de remboursement, ainsi estimée, soit transmise par le consommateur auprès des prêteurs afin que ces derniers disposent d'une analyse de solvabilité précise et adaptent le montant des crédits à cette dernière. De cette manière, il semble possible de réduire les risques liés à un endettement excessif, mettant en péril l'équilibre budgétaire des emprunteurs.

Concrètement, le fait de pouvoir « agréger » les informations contenues sur les divers comptes en banques possédés peut notamment permettre de générer des conseils en gestion budgétaire, en gestion de trésorerie et permettre une amélioration de celle-ci : anticiper certains achats, éviter les pénalités, renégocier certains contrats...

⁵ Exemple : FIGO est un prestataire de ce type, basé en Allemagne. La fonction d'agrégateur est proposée sur le lien suivant (en anglais) : <https://www.figo.io/en/figo-aggregator/>

Cette possibilité d'analyse fine du budget et de sa gestion est également la base idéale à une évaluation de solvabilité (en cas de demande de crédit) précise, complète et basée sur des données infalsifiables. Utilisée de manière adéquate, cette fonction peut permettre au prêteur d'acquérir ce qui jusqu'ici était difficile, coûteux, lent et peu sûr dans l'instruction d'un crédit : les données budgétaires. L'agrégateur devrait permettre aux professionnels du crédit qui souhaitent s'inscrire dans une démarche responsable d'obtenir à un coût raisonnable, de manière quasi « instantanée », un topo sur la solvabilité du demandeur avant de finaliser son offre et ainsi pouvoir la calibrer au budget du demandeur.

Toujours dans ce monde idéal, l'accès accordé au prestataire aux données sur ses comptes ainsi que l'analyse des données qu'il en fait s'inscrivent dans un temps bien précis (l'accès est donné afin de réaliser l'analyse) et les informations une fois transmises aux consommateurs ou à son potentiel fournisseur de crédit ne sont pas conservées.

Dans un monde moins idéal, en revanche, une fois l'autorisation donnée à un prestataire, on pourrait imaginer des scénarios moins enthousiasmants.

Si l'accès est donné de manière permanente, par exemple, cela pourrait permettre un traçage en temps réel des opérations bancaires par d'autres opérateurs que les banques. Si ces opérateurs ont pour finalité commerciale, par exemple, la mise en place de messages publicitaires, ces messages pourraient être beaucoup plus persuasifs. En effet, imaginez des messages calibrés, adaptés, personnalisés, qui vous atteindraient à des moments bien spécifiques, alors que vous êtes possiblement dans un état mental disponible (vous venez de faire un achat qui vous réjouit), ces derniers gagneraient en efficacité. A ce stade, il n'est pas impensable d'envisager qu'une influence bien plus prégnante sur le comportement des consommateurs puisse ainsi voir le jour.

En outre, il n'est pas totalement impensable d'envisager⁶ des ponts entre ces prestataires et des fournisseurs de crédits aux pratiques peu scrupuleuses. Si ces ponts se réalisent, des crédits de très courtes périodes pourraient être proposés précisément au moment où les montants déposés en comptes s'approchent de zéro, ce qui leur donneraient une force persuasive dont les conséquences pourraient s'avérer catastrophiques à moyen et long terme.

⁶ Autrement dit, il serait naïf de ne pas anticiper ce que les fournisseurs de crédits (non bancaires) rêveraient de pouvoir obtenir.

2.2.2 Prestataire de service de paiement en ligne

Le client va pouvoir, grâce à ces nouveaux services d'informations sur les comptes, donner une autorisation directe au site internet du vendeur pour qu'il se connecte simultanément auprès de sa banque et qu'il débite son compte du montant de l'achat.

A quoi cela peut-il servir ?

Ici, l'intérêt pour le consommateur est sans doute plus immédiat et les risques de dérapages moins nombreux: les nouvelles formes de paiement rendues ainsi possibles sont autant d'opportunité d'obtenir des tarifs plus bas pour des paiements et on pense notamment aux paiements hors zone SEPA (Single Euro Payments Area – zone dans laquelle les tarifs sont d'ores et déjà encadrés).

Ces nouveaux modes de paiement vont également se positionner sur le marché des transferts internationaux, notamment, et vont sans doute attaquer les positions dominantes des principaux acteurs en place en offrant des tarifs très compétitifs, ainsi qu'une rapidité et une sécurité plus que satisfaisante.

PSDII plaide donc en faveur d'un plus grand partage d'informations personnelles relatives aux comptes bancaires et des opérations qui s'y font. Ceci est toutefois prévu dans un cadre strict d'autorisation, d'identification des acteurs autorisés et selon des procédures qui doivent garantir un haut niveau de sécurité et de contrôle.

2.2.3 Pourquoi le consommateur est-il si pressé par les entreprises à autoriser l'accès à ses données et à ses métadonnées ?⁷

Tout d'abord, il est utile de distinguer deux types distincts d'informations personnelles utiles pour les entreprises :

- Le premier type d'information est assez classique : il s'agit des données personnelles, permettant le cas échéant une identification, mais pas uniquement. Les montants en compte, les opérations, le solde en fin de mois,... toutes ces données peuvent se révéler utiles pour l'évaluation de la solvabilité d'un demandeur de crédit.

⁷ PwC, Spring 2017, « Customer centric banking : Aligning the GDPR and PSD II », disponible sur : www.pwc.co.uk/gdpr

L'analyse de ces données (grâce à des algorithmes) est à même d'évaluer le niveau d'endettement, la régularité et les montants dédiés aux paiements des charges récurrentes, détecter les découverts ou les pénalités de retard, le type de fournisseurs, les paiements en ligne de plate-forme de jeux (type casino ou autre),... et toutes autres informations tracées par les comptes et qui se révéleraient avoir un impact sur la qualité de gestion budgétaire.

Comme on le voit, il semble simple et légitime, pour un prêteur, de pouvoir disposer des données relatives à la gestion des comptes afin de calibrer son crédit à la capacité contributive du client et vérifier que le client a les moyens de rembourser le crédit demandé.

Mais on entrevoit également les possibilités offertes d'aller beaucoup plus loin dans l'exploitation des données. Par exemple, si on découvre qu'une personne joue en ligne, mais que cette dernière a une solvabilité suffisante et fait preuve d'une maîtrise de son budget, doit-elle être /sera-t-elle pénalisée ? En prenant la question par l'autre bout, la banque ou le prestataire doivent-ils aller aussi loin dans la nature des informations analysées ? Ne devraient-ils pas être contraints d'être le plus économe possible dans l'usage des données qu'ils emploient pour l'octroi de crédits ? Et si cette contrainte existe (sur le papier, c'est ce qui est écrit), comment faire en sorte qu'au sein même de l'accès aux données bancaires, on puisse ne permettre l'accès qu'à la partie strictement nécessaire ? Comment mettre en place un contrôle efficace pour que ce principe soit bien respecté ? Comment protéger le consommateur contre les abus possibles, car comment les détecter ?

- Le second type d'informations est beaucoup moins classique et c'est pourtant bien celui-là qui a une grande valeur pour les entreprises. Et notamment pour leurs services marketing : il s'agit de ce qu'on peut appeler les métadonnées, c'est-à-dire des données de contexte.

Tout ce qui permet de comprendre et d'observer les circonstances d'achats sont de la première importance pour les marketeurs qui cherchent par tous les moyens à favoriser l'acte d'achat.

Dès lors, parmi les informations de contexte qui sont très appréciées, on peut notamment citer celles qui apportent des réponses aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qui est acheté ?
- Où l'achat a-t-il lieu ?
- Quand l'achat a-t-il lieu ?

- Quel temps faisait-il à ce moment-là ?
- Qu'a posté sur les médias sociaux le consommateur avant ou après son achat ?
- D'où venait-il juste avant son achat ?
- Avec qui était-il ?
- Qu'ont acheté ceux qui l'accompagnaient ?

De toutes ces informations, l'idée « marketing » est de déduire au mieux dans quel état d'esprit la personne se trouve au moment où l'on prévoit de lui faire parvenir un message.

En effet, il semble que le moment où le paiement est fait est généralement le moment parfait pour :

- faire du marketing direct– via des plateformes de téléphonie mobile ;
- offrir un financement - via des plateformes de téléphonie mobile ;
- collecter des données sur le comportement d'achat du consommateur ;
- fournir un conseil personnalisé et pertinent afin de ne plus être simplement perçu comme un « vendeur », mais comme un conseiller en qui l'on peut avoir confiance.

Comme on peut s'en rendre compte, la possibilité d'influencer le comportement du consommateur, quasiment en temps réel, n'est déjà plus une fiction. Alors que vous ferez vos achats et si vous avez donné votre consentement, vous pourriez facilement recevoir des messages très précis, liés directement à l'achat que vous venez de faire et comportant, qui sait, des informations extrêmement personnalisées.

L'usage des métadonnées devraient donc à terme être mieux explicité à l'avenir, puisque cela devrait être annoncé aux consommateurs au moment où l'on requiert son consentement... C'est précisément sur le consentement (entre autres) que s'est penché le Règlement général sur la protection des données qui est présenté dans la section suivante.

2.3 Règlement Général sur la protection des données (GDPR)

Ce pan important de législation entrera en vigueur le 25 mai 2018. C'est un virage important pour les nombreuses entreprises et organisations qui traitent des données personnelles.

2.3.1 Quelles sont les données concernées ?

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Dès que les données d'une personne ne permettent plus son identification, elles sortent du cadre du GDPR.

2.3.2 Ce que cela doit changer ?

Pour le consommateur, on peut dire tout d'abord :

1. **Consentement**

Le **consentement du consommateur est requis** et il doit pouvoir aisément comprendre à quoi les données seront utilisées. Ces dernières sont censées être limitées à celles nécessaires pour la finalité du traitement (ex : offre d'un contrat, achat,...), **et** aussi, son consentement **peut être retiré** ;

2. **Droit à l'oubli**

Le consommateur doit pouvoir faire effacer les données le concernant ;

3. **Portabilité des données**

Le consommateur pourra recevoir dans un format logique et lisible les données le concernant, afin qu'il puisse le cas échéant les réutiliser auprès d'un autre vendeur. A ce stade, il faut seulement que les données soient transmises dans un format compréhensible et réutilisable par tous, sans plus de spécification.

Dans les faits, les entreprises auront donc une série d'obligations à respecter, en voici une présentation synthétique qui fournit plus de détails quant à la manière dont les choses devront se traduire concrètement.

2.3.3 Une information claire, concise et compréhensible

Les entreprises devront informer les consommateurs sur les éléments suivants⁸ :

1. la nature et la finalité du traitement ;
2. les catégories de personnes concernées ;
3. l'endroit où les données sont conservées et actualisées (où se trouve le serveur) ;
4. l'identité des responsables du traitement des données ;
5. les détails concernant les transferts de données et leur finalité ;

⁸ Le plus grand nombre de ces principes sont explicités dans l'article 13 du Règlement.

6. la durée de conservation des données ;
7. le droit de faire rectifier, corriger ou effacer les données ;
8. l'existence d'une prise de décision automatisée (dont le profilage).

2.3.4 La confidentialité par essence

Pour l'entreprise, la confidentialité devient un principe fondamental de son fonctionnement, à tous les niveaux. Une série de huit principes en résume la mise en œuvre⁹ :

Les données à caractère personnel

1. doivent être traitées de manière licite et loyale ;
2. doivent uniquement être traitées pour les finalités déterminées et à aucune autre fin ;
3. doivent être conservées de manière sécurisée ;
4. ne doivent pas être conservées plus longtemps que nécessaire ;
5. doivent être exactes et à jour ;
6. doivent être traitées conformément aux droits des personnes concernées (celui d'y accéder, de les faire effacer, à l'oubli, à s'opposer à leur partage, à ne pas être contacté à des fins de marketing, d'obtenir des dommages pour les préjudices subis) ;
7. ne peuvent être transférées vers des pays tiers sans une protection adéquate ;
8. doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire.

2.3.5 Profilage et décision automatisée : pourquoi c'est important ?

Il est à prévoir que profilages et décisions automatisées feront partie demain d'un quotidien banalisé. Alors que notre vigilance n'est pas encore anesthésiée, il nous semble utile de consacrer un temps à un décryptage salutaire des droits des consommateurs qui s'y appliquent. Bien que complexes, ils n'en demeurent pas moins utiles. Pour autant qu'une masse critique de consommateurs se les approprient, on peut même imaginer que ces nouveaux droits atteignent un certain degré d'efficacité !

⁹ Le plus grand nombre de ces principes sont explicités dans l'article 5 du Règlement.

Profilage et segmentation : de quoi s'agit-il ?

En matière de services financiers, le profilage des consommateurs est d'autant plus important et pratiqué par les entreprises qu'il permet, dans la plupart des cas, de segmenter la clientèle. Dans les faits, la segmentation permet de créer des sous-groupes au sein desquels les clients partagent des caractéristiques communes, qui justifient des traitements différenciés : on pense aux risques liés à l'âge, au handicap, à la santé, ... ou aux comportements (tabagie, conduite à risque, endettement, ...). Cette segmentation en sous-groupes est en principe interdite, car elle peut s'assimiler à de la discrimination¹⁰.

*« **une discrimination directe** se produit lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable, sur la base de l'un des motifs visés à l'article 1er » (art. 2.2 (a) de la directive 2000/78).*

*« **une discrimination indirecte** se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner un désavantage particulier pour des personnes d'une religion ou de convictions, d'un handicap, d'un âge ou d'une orientation sexuelle donnés, par rapport à d'autres personnes à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un objectif légitime et que les moyens de réaliser cet objectif ne soient appropriés et nécessaires [...] » (art. 2.2 (b) de la directive 2000/78)*

Une exception de taille

Il est en effet considéré que des facteurs actuariels et des facteurs de risque, quand ils sont utilisés dans le cadre des services d'assurance, de banque et d'autres services financiers, ne devraient pas être considérés comme des discriminations lorsqu'ils s'avèrent **déterminants pour l'évaluation du risque**.

Raison pour laquelle les consommateurs ne payent pas le même prix pour un même service financier selon qu'ils appartiennent à tel ou tel segment. Inutile de dire que cette opportunité est utilisée par l'industrie pour améliorer sa rentabilité, car si vous appartenez à un groupe à risque de niveau Y, vous payerez le produit plus cher quand bien même vous ne générez pas, en ce qui vous concerne, un risque plus élevé. Exemple : bien que vous soyez âgé de plus de 65 ans, vous ne générez pas

¹⁰ Olivier Jérusalmy, 2009, « Accès aux services financiers : comment garantir des différences de traitement proportionnées aux clients, en présence de segmentation ? », Réseau Financité, disponible sur : <https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/1125.pdf>

plus de coûts de santé qu'une personne de 45 ans (car vous êtes en pleine forme), il ne vous est pas possible de payer vos assurances aux tarifs des quadragénaires. Dans ce cas, la compagnie d'assurance générera plus de profit sur votre prime que sur celle d'une personne du même âge ayant quant à elle des problèmes de santé liés à son âge.

Ceci peut avoir des effets délétères sur l'accessibilité de certains services (prime qui atteignent des montants prohibitifs, par exemple, pour certaines personnes), raison pour laquelle tout ce qui participe à du profilage et à de la segmentation doit être étudié avec la plus grande attention.

Décision individuelle automatisée¹¹

Les décisions individuelles automatisées couvrent un autre champ, qui peut toutefois se superposer avec celui du profilage. Il s'agit ici d'un processus qui rend possible d'employer des moyens techniques, sans aucune intervention humaine, pour prendre une décision. Ce type de décisions peut reposer sur différents types de données :

- celles fournies par la personne elle-même : lorsqu'elle complète un questionnaire, par exemple ;
- celles liées à l'observation d'une personne : données de géolocalisation fournies par une application ;
- celles qui sont le fruit d'un traitement de données (on les appelle les données dérivées ou inférées), c'est-à-dire typiquement un profilage basé lui-même sur des données brutes. On pense notamment au *credit scoring*, qui est une cotation calculée sur base d'une série de données brutes, cotation sur laquelle une décision de crédit peut se baser, soit totalement, soit partiellement. Inutile de dire que la manière dont sont traitées les données impacte directement :
 - l'accessibilité au crédit ;
 - la dangerosité du crédit – les critères employés traduisent-ils une approche responsable et prudente, ou au contraire, une vente agressive au plus grand nombre ?

A titre d'illustration, on peut citer :

¹¹ Cette section repose également sur les travaux publiés par « Article 29 Working Party », conseillers indépendants dont les avis ne reflètent pas les positions de la Commission Européenne. Lien vers leur page web : http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=50083 . Lien vers le document principal consulté : http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47742

- les résultats d'un *credit scoring*, soit l'analyse risque qui est faite sur base des données de crédit du consommateur et qui atteint ou non un niveau suffisant pour l'octroi du crédit ;
- un crédit hypothécaire pour lequel, en plus du scoring cité au point précédent, la banque peut prévoir une évaluation comprenant une appréciation humaine : dans ce cas, le dispositif de décision n'est que partiellement automatique.

2.3.6 Décision automatique et octroi de crédit : quel est le principe général prévu dans le GDPR ?¹²

Principe général : le droit à un traitement pas uniquement automatique...

Le texte prévoit, dans son premier paragraphe, que « la personne concernée a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur le traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire ».

Donc le principe général est bien l'interdiction d'un traitement tout automatique. Il existe certes des exceptions, mais les droits, libertés et intérêts légitimes des personnes doivent être sauvegardés.

Ce principe d'interdiction ne s'applique donc pas pour les procédures de décision mixtes, qui font intervenir pour une part des processus automatisés et pour une autre part, une intervention humaine (cette dernière doit avoir influence sur le résultat de la décision pour être retenue).

Qu'est-ce que signifient « effets juridiques ou significativement similaires ? »

Bien que ces deux notions ne soient pas explicitement définies dans le GDPR, des observateurs¹³ proposent des éclaircissements. Nous ne présenterons que ceux qui concernent les services financiers.

¹² Cette section repose également sur les travaux publiés par « Article 29 Working Party », conseillers indépendants dont les avis ne reflètent pas les positions de la Commission Européenne. Lien vers leur page web : http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=50083 . « Guideline on automated individual decision-making and profiling for the purpose of Reg 2016/679 », October 2017, disponible sur : http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47742

¹³ Op. Cit. « Article 29 Working Party »

« Effets juridiques ou significativement similaires »: ces derniers sont considérés comme présents lors de signatures de contrats qui impactent les droits et obligations des signataires, tels que les crédits ou les assurances.

La notion « significative » implique que les conséquences ne sont pas triviales et que les décisions prises ont un potentiel d'influence sur les circonstances, les comportements ou choix des personnes concernées. A l'extrême, la décision peut mener à l'exclusion ou la discrimination.

Parmi les exemples cités dans les notes introductives, on trouve « le refus automatique, en ligne, d'une demande de crédit ». Voici trois types de décisions de crédits qui illustrent, bien que les impacts en soient très différents, ce dont il s'agit :

- la location d'un « city bike » pendant 2 heures, dans une ville étrangère ;
- l'achat d'une cuisine équipée ou d'une télévision grâce à un crédit à la consommation ;
- l'obtention d'un crédit hypothécaire pour l'acquisition de son premier logement.

De tels « effets juridiques ou équivalent » peuvent-ils naître de pratiques de marketing ?

La publicité en ligne (via l'ordinateur, la tablette ou le smartphone), qui utilise de plus en plus le profilage et qui repose de plus en plus souvent sur des outils de décision automatique peut-elle avoir des effets juridiques qui tomberaient sous le coup de l'interdiction ?

Cela peut paraître un peu exagéré d'imaginer qu'une exposition à un message publicitaire puisse avoir un tel effet, et pourtant, ce n'est pas une pure spéculation, si l'on considère :

- la dimension potentiellement intrusive du profilage ;
- les attentes et souhaits des personnes concernées ;
- la manière dont la publicité est proposée, le moment choisi ;
- la particulière fragilité du public ciblé par le profilage.

N'est-il pas dès lors envisageable de concevoir qu'un message inoffensif pour la plupart des gens puisse générer des effets significatifs sur des groupes particuliers de citoyens plus vulnérables ?

Exemples :

- Vous vivez une situation financière difficile et vous êtes soumis régulièrement à des annonces de paris en ligne : votre fragilité spécifique peut vous amener à y céder et à générer, à cause de cela, des dettes importantes ;
- Les différences de prix appliquées à la suite de décisions automatiques peuvent aboutir à la pratique de tarifs qui deviennent prohibitifs au point de rendre impossible l'accès de certains biens et services (assurances, notamment) à des personnes aux revenus modestes.

2.3.7 Les exceptions au principe général prévues dans le GDPR

Trois exceptions à l'interdiction du « tout automatique » sont toutefois prévues lorsque la décision « automatique » :

- est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et un responsable du traitement (une entreprise). La notion de nécessité est ici essentielle : si la décision automatique est nécessaire (indispensable à la réalisation d'un contrat, telle qu'une analyse de solvabilité dans le cadre d'une demande de crédit par exemple), alors, le traitement automatique est autorisé ;
- est autorisée par le droit de l'Union ou le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis (par exemple des exceptions explicitement prévues dans le droit de l'Union) et prévoit les mesures appropriées pour la sauvegarde des droits et libertés et des intérêts légitimes de la personne concernée ;
- le consentement explicite de la personne concernée est nécessaire. Cette dernière exception est préoccupante : lorsque des personnes se sentent acculées financièrement et ne voient plus comme issue possible à leurs problèmes que l'obtention d'un crédit, elles ne sont pas dans une situation qui rend aisément possible un refus de consentement. Peut-on dans ce cas parler de consentement librement consenti ?

2.3.8 Finalement, va-t-on ou pas vers un octroi automatisé du crédit ?

Alors que le principe général semble couvrir les contrats de crédit de l'interdiction d'un traitement uniquement automatique, il nous semble que l'exception posant le consentement explicite sur le caractère « nécessaire à la conclusion » d'un tel traitement ouvre la voie à une autorisation quasi générale.

Avant de présenter les nuances d'interprétation qui devront sans doute s'appliquer, on regrettera d'ores et déjà l'incohérence engendrée par la coexistence de principes contradictoires. Cela ouvre en effet une brèche aux interprétations diverses et variées qui ne manqueront pas de départager les défenseurs des droits des consommateurs de ceux de l'industrie.

Qu'est-ce qui est nécessaire à la conclusion d'un contrat ?

Voilà une formulation qui laisse en effet la place à interprétation. Toutefois, dans le guide réalisé par l'Art 29 Working Party, des informations utiles sont toutefois fournies pour nous aider à mieux comprendre ce que recouvre réellement le terme de « nécessité ». Un prêteur peut avoir intérêt à recourir à la prise de décision automatique car :

- une fois les critères programmés (ceux-là sont susceptibles d'être discriminants), les risques d'erreur, d'abus de pouvoir ou de discrimination sont réduits ;
- cela peut permettre de réduire les risques de défaut de paiements, si des tests de solvabilité sont pratiqués ;
- cela peut permettre de traiter rapidement et à moindre coût les demandes reçues.

Mais ces raisons sont-elles considérées comme nécessaires à la conclusion d'un contrat?

La réponse n'est pas monolithique, mais globalement, ces raisons ne sont pas forcément considérées comme nécessaires. Il semble en effet que la notion de nécessité doive¹⁴ être interprétée de manière stricte : il doit pouvoir être démontré que le traitement des données était indispensable et qu'aucune alternative moins intrusive aurait pu être employée.

Exemple : des prêteurs pourraient considérer que l'octroi d'un crédit ne peut se faire qu'en pouvant évaluer le client sur base d'un accès à ses profils dans ses réseaux sociaux. En effet, ces derniers pourraient apporter la preuve qu'ils peuvent déduire avec précision le risque de défaut de paiement grâce à l'analyse de ces données. Les représentants des consommateurs pourraient contre argumenter que même si elles sont efficaces, elles ne sont pas proportionnées (bien trop nombreuses et peu en lien direct avec l'octroi d'un crédit), et que d'autres données portant moins atteinte à la vie privée sont aussi disponibles (analyse des mouvements sur les comptes des clients, bien plus directement liés à la gestion budgétaire).

¹⁴ WP29 Opinion on legitimate interest, disponible sur le lien : <http://www.dataprotection.ro/servlet/ViewDocument?id=1086>

2.4 Quels risques et opportunités en matière d'inclusion financière ?

2.4.1 Opportunité = Les données devront être adéquates, pertinentes et limitées.

Cette mesure sera-t-elle le rempart contre l'usage intempestif de données personnelles dans l'analyse de solvabilité mise en œuvre par certains prêteurs ?

Depuis quelques années, des pratiques très douteuses ont vu le jour, notamment aux États-Unis et au Royaume-Uni, concernant l'utilisation de données à caractère personnel (issue des téléphones mobiles, des comptes auprès de réseaux sociaux,...) afin d'évaluer la capacité de remboursement dans le cadre d'une demande de crédit. Le cadre législatif semble pouvoir éviter que de telles dérives ne s'observent sous nos latitudes. Mais c'est la jurisprudence qui nous le dira, dans quelques années. En effet, les tensions soulignées entre les principes d'interdiction de traitements tout automatique et les autorisations rendues possibles en cas de nécessité, principe ouvrant lui-même à des interprétations divergentes, ne sont pas de bon augure.

2.4.2 Opportunité = Portabilité des données : doit permettre de faire mieux jouer la concurrence, mais aussi d'élargir sensiblement l'offre de crédit responsable

L'analyse de solvabilité est avant tout une analyse du budget du demandeur (de son ménage), afin de déterminer de quelles marges financières ce dernier dispose pour pouvoir rembourser le prêt qu'il envisage. La portabilité des données, croisée avec l'existence d'agrégateur de comptes, sont autant d'options nouvelles pour le consommateur qui souhaite solliciter un crédit. Ce dernier pourra théoriquement, dès avril 2018, apporter très aisément (par transfert direct entre entreprises) les informations le concernant, soit les données brutes, soit une analyse de solvabilité qui aurait été réalisée par un de ces possibles nouveaux prestataires. Cette analyse de solvabilité est un élément clé, objectif est selon nous également « exacte » (compte tenu de l'origine non falsifiable de l'information bancaire) mais également « nécessaire », « à jour » et « légitime » dans le cadre d'une demande de crédit, a contrario des informations telles que messages et photos échangés sur un média social.

Risque = Comme évoqué, l'usage de ces mêmes données peut servir de base à une vente agressive et irresponsable de crédits de trésorerie qui jouent un rôle déterminant dans les situations de surendettement.

2.4.3 Opportunité = Droit à l'oubli et droit à l'exactitude

La mise en œuvre de ces principes est une avancée importante en matière de droit du consommateur. En effet, sans cela, les données considérées comme « négatives » par les entreprises de services financiers de détail peuvent, en polluant de manière indélébile les données disponibles, réduire ou interdire l'accès à certains services, ou générer des profilages défavorables aux consommateurs. Les profils les moins favorables se voyant offerts des termes et conditions généralement peu avantageux.

2.4.4 Opportunité = Droit d'opposition, notamment en matière de marketing

L'accès au site internet des entreprises et la navigation sur ces derniers ne devraient plus amener le consommateur, s'il souhaite poursuivre sa navigation, d'accepter le partage d'informations le concernant. En effet, l'accès à ces données n'est pas en soi une condition « nécessaire » à la navigation. Certes, si cette dernière aboutit à un achat, par exemple, la collecte d'informations peut alors s'avérer nécessaire et proportionnée.

Cela devrait jouer également en faveur d'une plus grande capacité, pour le consommateur averti, de faire jouer la concurrence en consultant plus librement, plus d'offres sur plus de sites.

2.5 Conclusion

Une fois de plus, des innovations techniques et des réglementations ouvrent de nouvelles possibilités dans le champ des services financiers. Si les technologies sont neutres, l'usage qu'en auront les entreprises financières ne devrait pas les éloigner des objectifs généraux, à savoir de rentabilité, qu'elles ont toujours poursuivis. Si les opportunités mentionnées sont perçues comme favorables à leurs objectifs, elles seront sans doute saisies par l'industrie, dans le cas contraire, seule une réglementation contraignante pourra tenter d'y parvenir.

D'ici là, il n'en sera pas moins utile d'être vigilant quant aux conséquences qu'auront ces nouveautés sur l'accès et l'usage des services financiers des usagers les plus fragiles et de vérifier le bien-fondé des règlements censés les encadrer.

3 Accès et usage d'un compte bancaire

3.1 L'essentiel

1. Le service bancaire de base (SBB) : le nombre total de comptes a diminué d'environ 10 % de 2012 à 2015 et a connu une légère augmentation en 2016 (49 SBB supplémentaires).
2. Le nombre de comptes d'aide sociale (17.611) proposés aux CPAS par la banque Belfius a subi une diminution sans précédent en 2015 (-40 % par rapport à 2014) et continue de diminuer en 2016 (- 16 % par rapport à 2015).
3. Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse, parallèlement au développement de l'Internet bancaire. Or, ces nouveaux moyens de paiement ne sont pas accessibles à tous, car ils posent des problèmes d'accès ou d'usage à des publics vulnérables.
4. 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. C'est avec plus d'un an de retard, le 20 novembre 2017, que le gouvernement a déposé à la Chambre un projet de loi portant modification et insertion de dispositions en matière de comptes de paiement et de services de paiement dans différents livres du Code de droit économique. Il a été examiné par la commission de l'économie, de la politique scientifique, de l'éducation, des institutions scientifiques et culturelles nationales, des classes moyennes et de l'agriculture au cours de sa réunion du 29 novembre 2017 et a donné lieu à un vote sur le texte et certains amendements proposés. Reste maintenant son passage en séance plénière de la chambre.
5. La transposition de la directive européenne va permettre d'élargir la gamme des prestations offertes dans le cadre du service bancaire de base et d'en autoriser l'accès à toute personne physique ayant le droit de résider dans un État membre de l'Union européenne, en ce compris les consommateurs qui ne possèdent pas d'adresse fixe, ceux qui n'ont pas de permis de séjour, mais dont l'expulsion est impossible pour des raisons légales ou pratiques et les demandeurs d'asile.
6. Elle laisse toutefois subsister une insécurité juridique en ne précisant pas dans la loi que l'accès aux comptes de paiement assortis de prestations de base ne peut dépendre de la situation financière du consommateur, de son statut professionnel, de son niveau de revenu, de son historique de crédit ou

de sa faillite personnelle. En outre, elle ne prévoit aucune mesure de communication suffisante, bien ciblée et active, qui touche en particulier les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles.

7. A côté des éléments que la Belgique avait l'obligation de transposer, la directive européenne lui offrait l'opportunité de lier au service bancaire de base une facilité de découvert encadrée pour éviter le surendettement ou des services supplémentaires comme des services de transferts de fonds pour les demandeurs d'asile, de proposer aux consommateurs vulnérables non bancarisés des conditions particulièrement avantageuses, par exemple à titre gratuit, pour bénéficier du service bancaire de base ou encore d'offrir des services d'éducation financière indépendants qui puissent accompagner ou intégrer ce service bancaire de base. Elle n'en a rien fait.
8. 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.
9. 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 les personnes en rupture numérique risquent de rencontrer plus de difficultés d'accès aux services qui sont disponibles en agences.
10. 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.

11. Or, pour les personnes qui ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies, ainsi que pour d'autres pour lesquelles se pose la question de l'accessibilité bancaire, il est essentiel de pouvoir se rendre au guichet d'une banque afin d'y trouver une aide pour réaliser un certain nombre d'opérations.
12. 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 (dûe à l'augmentation des prix). La carte Easycard est très largement utilisée par Fedasil.

3.2 État des lieux

3.2.1 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 conserver 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 2003¹⁵. 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 bancaire¹⁶ en Belgique touchait une population estimée à 40 000 personnes¹⁷.

¹⁵ 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).

¹⁶ *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.

¹⁷ 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, le tout pour un montant annuel forfaitaire maximum fixé par la loi. Si ces opérations se font de manière électronique, leur nombre est illimité¹⁸. 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 6.000 euros déposé 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 6.000 euros ;
- elle n'a pas commis une escroquerie, un abus de confiance, une banqueroute frauduleuse, un faux en écriture ou un blanchiment de capitaux.

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

Le service bancaire de base doit être offert pour un prix forfaitaire, adapté à l'indice des prix à la consommation, fixé à 15,44 euros à partir du 1er janvier 2017¹⁹.

3.2.2 La directive européenne relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

Adoptée en mai 2014, cette directive devait être transposée en droit belge pour le 18 septembre 2016 au plus tard. Afin de mettre notre cadre légal en conformité avec les obligations issues de la directive, des modifications importantes devaient être apportées au service bancaire de base tel qu'il existe actuellement en Belgique.²⁰

¹⁸ 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.

¹⁹ L'information mise à jour est disponible sur : <http://www.etaamb.be/fr/2016011492.html>

²⁰ Lise Disneur, Quand l'Union européenne renforce le service bancaire de base belge, Réseau Financité, décembre 2015, disponible sur :

C'est avec plus d'un an de retard, le 20 novembre 2017, que le gouvernement a déposé à la Chambre un projet de loi portant modification et insertion de dispositions en matière de comptes de paiement et de services de paiement dans différents livres du Code de droit économique.²¹ Il a été examiné par la commission de l'économie, de la politique scientifique, de l'éducation, des institutions scientifiques et culturelles nationales, des classes moyennes et de l'agriculture au cours de sa réunion du 29 novembre 2017 et a donné lieu à un vote sur le texte et certains amendements proposés. Reste maintenant son passage en séance plénière de la chambre.

Pour respecter la directive²², la loi belge doit élargir la gamme des prestations offertes dans le cadre du service bancaire de base, en particulier :

1. offrir des opérations de paiement au moyen d'une carte de paiement, y compris les paiements en ligne ;
2. offrir la possibilité de retirer des espèces dans l'Union à partir d'un compte de paiement et d'effectuer dans l'Union les opérations de paiement suivantes : les prélèvements, les opérations de paiement au moyen d'une carte de paiement, y compris les paiements en ligne, et les virements, y compris les ordres permanents ;
3. offrir des services permettant les virements (y compris les ordres permanents) effectués, lorsqu'ils sont disponibles, aux terminaux, aux guichets et par l'intermédiaire des services en ligne de l'établissement de crédit ; la directive précise toutefois qu'« un compte de paiement assorti de prestations de base ne devrait pas être utilisable uniquement en ligne, car cela constituerait un obstacle pour les consommateurs qui n'ont pas accès à internet »²³.

Le projet de loi, tel qu'il a été voté en commission, répond à ces exigences.

La transposition en droit belge de la directive européenne aura également un impact significatif en termes de personnes qui pourront solliciter un service bancaire de base, car la directive précise en son article 16 que les consommateurs résidant légalement dans l'Union (...) ont le droit d'ouvrir un tel compte, ce droit s'appliquant indépendamment du lieu de résidence du consommateur.

https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/ld_quand_lunion_europeenne_renforce_le_sbb_belge.pdf

²¹ DOC 54 2772/001.

²² Article 17.

²³ 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.

La loi belge doit donc être modifiée puisque notre législation restreint actuellement l'offre du service bancaire de base aux personnes qui ont leur résidence principale en Belgique.

Le projet de loi, tel qu'il a été voté en commission, répond à cette exigence puisqu'il prévoit le droit au service bancaire de base pour « toute personne physique ayant le droit de résider dans un État membre en vertu de la législation européenne ou nationale, en ce compris les consommateurs qui ne possèdent pas d'adresse fixe, les consommateurs qui n'ont pas de permis de séjour, mais dont l'expulsion est impossible pour des raisons légales ou pratiques et les demandeurs d'asile au titre de la convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés, de son protocole du 31 janvier 1967 et des autres traités internationaux pertinents ».

L'article 15 de la directive traite de la non-discrimination. Le considérant 35 de celle-ci précise à ce sujet : « En outre, les États membres devraient assurer l'accès aux comptes de paiement assortis de prestations de base quelle que soit la situation financière du consommateur, telle que son statut professionnel, son niveau de revenu, son historique de crédit ou sa faillite personnelle. »

Or, la loi belge prévoit expressément la possibilité pour les banques d'exclure des demandeurs du service bancaire de base sur la base du montant cumulé de leur épargne ou sur la base de contrats de crédits qu'ils auraient souscrits.

En effet, l'article VII.58. du Code de droit économique stipule que « Le consommateur qui demande un service bancaire de base ne peut déjà bénéficier d'un service bancaire de base, d'un autre compte de paiement ou d'un compte dont le solde créditeur cumulé moyen annuel dépasse 6.000 euros. » tandis que l'article 6 de l'arrêté royal du 7 septembre 2003 précité, tel que modifié par l'arrêté royal du 1er avril 2007 précité, précise que sont compatibles pour l'octroi ou le maintien du service bancaire de base « des contrats de crédit visés par la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation dans la mesure où le solde des comptes visés au 1° augmenté du montant du crédit ne dépasse pas 6.000 euros ».

Dans le projet de loi, l'article VII.58. du Code de droit économique est supprimé et le nouvel article VII.59. § 1er prévoit ce qui suit : « L'établissement de crédit peut refuser la demande si le consommateur a, en Belgique un autre compte de paiement avec lequel il peut utiliser les services de paiement mentionnés à l'article VII.57, § 1er , ou un compte dont le solde créditeur cumulé moyen annuel dépasse 6.000 euros. ».

Un amendement n° 2 au projet de loi tendait dès lors à préciser, en ce qui concerne le service bancaire de base, que les institutions de crédit ne peuvent pas refuser une demande du service bancaire de base sur la base de la situation financière du consommateur, telle que son statut professionnel, son niveau de revenus, son historique de crédit ou sa faillite personnelle.²⁴ Cet amendement n'a pas été adopté au motif que cela serait rappelé dans l'exposé des motifs.

Une sécurité juridique élémentaire nécessitait toutefois de le prévoir dans la loi elle-même, a fortiori lorsque, comme c'est le cas aujourd'hui, il existe un arrêté royal qui indique expressément qu'il faut prendre en considération le montant des crédits à la consommation éventuels pour juger de l'octroi ou le maintien du service bancaire de base.

La directive prévoit par ailleurs en son article 20 que les États membres veillent à ce que des mesures adéquates soient prises pour faire connaître au public l'existence des comptes de paiement assortis de prestations de base, leurs conditions tarifaires générales, les procédures à suivre pour exercer le droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base et les voies d'accès aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Les États membres veillent à ce que les mesures de communication soient suffisantes et bien ciblées, et touchent en particulier les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles.

Le considérant 48 de la directive prévoit par ailleurs que « Les établissements de crédit devraient mettre activement à la disposition des consommateurs des informations accessibles et une assistance appropriée portant sur les spécificités des comptes de paiement assortis de prestations de base qui leur sont proposées, sur les frais associés à ces comptes et sur les conditions d'utilisation, ainsi que sur la marche à suivre par les consommateurs pour exercer leur droit à l'ouverture d'un tel compte ».

Depuis la mise en place du service bancaire de base en Belgique, un des points faibles de la loi est précisément le faible niveau de connaissance de l'existence de ce produit auprès des bénéficiaires potentiels et le peu de mesures ciblant directement les publics vulnérables ayant été effectivement mises en place par les pouvoirs publics en la matière.²⁵

L'article 18 du projet de loi insère un article VII.59/3 qui prévoit ce qui suit :

²⁴ DOC 54 2772/002.

²⁵ Annika Cayrol, Olivier Jérusalmy et Mélanie Noyal, Rapport sur l'inclusion financière, Réseau Financité, 2016.

« L'établissement de crédit met gratuitement de manière claire et à un endroit apparent et nettement visible, à la disposition du consommateur des informations sur le service bancaire de base disponibles, au moins sur support papier dans les locaux accessibles au public. Si l'établissement de crédit est disponible via un site web, cette information est en outre placée de manière claire et à un endroit bien visible pour le consommateur sur ce site internet. En outre, l'établissement de crédit met gratuitement à la disposition du consommateur une assistance gratuite.

Les informations et l'aide portent sur les caractéristiques spécifiques du service bancaire de base, sur les frais y associés, sur les conditions d'utilisation, les procédures à suivre pour exercer le droit d'accès au service bancaire de base et les voies d'accès aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Il ressort clairement des informations que l'accès à un service bancaire de base n'est pas dépendant de l'achat de services supplémentaires. »

Comme on le voit, cette disposition vise exclusivement à mettre des informations et une assistance gratuite sur le service bancaire de base à la disposition des consommateurs en général et elle est donc insuffisante à transposer adéquatement l'article 20 de la directive puisque qu'elle ne prévoit aucune mesure de communication suffisante, bien ciblée et active, qui touche en particulier les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles.

Un amendement n° 3 au projet de loi prévoyait d'insérer un paragraphe supplémentaire à l'article VII.59/3 : « Lors de chaque ouverture de compte, en agence ou en ligne, l'établissement de crédit examine la situation individuelle du consommateur. Lorsqu'il remplit les conditions d'accès au service de base, l'établissement de crédit met activement à sa disposition les informations accessibles et l'assistance appropriée portant sur les spécificités des comptes de paiement assortis de prestations de base, sur les frais associés à ces comptes et sur les conditions d'utilisation, ainsi que sur la marche à suivre pour exercer son droit à l'ouverture d'un tel compte ». ²⁶ Cet amendement n'a pas été adopté au motif que l'article VII.59/3 proposé serait suffisant pour protéger même les consommateurs les plus fragiles.

Il s'agit là clairement d'une occasion manquée alors même que le public vulnérable est insuffisamment informé de l'existence du service de base et que celui-ci n'est absolument pas promu de manière active au niveau des établissements de crédit actuellement.

²⁶

DOC 54 2772/002.

On retiendra enfin que la directive européenne permettait encore à la Belgique de lier au service bancaire de base une facilité de découvert encadrée pour éviter le surendettement ou des services supplémentaires comme des services de transferts de fonds pour les demandeurs d'asile, de proposer aux consommateurs vulnérables non bancarisés des conditions particulièrement avantageuses, par exemple à titre gratuit, pour bénéficier du service bancaire de base ou encore d'offrir des services d'éducation financière indépendants qui puissent accompagner ou intégrer ce service bancaire de base. Elle n'en a rien fait. Autant d'occasions manquées qui risquent de faire perdre à la Belgique sa position de précurseuse dans ce domaine.²⁷

3.3 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.

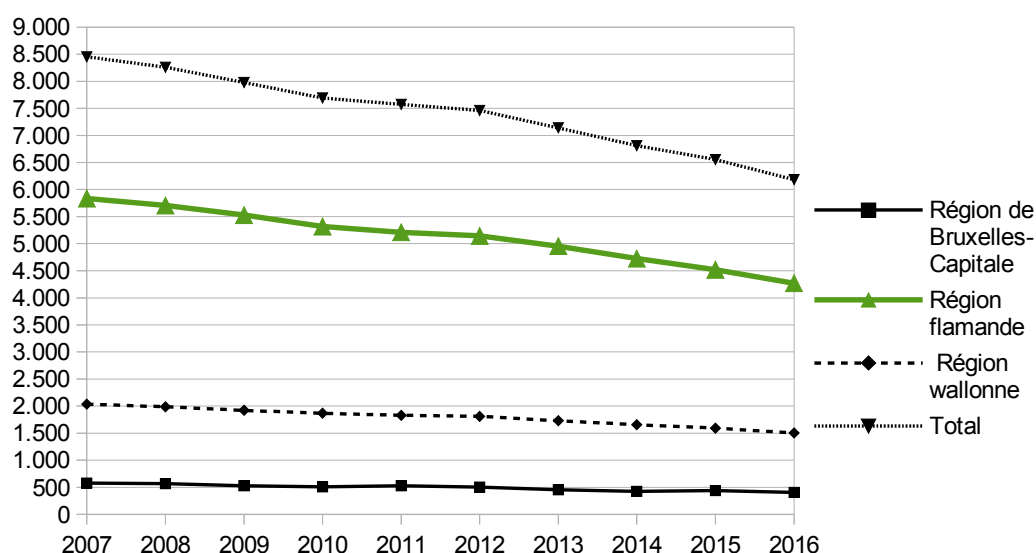
3.3.1 Nombre d'agences et nombre d'agences bancaires par résident selon les régions

Le graphique ci-dessous présente le nombre d'agences bancaires par région²⁸. 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.

²⁷ Bernard Bayot, Services bancaires de base renforcés ? Les obligations de la transposition de la directive et Services bancaires de base renforcés ? Les options de la transposition de la directive, Réseau Financité, décembre 2017.

²⁸ Les données 2010-2015 par région et par province sont présentées dans le tableau 1, annexe 1.

Figure 1- Évolution du nombre d'agences bancaires (2007-2016, par région)



Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2016

Entre 2010 et 2016, on observe une diminution graduelle du nombre d'agences sur l'ensemble du territoire belge. A une échelle nationale, ce nombre a diminué de 19,6 %.

Cette tendance s'est accentuée en 2016, avec la fermeture de 372 agences soit 116 agences de plus que pour 2015. Au niveau des régions, le nombre de fermetures pour 2016 est proportionnellement le plus élevé dans la Région de Bruxelles-Capitale (8 % en moins en 2016) et proportionnellement identique entre les Régions flamande et wallonne (environ 5 % de moins dans ces deux Régions).

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.²⁹ Au-delà de ces soucis numériques, l'analphabétisme qui touche un adulte sur dix³⁰ 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 2010 et 2016, le nombre d'agences bancaires pour 10.000 habitants a diminué de 22 % sur l'ensemble du territoire belge, avec une baisse de 24 % au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, 22 % en Région flamande et 21 % 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 Wallonie³¹. En 2016 il y avait en effet 5,5 agences pour 10.000 habitants en Belgique, dont 3,4 à Bruxelles, 6,6 en Flandre et 4,2 en Wallonie. On observe une baisse de ce nombre dans tout le pays : 6 % en Flandre et en Wallonie et jusqu'à 8 % à Bruxelles qui observait pourtant une hausse du nombre d'agences bancaire de 2 % de 2014 à 2015. Cela donne une diminution de 6 % sur la Belgique entière (soit 2 % de plus que l'année précédente).

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 menée par le SPF Économie, 12 % de la population entre 16 et 74 ans en Région wallonne n'a jamais employé d'ordinateurs, contre 10 % en Flandre et 9 % à Bruxelles³².

²⁹ Gezinsbond «Een bron van nieuw analfabetisme?» Septembre 2016, disponible sur <https://www.gezinsbond.be/publicaties/Gezinspolitiek/Digitalisering/>

³⁰ http://www.belgium.be/fr/formation/formation_permanente/alphabetisation

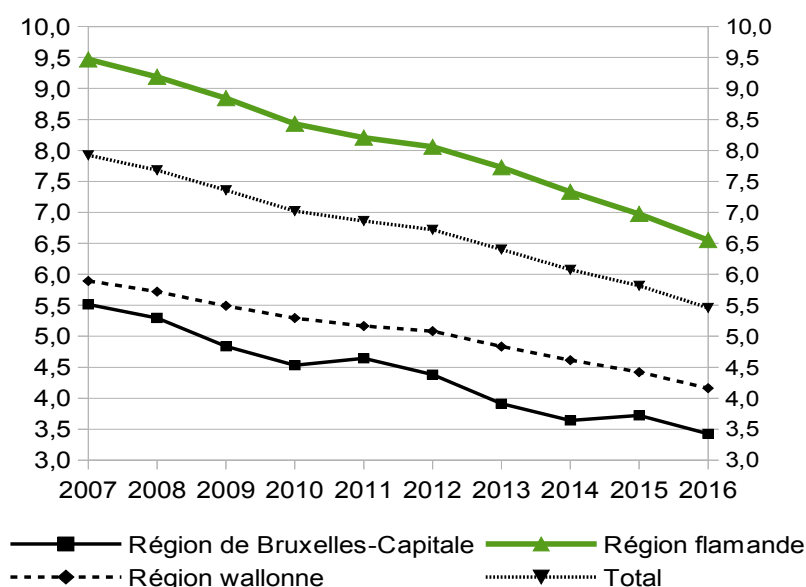
³¹ Annexe 1, tableau 2

³² http://www.luttepauvrete.be/chiffres_fosse_numerique.htm

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...

3.3.2 Densité géographique des agences bancaires

Figure 2- Évolution du nombre d'agences bancaires pour 10 000 résidents (2007-2016, par région)

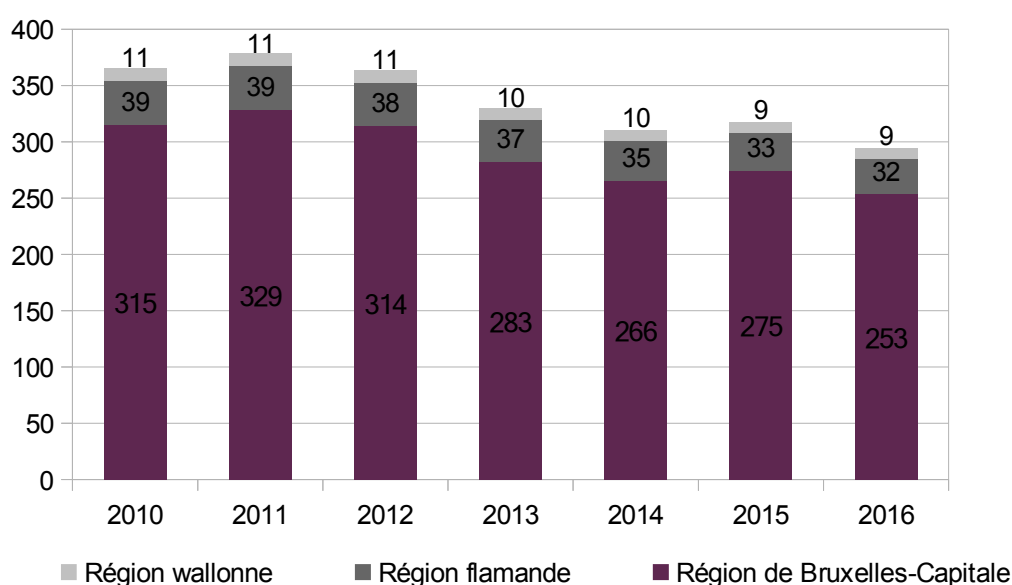


Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2016

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 (2007-2016, par région)



Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2007 à fin 2016

À l'examen de l'analyse inter-régionale 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 253 agences pour 100 km², suivi par celui de la Flandre (32 agences pour 100 km²) puis celui de la Wallonie (9 agences pour 100 km²).

Entre 2010 et 2016, on observe une diminution de 19,6 % dans l'ensemble du pays. Cette évolution à la baisse du nombre d'agences s'est opérée dès l'année 2012 : -1,5 % entre 2011 et 2012 contre -4,3 % entre 2012 et 2013. Cette baisse a continué jusqu'en 2015, hormis pour Bruxelles qui connaît une variation positive de 3,3 % entre 2014 et 2015. De 2015 à 2016 la tendance à la baisse s'est confirmée avec une diminution globale de 5,7 % et une diminution sensiblement plus élevée (-7,7%) pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Le constat est particulièrement alarmant en Wallonie : par 100 km², on trouve 3,6 fois plus d'agences en Flandre et 28,5 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.

3.3.3 Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique³³

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 et 2016.

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 calcul³⁴, le nombre de comptes à vue par adulte est de 1,87 en 2016.

³³ <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/population/structure/agesexe/popbel/>

³⁴ Soit 2 294 639 résidents de moins de 18 ans au 1^{er} janvier 2016.

Figure 4- Évolution du nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue par personne (2005 – 2016)

Année	Nombre de comptes à vue	Population	Population adulte	Nombre moyen de comptes à vue par personne	Nombre moyen de comptes à vue par adulte
2005	13.197.000	10.445.852	8.331.936	1,26	1,58
2006	13.244.000	10.511.382	8.396.748	1,26	1,58
2007	13.994.000	10.584.534	8.472.359	1,32	1,65
2008	15.119.000	10.666.866	8.547.468	1,42	1,77
2009	15.833.000	10.753.080	8.625.750	1,47	1,84
2010	16.633.000	10.839.905	8.720.225	1,53	1,91
2011	16.601.000	10.951.266	8.790.313	1,52	1,89
2012	16.551.000	11.035.948	8.840.838	1,50	1,87
2013	16.791.000	11.099.554	8.881.771	1,51	1,89
2014	16.161.000	11.150.516	8.931.886	1,45	1,81
2015	16.621.000	11.209.044	8.982.329	1,48	1,85
2016	16.903.000	11.267.910	9.027.449	1,50	1,87

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2016

3.3.4 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 13 banques en 2016, soit une de moins qu'en 2015. 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 – 2016

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de banques ayant enregistré des SBB	7	12	16	/	12	18	17	14	14	13
Nombre de SBB ouverts	1.855	1.085	1.228	/	1.095	1.145	1.165	1.457	1.211	1.545
Nombre total de SBB existants	9.861	8.472	9.089	8.491	8.605	9.528	9.406	8.796	8.596	8.645
Nombre d'ouvertures de SBB refusées	290	164	82	/	8	1	6	6	2	3
Nombre de SBB fermés	2.186	1.276	801	/	981	1.100	957	1.422	1.411	1.496

Sources : Rapports annuels Ombudsfin³⁵ 2016 et précédents

³⁵ L'Ombudsfin est un organe de médiation qui traite gratuitement les plaintes des consommateurs relatives aux

En 2016, on observe une légère augmentation du nombre de bénéficiaires de SBB, par rapport à la situation de 2015 (+0,57 %).

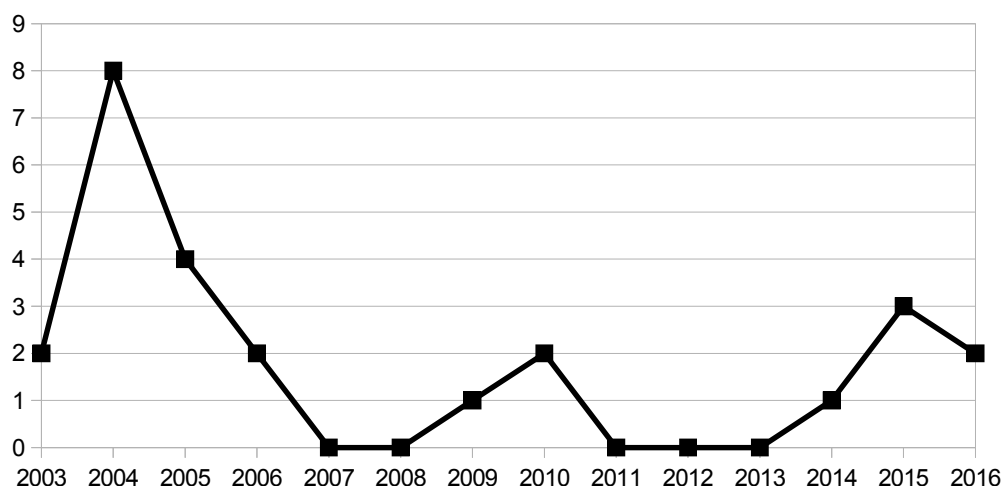
Pour ce qui concerne le nombre de SBB ouverts pour l'année 2016, on constate une sensible augmentation avec 1.545 ouvertures contre 1.211 en 2015, soit +27,6 %. Ce nombre est à compléter avec les 1.496 SBB fermés au cours de la même année. L'évolution de ce dernier chiffre est +6 % par rapport à l'année précédente.

À ce stade, si nous ne 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.

3.3.5 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 – 2016)



Sources : Rapports annuels Ombudsfin³⁶ 2016 et précédents

institutions financières.

³⁶ L'Ombudsfin est un organe de médiation qui traite gratuitement les plaintes des consommateurs relatives aux institutions financières.

L'Ombudsfine n'a reçu aucune plainte relative aux SBB entre 2011 et 2013, une en 2014, trois en 2015 et deux en 2016. Depuis 2006, le nombre de plaintes déposées observées reste stable et très faible.

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'Ombudsfine. En effet, leur adéquation au type de public visé (public vulnérable, peu aguerri à défendre ses droits quand bien même il les connaîtrait) et aux objectifs prévus par la loi est à remettre en question.

Le fait que l'Ombudsfine n'intervienne qu'en deuxième ligne constitue également un frein. 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 ayant pour rôle d'aider les usagers. En effet, les personnes susceptibles de souffrir d'exclusion financière se trouvent dans des situations personnelles précaires et ne semblent pas, a priori, être informées au mieux de leur droit à l'ouverture d'un SBB et de l'existence du service de médiation assuré par l'Ombudsfine.

3.3.6 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 57 %. Il s'élevait à 17.611 bénéficiaires en 2016 (-16 % par rapport à 2015, voir figure 8). Il s'agit du score le plus faible observé depuis sept ans. Cette diminution est liée notamment au fait que, de plus en plus, l'aide sociale est versée sur un compte ordinaire (les allocataires ont/ouvrent un compte ordinaire).

Globalement, l'accès au compte s'est en effet amélioré. Le compte d'aide sociale est la solution dans les cas où l'allocataire n'est pas en mesure de faire les démarches lui-même pour avoir un compte ordinaire et le CPAS demande alors à Belfius de lui ouvrir un compte d'aide sociale. Soulignons également que, selon Belfius, les CPAS ont procédé à une régularisation à ce sujet et demandé la fermeture d'une série de comptes qui n'avaient plus de fin sociale. Une autre raison pourrait être la nouvelle tarification du forfait annuel, qui a plus que doublé en 2015. 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.

Cette réduction semble avoir engendré 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'observait en 2015, on constate une hausse de 27,6 % des SBB ouverts sur 2015-2016.

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

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.

Le nombre de CPAS ayant recours au compte d'aide sociale reste 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, on constate, en 2016, une diminution de 16 % des bénéficiaires de comptes sociaux.

Figure 8- Comptes ouverts par Belfius pour des personnes assistées par les CPAS (2010 – 2016)

Produits	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Compte aide sociale	41.102	42.083	40.804	38.227	35.216	21.022	17.611
Compte système I	32.966	31.450	30.117	29.219	28.255	28.123	23.428
Compte gestion budgétaire	59.190	63.112	66.021	69.305	70.404	73.604	72.624
Compte médiation de dettes	3.925	4.372	4.825	5.334	5.655	5.866	5.726
Compte pour la reconstitution d'une garantie locative	2.964	3.268	3.419	3.677	3.860	4.144	4.537
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	14.960
Comptes retraits	42.793	44.871	46.339	48.302	48.777	49.634	42.360
Compte garanties locatives centralisées associées à un CPAS (bailleur)	2.442	2.113	1.932	1.887	1.817	1.746	2.133
Compte garanties de séjour	0	1.490	2.267	2.978	3.531	4.421	6.239
Total	195.762	203.241	206.934	210.599	209.510	202.423	189.618

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

En 2016, le nombre de comptes à finalité sociale, destinés aux personnes assistées par les CPAS, est en diminution de 6 % par rapport à 2015, s'élevant à 189.618. La diminution est donc légèrement plus importante cette année alors qu'elle était relativement stable 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 (38 %), en légère diminution de 2015 à 2016 (environ 1 % de diminution) mais qui n'ont cessé d'augmenter de 2010 à 2015. Ces comptes apportent une aide à la gestion des comptes des personnes en difficultés financières. Viennent ensuite les comptes de retrait (22 %), qui sont des services additionnels conjoints aux comptes de médiation de dette. Signalons également les comptes systèmes I (12 %), 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. Ce n'est pas en soi un outil 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 % alors que le chiffre se stabilise pour 2016. 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.

En 2016, on comptait un total de 7.900 Belfius EasyCard en circulation, soit une forte augmentation depuis 2015 (1.798). Parmi celles-ci, 929 étaient utilisées par des CPAS et 493 par Fédasil. 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 – 2016)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
carte prépayée SSB - # cartes commandées	84.336	88.475	82.748	91.557	81.177	46.374
carte prépayée SSB - # cartes utilisées	51.443	57.596	54.413	54.182	42.309	43.000
Belfius EasyCard	0	0	0	68	1.798	7.900

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

3.3.7 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 Conditions³⁷ 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 vue³⁸. Une extrapolation à l'échelle belge des répondants au SILC 2008 nous amenait à évaluer à 40.669³⁹ le nombre de ménages ne disposant pas de compte bancaire, soit 94.935 personnes.

³⁷ 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. »

³⁸ Pour une analyse sur ce sujet voir, Olivier Jérusalmy, « Inclusion bancaire en Belgique : les apports de l'enquête européenne », Réseau Financité, Namur, février 2010.

³⁹ Soit 0,89 % des 4 569 519 ménages fin 2008.

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

3.4 Recommandations⁴⁰

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 des nouveaux droits créés par 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 devrait 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 ;

⁴⁰ Extraits des recommandations, L. Disneur, 2015, *op. cit.*

- 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 annonces⁴¹ 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...

3.5 Conclusions

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 ces dernières années.

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... le non-usage est donc le plus souvent un signe de vulnérabilité que l'expression

⁴¹ http://monargent.lecho.be/epargner/Combien_vous_coute_votre_banque.9830056-2221.art

d'un choix délibéré de consommation. 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 toute personne entrant en contact avec un agent bancaire ;
 - 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.

4 Les instruments de crédit

4.1 L'essentiel

1. Au 31 décembre 2016, 69,3 %⁴² des résidents belges en âge de souscrire un crédit disposaient, en moyenne, de 1,25 contrat de crédit – légèrement en recul par rapport à 2015 ;
2. En nombre, cela signifie 6.256.394 emprunteurs et 11.299.140 contrats (très légère reprise), soit un nombre moyen de crédits par emprunteur de 1,81 (inchangé depuis 2015) ;
3. Concernant les types de crédits octroyés en 2016, le prêt à tempérament est en tête (41,0 % contre 35,7% en 2015) suivi par le prêt hypothécaire (32,3 % contre 37,2% en 2015). Les nouveaux prêts à tempérament ont augmenté de 11,7% par rapport à 2015, alors que les nouveaux prêts hypothécaires subissent un recul de 15,5 % ;

Quand on regarde le stock de crédit fin 2016, le type de crédit le plus répandu reste l'ouverture de crédit bien que ce dernier subisse pour la troisième année consécutive une baisse, pour représenter 55,2 % des crédits en cours fin 2016, contre 58,7 % fin 2012 ;

4. Au 31 décembre 2016, 4,1 %⁴³ des résidents belges en âge de souscrire un crédit étaient en défaut de paiement, pour une moyenne de 1,5 contrat défaillant ;
5. Si on ramène les 370.701 personnes en défaut de paiement au nombre d'emprunteurs fin 2016 (+2 % par rapport à 2015), alors le taux « d'emprunteurs en défaut de paiement atteint 5,9 % ». Ce taux est en croissance continue depuis 2011 ;
6. 88 % des défaillances concernent des personnes n'ayant pas de crédit hypothécaire. L'endettement problématique semble être une réalité préoccupante des locataires. Le fait de disposer d'un crédit hypothécaire, alors que ce dernier concerne des montants très importants qui représentent un risque sous-jacent de défaillance bien plus grave, semble réservé à un public dont la situation financière (en montant, en stabilité) est

⁴² Au 1/01/2017, la population belge de 18 ans et plus s'élève à 9.027.449 personnes (information disponible sur le site fédéral de la statistique : <https://bestat.economie.fgov.be/bestat/crosstable.xhtml?view=c1649c18-ea66-4286-9310-2413e74134f8>)

⁴³ op. cit.

significativement plus solide. Si cet aspect est partiellement rassurant (faible taux de défaut des gros emprunteurs), son corollaire est en revanche de souligner la fragilité financière de locataires qui trébuchent aisément sur des crédits de faibles montants ;

7. Les arriérés par crédit (5.610 €) ou par emprunteur (8.413 €) marquent un léger recul en 2016 et ce pour la seconde année consécutive, après une croissance assez stable entre 2006 et 2015 ;
8. Les ouvertures de crédits (OC) représentent 58 % du total des crédits défaillants. En revanche, les OC ne représentent que 16,1 % du montants des arriérés ;
9. Les prêts à tempérament (PAT) représentent quant à eux 28,5 % des crédits défaillants, mais pèsent plus lourds en terme d'arriérés : 38,7 % du total ;
10. Enfin, si les prêts hypothécaires ne représentent que 5,9 % des crédits en défaut, ils représentent 43,8 % des montants totaux d'arriérés ;
11. Le calcul correct du taux de défaillance des ouvertures de crédit n'est toujours pas possible ;
12. Les institutions autres que les établissements de crédit présentent des taux de défaillance plus élevés que la moyenne en matière d'ouvertures de crédit et de crédits hypothécaires. C'est l'inverse qui prévaut en matière de prêts et de ventes à tempérament ;
13. Le recours au règlement collectif de dettes (le nombre d'avis d'admissibilité) est en recul (-2%) pour la première fois depuis 2008. Dans 22 % de ces cas, les personnes surendettées n'ont aucun contrat de crédit ;
14. Microcrédit personnel : léger recul en nombre de contrats et en montants octroyés en 2016.

4.2 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 de difficultés d'usage qui auraient pu être évitées au moment de l'octroi).

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 pouvoir 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 contrat de crédit .

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...).

4.2.1 Pratiques responsables du crédit à la consommation : principales balises légales

L'analyse de la solvabilité du consommateur, a priori quand ses ressources sont limitées, est essentielle pour permettre une offre de crédit qui ne générera pas, d'entrée de jeu, un haut risque de surendettement. En complément de cette étape, il faut encore que le prêteur propose sur le marché des crédits dont les montants et les conditions (durée de remboursement, coûts) soient adaptés aux budgets des demandeurs.

L'analyse de solvabilité, comme mesure emblématique d'une pratique responsable du crédit, est présente dans des textes de loi. Les principaux sont les suivants :

- Directive européenne - crédit aux particuliers : DIR 2008/48/CE

L'article 8 prévoit l'obligation d'évaluer la solvabilité du prêteur : « 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 appropriées. »

S'il s'agit, certes, d'une base intéressante, il faut toutefois regretter qu'une description plus précise du type d'informations nécessaires à une évaluation de qualité n'ait pas été introduite. Dans la plupart des cas, on constate que pour des

crédits de masse, tels que les ouvertures de crédit, les prêts à tempérament, l'analyse de solvabilité est quasi inexistante : le modèle économique est rentable bien que cette étape soit bien souvent négligée (cette négligence permet de réduire des coûts de production) et que les taux de défauts ne soient pas insignifiants (le plus grand volume de perte lié au non remboursement ne représente qu'une augmentation de coûts).

- Directive européenne - crédit hypothécaire : DIR 2014/17/UE

L'article 18 prévoit l'obligation d'évaluer la solvabilité du consommateur. L'article 20 va en revanche plus loin, puisqu'il complète l'article 18 notamment par : « l'évaluation de la solvabilité visée à l'article 18 s'effectue sur la base d'informations nécessaires, suffisantes et proportionnées relatives **aux revenus et dépenses du consommateur** ainsi que d'autres critères économiques et financiers. »

Il faut reconnaître que la mention explicite à des informations budgétaires représente une avancée notable. En effet, elle sous-entend que des actes positifs doivent être réalisés par les prêteurs pour récolter ces données et les analyser. Elle sous-entend également que si des données relatives au patrimoine peuvent être prises en compte (qui elles se réfèrent plus à la qualité des garanties éventuelles, et donc au risque que court le prêteur en cas de défaut du consommateur), l'octroi du prêt doit en principe reposer sur une capacité de remboursement avérée.

- **Régulation belge** - Obligation de consulter la Centrale des Crédits aux particuliers dans la phase pré-contractuelle : Livre VII du code de droit économique.

L'article VII.77 prévoit, au § 1er. : « Le prêteur procède, avant la conclusion du contrat de crédit, à l'évaluation rigoureuse de la solvabilité du consommateur et vérifie que le consommateur sera à même de respecter ses obligations de remboursement. Il procède également à l'évaluation rigoureuse de la solvabilité des personnes qui ont constitué une sûreté personnelle.

A cet effet, **le prêteur est en outre tenu de consulter la Centrale des crédits aux particuliers, à l'exception du dépassement.** Le Roi fixe les modalités de cette consultation. Le Roi détermine de quelle manière le prêteur fournit la preuve de la consultation de la Centrale ainsi que le délai pendant lequel cette preuve doit être conservée. »

Cette mention est directement liée à l'existence d'un registre national de tous les crédits à la consommation (qu'ils soient ou non en défaut de paiement) et des crédits hypothécaires à usage privé. Ce registre public est géré par la Banque Nationale de Belgique.

Les prêteurs ont l'obligation de consulter le fichier dans les 20 jours qui précèdent la signature d'un contrat. Ils ont dès lors comme évaluation minimale, rendue obligatoire par la loi, une vision des crédits souscrits par le consommateur. Bien sûr, cette information est encore tout à fait insuffisante, puisqu'elle ne donne pas d'information sur le budget de ce dernier, son niveau de revenu ni de ses charges incompressibles.

Les prêteurs, en Belgique, restent, en revanche, responsables de leur analyse de solvabilité et de la décision d'octroi qui en découle. Considérés comme professionnels qui connaissent leur métier, ils n'ont pas à respecter de critère spécifique, tel un ratio revenu/charge de remboursement, par exemple.

- **Régulation belge** – une condition d'interdiction d'octroi de crédit et une dérogation - Loi du 19 avril 2014 et arrêté royal du 19 mars 2017

En contradiction avec le paragraphe précédent, il existe une circonstance dans laquelle le prêteur n'a pas le droit d'octroyer de crédit. En effet, la loi de 2014 (entrée en vigueur en avril 2015) prévoit « qu'un consommateur ne pourra plus conclure de contrat de crédit lorsqu'il sera enregistré à la Centrale pour un montant total d'arriéré de plus de 1.000 euros dans le cadre d'un ou plusieurs crédits à la consommation en retard de paiement. »

Pour être complet sur ce point, et faisant suite aux problèmes que cette disposition a fait naître dans la pratique du micro-crédit personnel, une dérogation a été obtenue dans le cadre des prêteurs sociaux et des employeurs. En effet, l'arrêté royal du 19/3/2017, modifiant celui du 23 octobre 2015, autorise les prêteurs sociaux à accorder un crédit à la consommation aux personnes en règlement collectif de dettes, pour autant que le juge du travail donne son autorisation à l'octroi du crédit.

4.3 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. Une seconde série d'indicateurs reposent quant à eux sur le rapport annuel de l'Ombudsfin : le service

de médiation financière pour particuliers et indépendants. Enfin, les données présentées à la dernière section, en matière de microcrédit personnel, proviennent de Crédal.

4.4 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.

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

Les emprunteurs et le crédit

Le nombre d'emprunteurs en Belgique atteint 6,256 Mio (+0,4%) fin 2016 et le montant moyen emprunté est de 51.114 € (+4%)

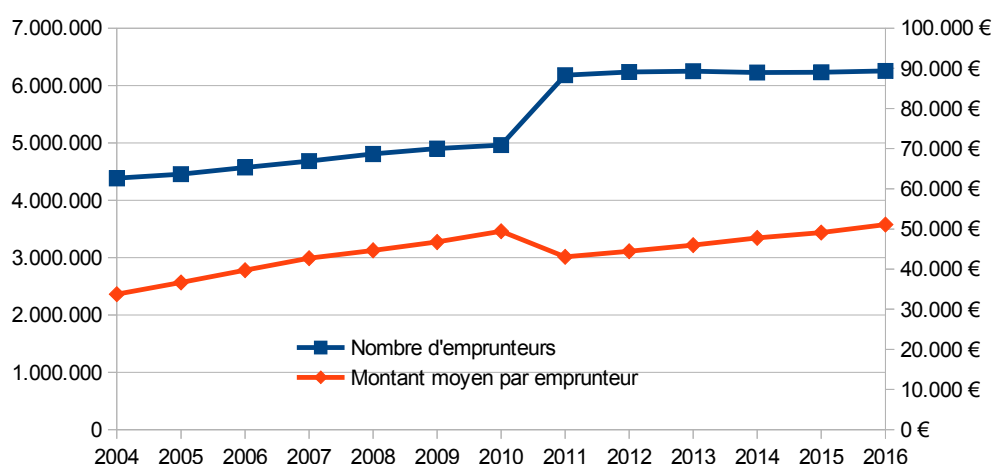
A l'exception de la diminution du nombre d'emprunteurs observée en 2014, la hausse constante et modeste du nombre d'emprunteurs en Belgique se confirme depuis 2004. Alors que le nombre de contrats n'a pas encore retrouvé le niveau observé en 2013, les montants empruntés et le montant moyen par emprunteur augmentent tous deux de plus de 4 % en 2016⁴⁴.

Globalement donc, en 2016, jamais autant de Belges n'ont utilisé de crédits, et jamais l'endettement moyen n'avait atteint un tel niveau : ces deux indicateurs illustrent donc une croissance de l'endettement des ménages.

⁴⁴ Les données 2004-2016 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

Au cours des douze dernières années⁴⁵, on a enregistré une hausse ininterrompue du montant moyen par emprunteur.

Figure 1 – Évolution du nombre d'emprunteurs et du montant moyen par emprunteur (2004-2016)



Source : Banque Nationale de Belgique (BNB), Centrale des crédits au particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 1

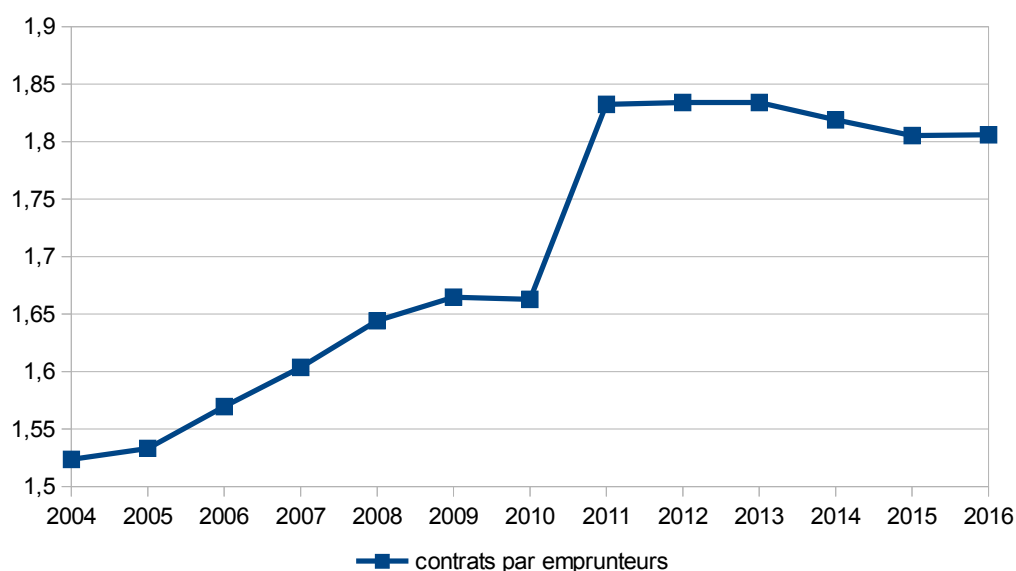
Nombre moyen de contrats par emprunteur : après la valeur de 1,93 observée en 2013, ce nombre se maintient depuis 2015 à 1,81.

En 2015 et 2016, on enregistre 1,81 contrat par emprunteur, contre 1,83 au cours des années 2011-2013⁴⁶.

⁴⁵ En 2011 la hausse du nombre de crédit ainsi que la baisse du montant moyen emprunté s'expliquent par l'intégration d'une catégorie de crédit, qui jusqu'ici n'était pas répertoriée dans les données de la CCP, à savoir les facilités de découvert en compte.

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

Figure 2 – Évolution du nombre moyen de contrats par emprunteur (2004-2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 1

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

Les emprunteurs et leurs difficultés de remboursement

Depuis 2007, le nombre d'emprunteurs défaillants est en constante augmentation⁴⁷. En 2016, pour la deuxième année consécutive, le montant moyen des arriérés par emprunteur défaillant connaît quant à lui une légère diminution (-2,8%).

Faut-il s'en réjouir ? D'un côté, on peut considérer que plus les montants des arriérés sont faibles, plus ils seront faciles à résorber et donc que le redressement de la situation sera plus aisé. En revanche, cela peut aussi être le signe d'une plus grande

⁴⁷ 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.

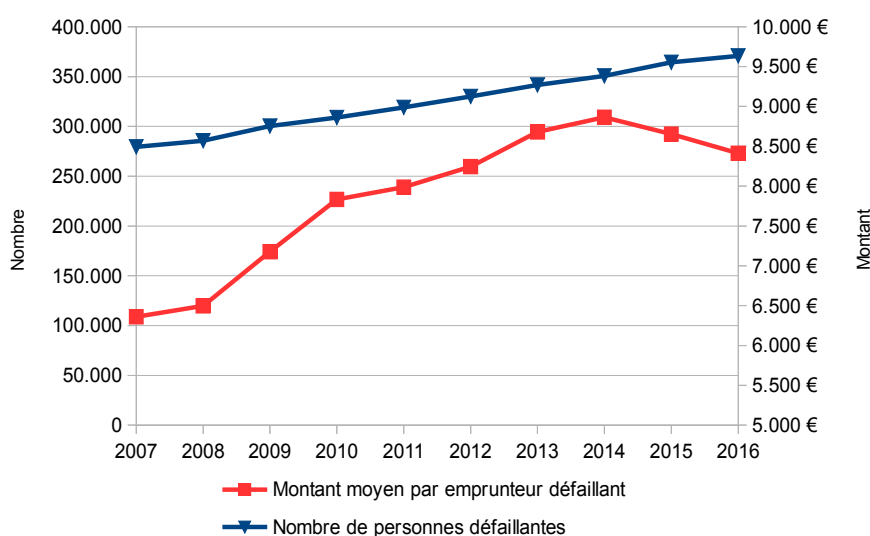
fragilité financière, puisque malgré la faiblesse des montants en jeu, ils génèrent des difficultés de remboursement⁴⁸. A ce stade, rien ne nous permet de conclure dans un sens plutôt que dans l'autre.

Sur une période plus longue, de 2007 à 2016 inclus, le nombre de personnes défaillantes a augmenté de 28 % et le montant moyen des arriérés de 36 %⁴⁹.

En 2016, 370.701 clients sont défaillants (+2 % par rapport à 2015), avec une moyenne de 8.413 € d'arriérés par personne (-3 % par rapport à 2015).

Ces résultats démontrent une situation critique : malgré la légère diminution du montant des arriérés en 2015 et 2016, un nombre croissant d'emprunteurs rencontrent des difficultés de paiement.

Figure 3– Évolution du nombre d'emprunteurs défaillants et du montant moyen des arriérés par emprunteur défaillant (2007-2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 - – Annexe2, Tableau 2

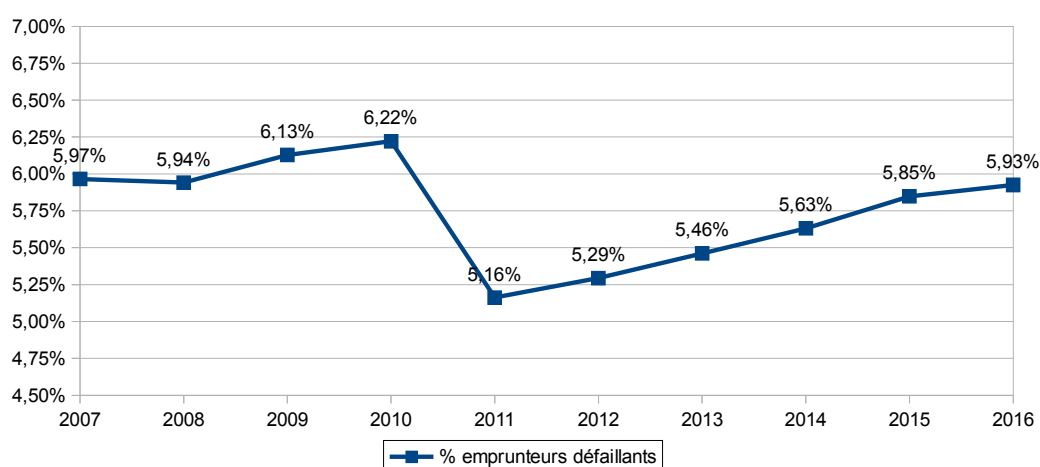
Le pourcentage d'emprunteurs défaillants témoigne également de la difficulté des ménages à rembourser leurs crédits.

⁴⁸ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 5, annexe 2.

⁴⁹ 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.

Fin 2016, 5,93 % des emprunteurs sont défaillants. Ce taux est en croissance constante depuis 2011. Toute la question est donc de savoir en quoi l'accès aux données fiables de la CCP par les prêteurs est en soi une mesure qui impacte la qualité de l'analyse de solvabilité qui est faite par les prêteurs et qui leur permet de prévenir le surendettement ?

Figure 4– Évolution du pourcentage d'emprunteurs défaillants (2007-2016)

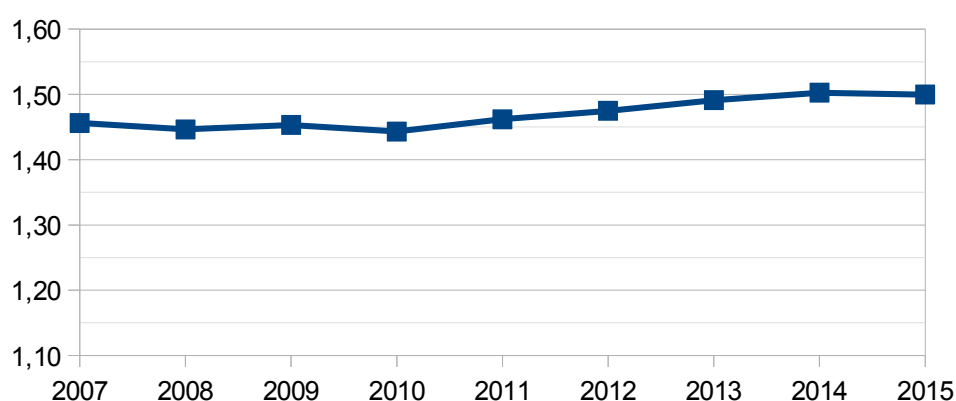


Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe2, Tableau 2

Nombre moyen de contrats défaillants par emprunteur défaillant

Le nombre moyen de contrats défaillants par personne en défaut de paiement est relativement stable depuis 2014 (1,5), après une période de hausse constante entre 2010 et 2014.

Figure 5– Évolution du nombre moyen de crédit défaillant par personne en défaut de paiement (2007-2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 2

4.4.3 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 crédit⁵⁰. Ce commentaire était déjà le nôtre lors du précédent rapport. Mais au vu des chiffres 2016, force est de constater que la réalité des chiffres nous impose de chercher plus loin une explication. Pour y répondre, il nous faudrait des réponses aux questions suivantes :

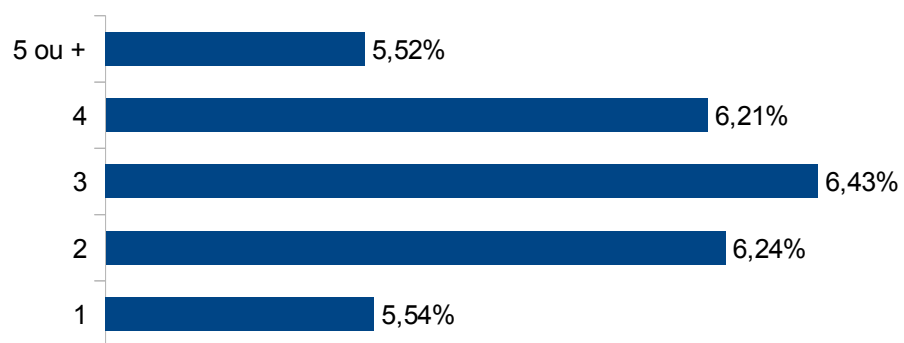
- Quels sont les crédits souscrits et leurs montants ?
- Auprès de qui ?
- Selon quelle chronologie ?
- Par quel opérateur et, le cas échéant, quel intermédiaire ?

Ces critères, aussi basiques qu'ils soient, seraient à même, par un traitement adapté

⁵⁰ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 6, annexe 2.

sous forme d’algorithme, de générer des prédictibilités de défaut efficaces. Une gestion dynamique des informations permettrait à la CCP de remplir réellement son objectif de prévention du surendettement. Un très beau chantier en perspective, qui ne s'ouvrira que lorsqu'une volonté politique majoritaire verra le jour.

Figure 6 – Pourcentage d'emprunteurs défaillants par nombre de contrats (2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 - Annexe 2, Tableau 3

4.5 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.

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 défaillants⁵¹ et les montants des arriérés⁵².

⁵¹ Contrat pour lequel une des parties (généralement l'emprunteur) n'a pas respecté ses obligations (par exemple rembourser son prêt).

⁵² Sommes dues et non encore réglées par un débiteur (emprunteur) qui n'a pas respecté ses obligations contractuelles ou non contractuelles.

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)⁵³, pour les contrats en cours et les nouveaux contrats.

4.5.1 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 2016, la Centrale des crédits aux particuliers compte 11.299.140 contrats (+0,45 % par rapport à 2015)⁵⁴. Le montant moyen par contrat repart, quant à lui, à la hausse dès 2011. En 2016, ce chiffre s'élevait à 28.302 €, soit une hausse de 4 % par rapport à l'année précédente. Cette croissance annuelle de 4 % s'observe en moyenne depuis 2011.

Après deux années consécutives où le nombre de contrats de crédit a diminué, ce chiffre repart à la hausse en 2016.

⁵³ 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).

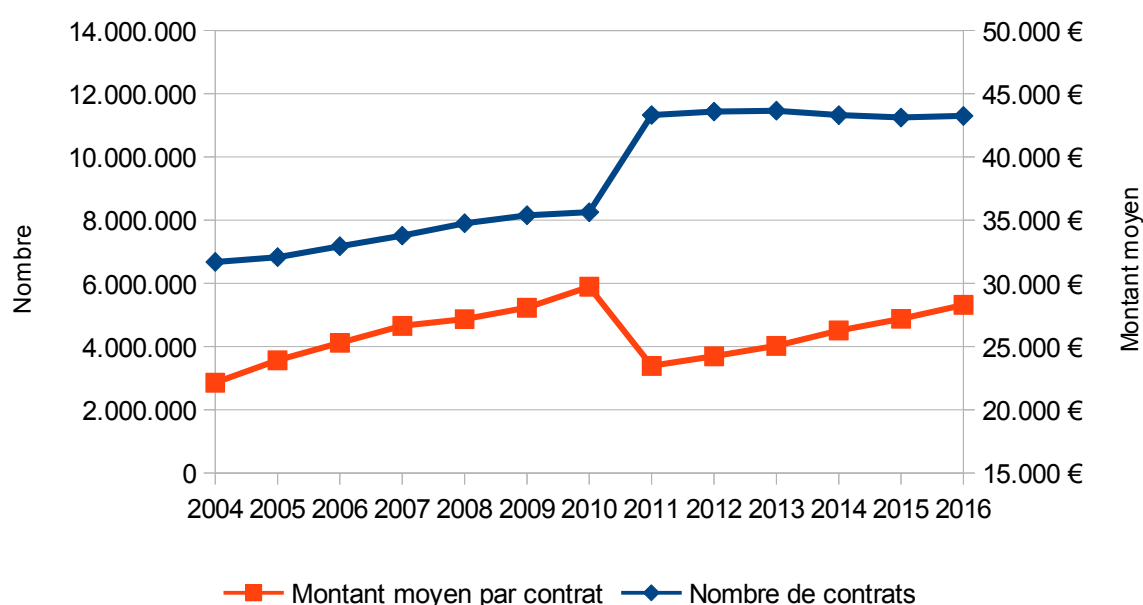
Lors d'une **vente à tempérament**, le consommateur acquiert un bien mobilier dont il paie le prix en plusieurs échéances (source : BNB).

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).

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).

⁵⁴ Les données 2004-2016 sont présentées dans le tableau 4, annexe 2.

Figure 7– Évolution du nombre de contrats et du montant moyen par contrat (2004-2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – – Annexe 2, Tableau 1

4.5.2 Parts de marché par type de crédit : comment s'endette-t-on en Belgique ? Quel crédit préfère-t-on ?

Analyse du stock des crédits ouverts au 31 décembre 2016

Sur les 11.299.140 contrats ouverts au 31 décembre 2016, on trouve les ouvertures de crédit, les ventes à tempérament, les prêts à tempérament ainsi que les crédits hypothécaires. À ce propos, il est pertinent d'analyser leur ventilation et les parts de marché par type de crédit⁵⁵.

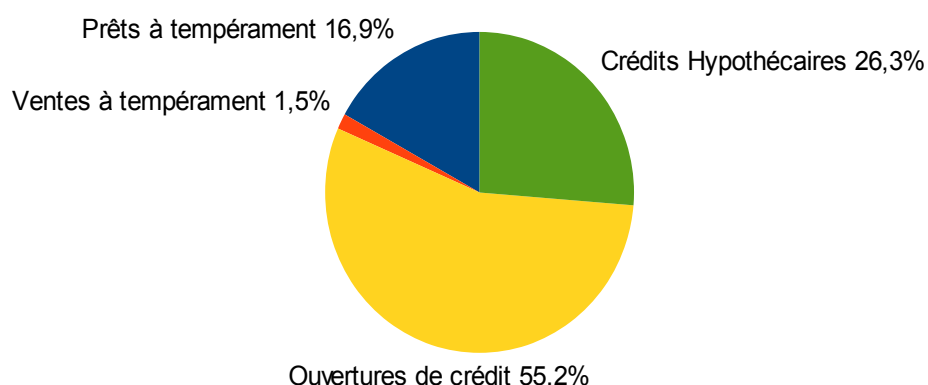
- Parts de marché par type de crédit, contrats en cours au 31 décembre 2016**

En 2016, les ouvertures de crédits se placent en tête avec près de 55,2 % du marché. Le restant du marché est divisé entre les crédits hypothécaires (26,3 %), les prêts à tempérament (16,9 %) ainsi que les ventes à

⁵⁵ Les données relatives au nombre de contrats par type de crédits sont présentées dans le tableau B, annexe 3.

tempérament (1,5 %)⁵⁶.

Figure 8– Parts de marché par type de crédit, contrats existants au 31/12/2016



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 - – Annexe 2, Tableau 4

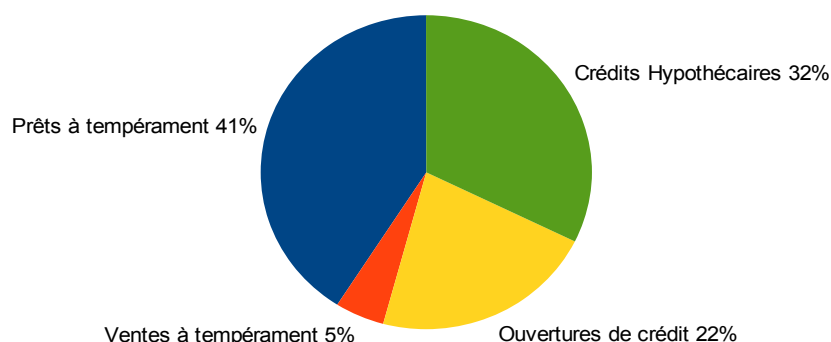
Analyse du flux des crédits ouverts pendant les 12 mois de 2016

- **Parts de marchés par type de crédit, nouveaux contrats**

Concernant les 1.627.006 nouveaux contrats de crédits enregistrés en 2016, la ventilation est très différente. En effet, le prêt à tempérament et le crédit hypothécaire sont les formes de crédits les plus octroyées avec respectivement 41 % et 32 % de la part de marché totale des nouveaux contrats. Ils ne représentent toutefois que 16,9 % et 26,3 % du total des contrats en cours.

⁵⁶ Les données 2004-2015 sont présentées dans le tableau 7, annexe 2.

Figure 9– Parts de marchés par type de crédit, nouveaux contrats (31/12/2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 5 bis

La comparaison des graphiques ci-dessus indique un changement au sein du marché des crédits. Toutefois, il faut rester prudent quant aux explications à donner.

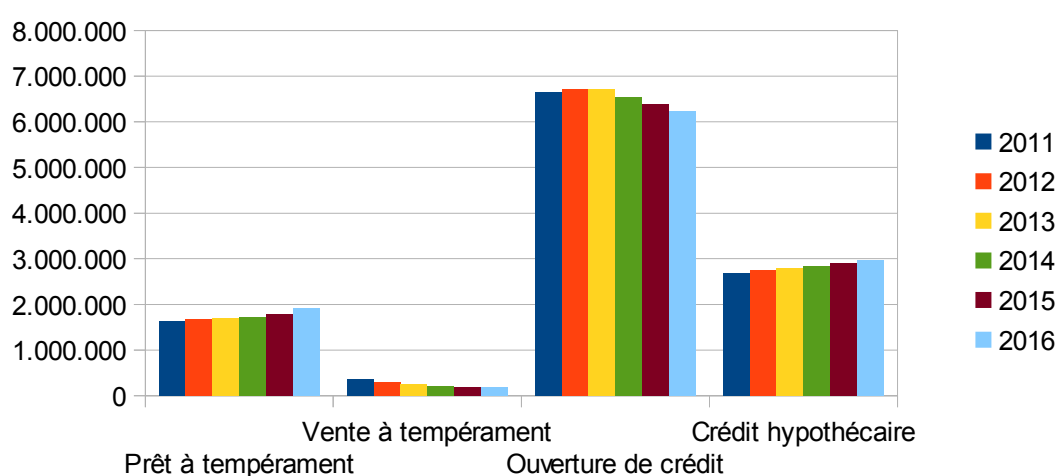
Par exemple, en ce qui concerne les prêts à tempérament, la différence de part de marché entre les contrats en cours et les nouveaux contrats est selon toute hypothèse causée par la durée des prêts à tempérament, dont un nombre significatif serait inférieur à 12 mois⁵⁷. De ce fait, beaucoup de prêts à tempérament ouverts au cours de l'année se termineraient avant le 31 décembre et ne seraient donc pas comptabilisés dans le nombre de contrats en cours.

L'inverse est de mise concernant les ouvertures de crédit. Alors que la répartition du marché pour les contrats en cours pourrait faire croire qu'il s'agit de la forme de crédit la plus répandue (presque 60 % du marché), les ouvertures de crédit représentent seulement 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, 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 : le délai de zéro tage n'y change rien.

⁵⁷ <http://www.credits-belgique.be/fr/pages/141/pre-a-temperament.html>

Synthèse des données de stock et de flux, le graphique suivant illustre les tendances des six dernières années. Alors que le crédit hypothécaire et le prêt à tempérament poursuivent une croissance régulière, le fléchissement modeste mais maintenu des parts de marché des ouvertures de crédit et des ventes à tempérament depuis 2013 aboutit à une réduction de leur stock fin 2016.

Figure 10– Evolution du nombre de contrats par type de de crédit (2011-2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 - Annexe 2, Tableau 5

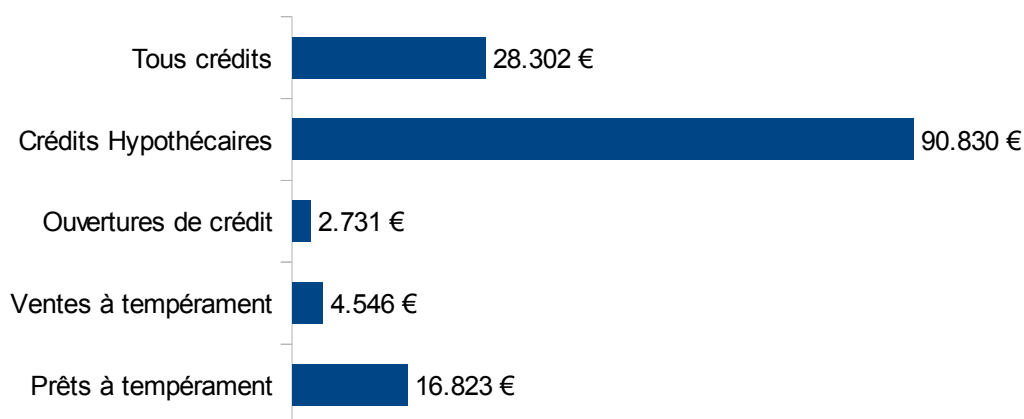
4.5.3 Montants moyens par type de crédit

Les écarts entre les montants moyens des contrats, selon le type de crédits considérés, sont inhérents à la nature de ces crédits⁵⁸. On observe ainsi que les crédits hypothécaires ont, de loin, les montants les plus élevés, avec une moyenne de 90.830 € par contrat en 2016. Ces derniers, en effet, permettent l'acquisition de biens immobiliers, aux montants élevés.

⁵⁸ Les données 2004-2016 sont présentées dans le tableau 7, annexe 2.

4.5.4 Contrats défaillants et montants des arriérés

Figure 11– Montants moyens par type de crédit



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 4

Nombre de crédits défaillants et montant moyen par contrat défaillant

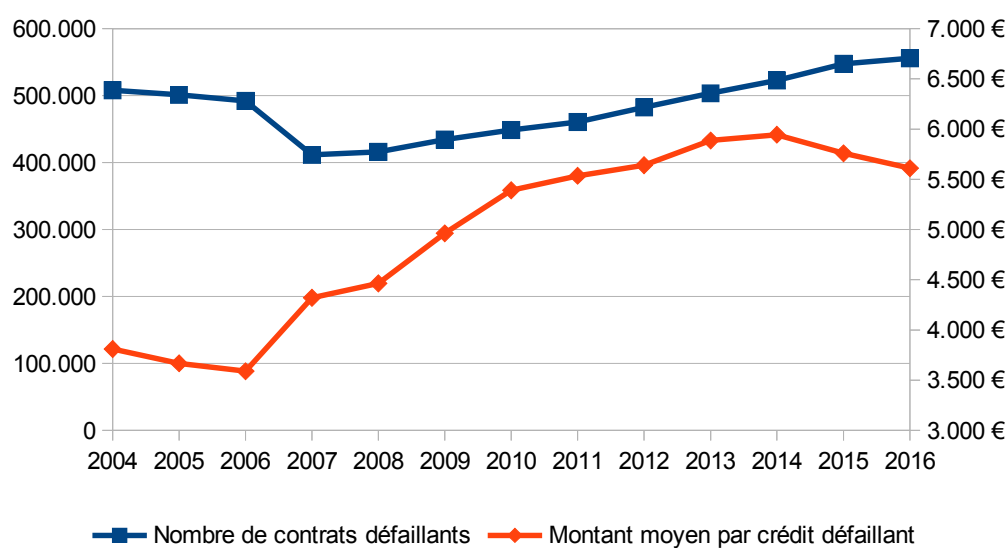
Depuis 2008, on observe une hausse constante du nombre de crédits défaillants, ce qui est un indicateur des difficultés des ménages à rembourser les crédits obtenus auprès des prêteurs actifs en Belgique. En revanche, pour la seconde fois consécutive depuis 2006, le montant moyen des arriérés décroît en 2016. Comment interpréter cette évolution ? Est-ce un progrès ? Faut-il se réjouir que les défauts de paiement se manifestent dans des situations d'endettement moins élevé, ce qui pourrait faire croire en effet que le rétablissement sera plus aisé ou au contraire, faut-il comprendre que la fragilité accrue des ménages explique ces défauts de paiements alors que l'endettement est encore faible ?

En 2016, on recense 555.936 contrats défaillants (+1,5 % par rapport à 2015), avec un arriéré moyen par crédit de 5.610 € (-2,6 %)⁵⁹.

Le nombre de contrats défaillants s'est fortement accru depuis le début de la crise économique de 2007 (+35 %), de même que les arriérés moyens par crédit (+33 %). Toutefois, l'évolution enregistrée cette année est négative pour la deuxième année consécutive. Peut-on y voir un signe que la situation pourrait s'améliorer ?

⁵⁹ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 5, annexe 2.

Figure 12– Évolution du nombre de contrats défaillants et du montant des arriérés moyens par contrat défaillant (2004 – 2016)



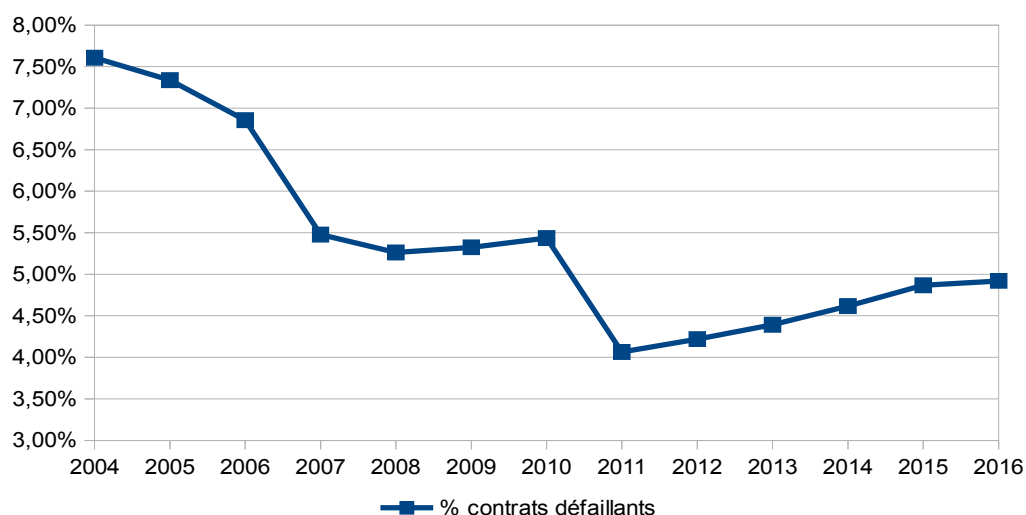
Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 2

Pourcentage de crédits défaillants

On observe une augmentation du pourcentage de crédits défaillants depuis 2012. En 2016, 5 % de contrats sont défaillants (+1 % par rapport à 2015)⁶⁰.

⁶⁰ Les données relatives au nombre de contrats et emprunteurs défaillants sont présentées dans le tableau 5, annexe 2.

Figure 13– Évolution du pourcentage de contrats défaillants (2004 – 2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 2

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.

4.6 Caractéristiques des défauts de paiement

Par rapport aux sections précédentes, où nous nous intéressons à l'accès au crédit, nous analysons ici les données liées à la qualité de l'usage de ces derniers. En particulier, nous analysons les défauts de paiement, puisque ces derniers sont un indicateur de difficulté sérieuse d'usage.

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 typologie.

4.6.1 Taux de défaillance

En fonction du type de crédit

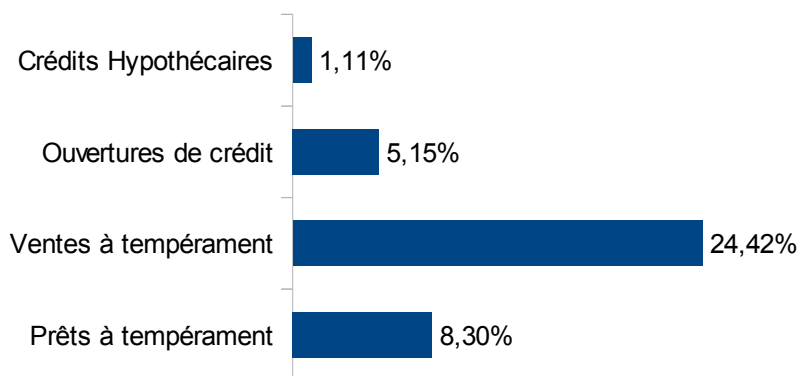
Nous cherchons ici à savoir quels types de contrats présentent les risques de défaut les plus élevés. À des fins comparatives, le pourcentage de contrats défaillants par type de crédit est un indicateur beaucoup plus pertinent que le nombre de défauts de paiement, parce qu'il est indépendant des parts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

La ventilation du taux de défaillance montre des différences notables entre les quatre types de crédits⁶¹.

Les ventes à tempérament sont les contrats qui enregistrent le plus grand taux de défauts de paiement en 2016 (24,4%).

⁶¹ 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.

Figure 14– Taux de défaillance par type de crédit (au 31/12/2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 6

La « dangerosité » des différents types de crédits est très variable, comme on le voit. Mais il faut garder à l'esprit que le taux de défaillance des ouvertures de crédits est biaisé (sous-estimé) car le taux de défaillance est calculé sur l'ensemble des ouvertures de crédit contractées. Or, un grand nombre d'entre elles 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 :

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

On comprend que si l'on utilisait uniquement le nombre d'OC utilisées au dénominateur, le ratio serait bien plus élevé. Il n'est cependant pas possible d'en avoir une estimation claire pour l'instant.

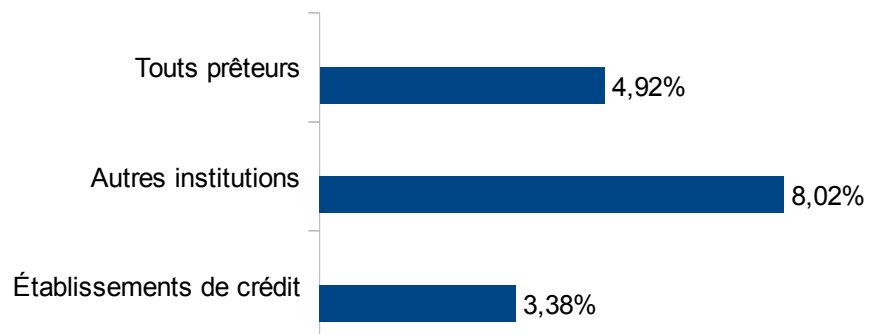
Enfin, il faut s'en réjouir, le taux de défaut le plus élevé s'applique à un type de crédit relativement peu répandu sur le marché belge (moins de 180.000 contrats actifs fin 2016)

En fonction du type de prêteur

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

Tous prêteurs confondus, le taux de défaillance est de 4,92 % en 2016 (4,7 % en 2015). Le contraste entre les deux types de prêteurs est flagrant. Les autres institutions ont des pratiques qui conduisent à un taux de 8,02 % de crédits défaillants⁶².

Figure 15– Taux de défaillance par type de prêteur (2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 6 - 2016

Ces importantes différences du taux de défaillance nous amènent à conclure que les autres institutions adoptent des pratiques globalement 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. Comme nous le verrons, la situation n'est pas aussi tranchée : une analyse par type de contrat révèle que chacune des catégories de prêteurs a ses spécialités.

Évolution 2015 – 2016

2016 n'est malheureusement pas la seule année observée durant laquelle les établissements de crédit ont des taux de défauts supérieurs aux autres institutions en matière de prêt (9,6 % contre 7,15 %) et de vente (26,85 % contre 24,18 %) à tempérament.

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 8, annexe 2.

La situation est en revanche très différente en ce qui concerne les ouvertures de crédit et les crédits hypothécaires. Ici, les banques font beaucoup mieux, puisque le taux de défaut des ouvertures de crédit est moitié moins élevé que celui des autres institutions (3,61 % contre 7,78 %), et celui des crédits hypothécaires est quatre fois moins élevé (0,85 % contre 3,75 %)

L'évolution globale des taux de défaut de crédit en 2016 reste dans des limites, tant à la hausse qu'à la baisse, finalement très étroites. On pourrait plutôt parler de status quo. En revanche, rien de tel pour les OC dont les défauts poursuivent leur croissance.

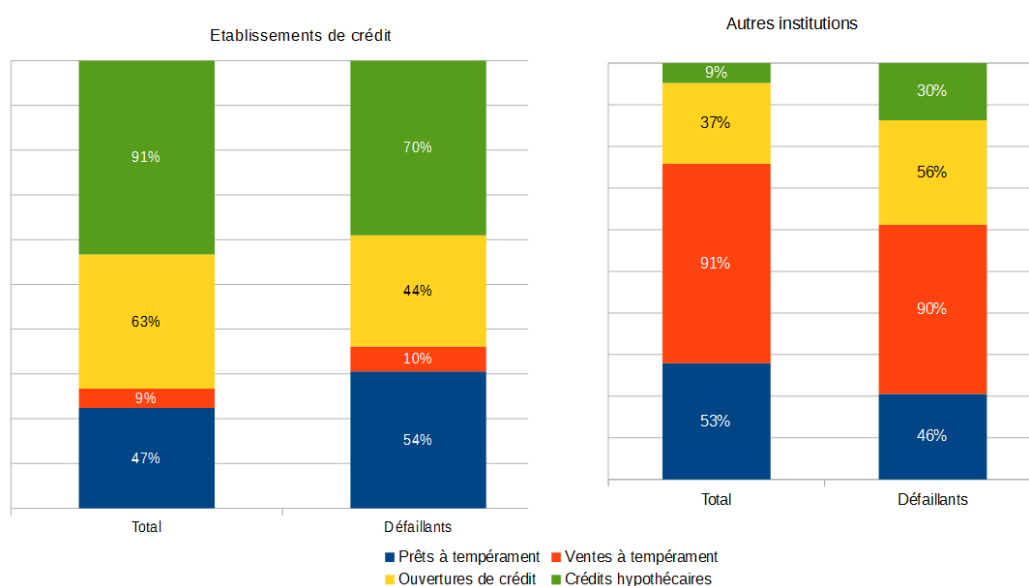
En fonction du type de prêteur et du type de crédit

En analysant les taux de défaillance par type de prêteur et par type de crédit⁶³, on observe que les taux diffèrent 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 ouverts, mais non utilisés.

⁶³ 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 16– Part de marché et part des défauts (en%), selon le type de prêteur et le type de crédit (31/12/2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 6

4.6.2 Part relative des contrats défaillants ou des arriérés

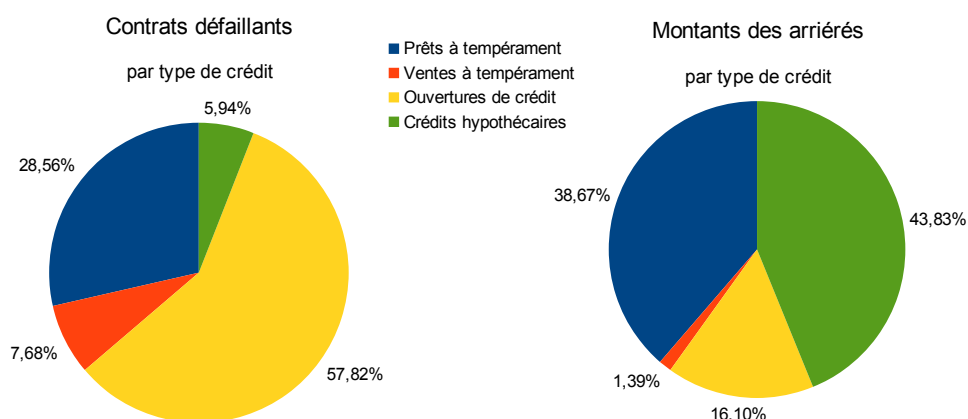
Les parts de marché permettent de faire une analyse plus poussée du rôle des prêteurs dans les situations d'endettement problématique. En effet, les parts de marché nous donnent une idée du poids d'un type de crédit défaillant sur la totalité du marché des contrats défaillants ou des montants des arriérés.

En fonction du type de crédit

Le plus grand nombre de **contrats défaillants** provient des ouvertures de crédit (58 %). En seconde place, les prêts à tempérament 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)⁶⁴.

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 9, annexe 2.

Figure 17– Parts de marché des contrats défaillants et des montants des arriérés par type de crédit (au 31/12/2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 7 & 8

L'analyse des **montants des arriérés** fournit une répartition assez différente : les ouvertures de crédits ne comptent que pour 16,1 % de l'ensemble des arriérés, contre 38,67 % pour les prêts à tempérament et 43,83 % pour les crédits hypothécaires⁶⁵.

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 1.562 €⁶⁶ peut relever du parcours du combattant.

En fonction du type de prêteur

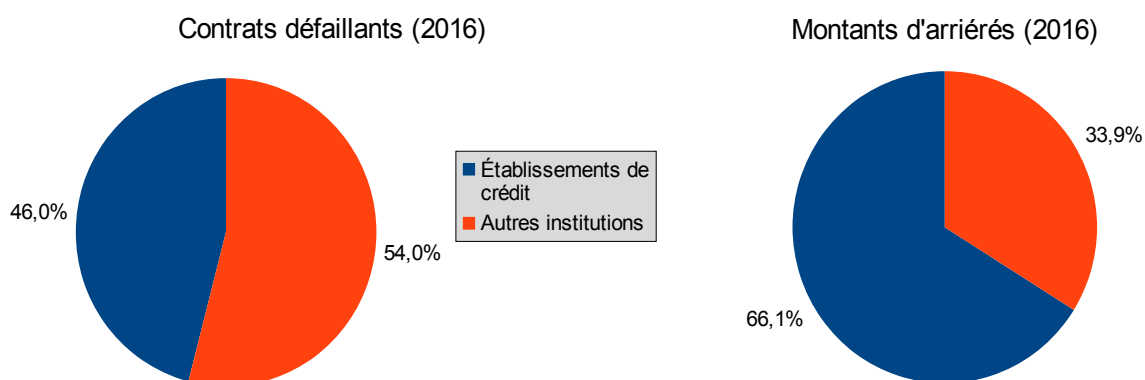
La répartition du nombre de crédits défaillants est à peu près équilibrée entre les différents types de prêteurs. En effet, les autres institutions détiennent 54 % des

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 9, annexe 2.

⁶⁶ Montant moyen des arriérés des ouvertures de crédit au 31/12/2016.

contrats défaillants et les établissements de crédit 46 %⁶⁷. En revanche, près de deux tiers des arriérés de paiement proviennent des établissements de crédit. Ce sont en effet ces derniers qui octroient le plus grand nombre de prêts hypothécaires, aux montants significativement plus importants.

Figure 18– Parts de marché des contrats défaillants et des montants des arriérés par type de prêteur



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 7 & 8

En fonction du type de prêteur et du type de crédit

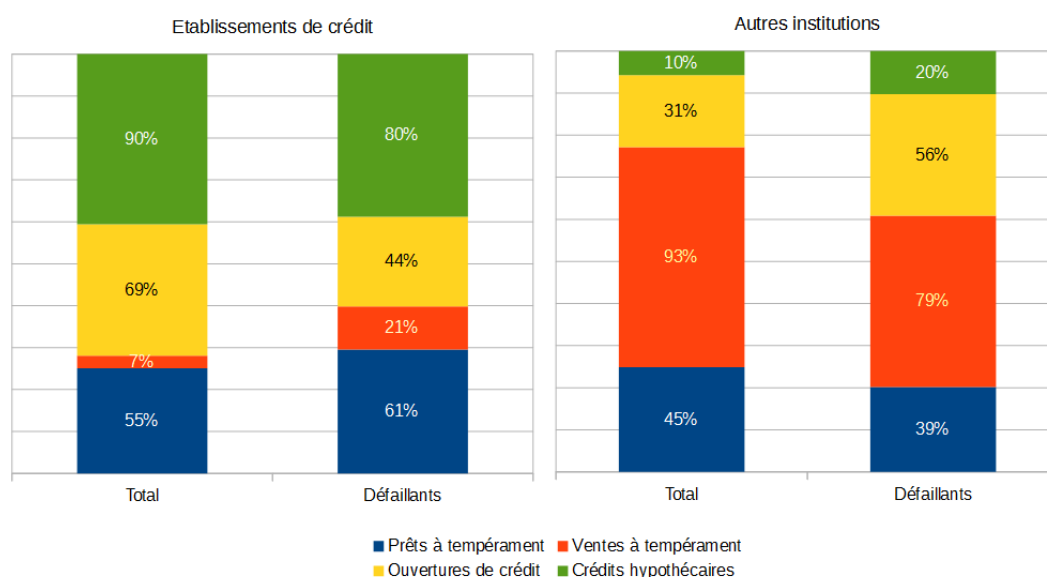
Le graphique ci-dessous nous montre qu'en ce qui concerne les ouvertures de crédits et les ventes à tempérament, les « autres institutions » ont une part de marché des défaillances beaucoup plus élevée que leur part de contrats. En ce qui concerne les défaillances des ventes et prêts à tempérament, on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

Le graphique ci-dessous, concernant les parts de marché des montants des arriérés, nous permet de tirer les mêmes conclusions⁶⁸.

⁶⁷ 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.

⁶⁸ 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 19– Parts de marché des montants totaux et des arriérés (%) par type de prêteur et par type de crédit (31/12/2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016 – Annexe 2, Tableau 9

4.6.3 Conclusions

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).

Elles montrent que :

- les **prêts** et les **ventes à tempérament** sont des produits dont les parts de marchés sont réduites par rapport aux ouvertures de crédit et prêts hypothécaires : c'est heureux, car ils connaissent des taux de défauts importants ;

- les **ouvertures de crédit**, compte tenu de la sous-estimation du taux de défaillance calculé sur base des données publiées par la Banque Nationale de Belgique, doivent, par mesure de précaution, être considérées comme un crédit **dangereux pour les publics vulnérables**⁶⁹ ;
- les **établissements de crédit** (banques) **font moins bien** que les autres institutions **en ce qui concerne les prêts et ventes à tempérament**. Il est encore difficile d'admettre que les banques, qui sont assises sur des trésors en matière de données clients (accès aux mouvements des comptes en banques pour leurs clients, notamment) ne sont pas capables d'offrir ce type de crédit de manière plus responsable et efficace que leurs concurrents non bancaires ;
- les **autres institutions** semblent ne pas utiliser des 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 (en nombres absolus), 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** défaillantes (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 ainsi que 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 mesures afin que ces produits puissent être, d'une part, « mieux adaptés aux besoins » des usagers et, d'autre part, qu'ils soient octroyés de

⁶⁹ 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

manière plus responsable. A ce jour, il existe des méthodes d'analyse de la solvabilité, basées sur l'analyse des comptes bancaires et des opérations réalisées, qui pourraient (devraient ?) servir de base à ces améliorations. Ces méthodes offrent en effet non seulement une information de qualité pour réduire les taux de défaut, mais elles permettent un plus grand accès au crédit à des personnes jusqu'ici moins bien servies, puisqu'elles calculent avec précision les capacités contributives des clients.

Par ailleurs, il nous semble important que la CCP livre une analyse plus détaillée quant à la place qu'occupent les différentes **autres institutions** dans l'octroi des crédits dont les taux de défauts sont les plus élevés. Ces institutions reçoivent un agrément du SPF Économie pour pouvoir octroyer des prêts, mais les pratiques sur ce marché semblent parfois douteuses (ce qui n'est pas étonnant en soi puisqu'elles ne sont pas soumises aux mêmes règles que les banques), et ce, en particulier, en matière d'octroi d'**ouvertures de crédit et de crédits hypothécaires**.

Il est encore à ce jour frustrant de constater la sous-utilisation des données collectées au sein de la CCP en vue de mener une lutte bien plus efficace contre le surendettement des ménages.

4.7 Indicateurs de surendettement

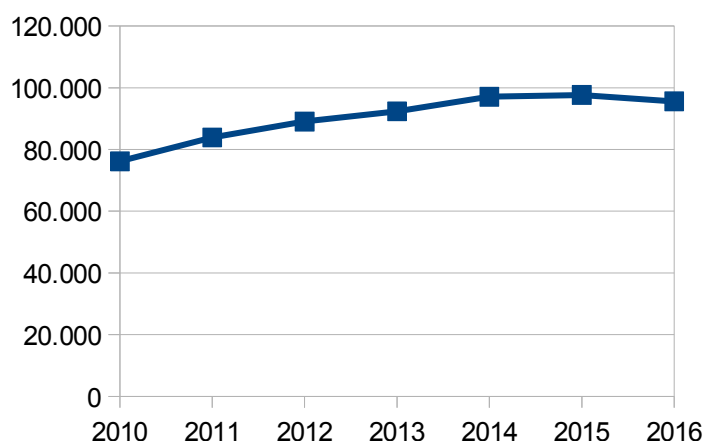
Plus restrictives que les données relatives aux contrats défaillants, les données relatives au règlement collectif de dettes (qui relève d'une procédure judiciaire) constituent un premier indicateur possible du niveau de surendettement des ménages en Belgique. En effet, les personnes qui ont recours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

4.7.1 Évolution du recours au règlement collectif de dettes

Fin 2016, 95.569 Belges étaient en cours de procédure en règlement collectif de dettes, soit environ de 1 % de la population majeure belge. **Depuis 2008, 2016 est la première année pendant laquelle le nombre de procédures a diminué (-2,12 %).**

Figure 20 – Règlement collectif de dettes, nombre d'avis d'admissibilité (2010-2016)



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Parmi les procédures en cours enregistrées à la Centrale des crédits aux particuliers fin 2016, 45 % ont un plan de règlement amiable (42.999 demandes) ou judiciaire (3.383 demandes). Pour les autres, les tribunaux et les médiateurs des dettes n'ont pas encore signalé l'existence d'un plan.

Figure 21 – Règlement collectif de dettes, nombre d'avis d'admissibilité et type de suivi (2010-2016)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'avis d'admissibilité	76.179	83.886	89.024	92.362	97.065	97.636	95.569
Evolution	/	10,12%	6,12%	3,75%	5,09%	0,59%	-2,12%
Dont suivis de règlements amiables	24.031	25.594	28.249	33.773	34.836	37.384	42.999
Dont suivis de règlements judiciaires	4.588	4.140	3.925	3.752	3.402	3.461	3.383
Dont pas de suivis	47.560	54.152	56.850	54.837	58.827	56.791	49.187

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016, Calculs : Réseau Financité

4.8 Nature des dettes

Figure 22 – Règlement collectif de dettes, admissibilité en fonction du nombre de contrats de crédit, fin 2016

	Nombre d'avis d'admissibilité	Pourcentage
Personnes sans contrat de crédit	21.367	22%
Personnes avec un ou des contrats de crédits mais sans aucun retard de paiement	6.049	6%
Personnes avec un contrat défaillant	21.294	22%
Personnes avec deux contrats défaillants	18.383	19%
Personnes avec trois contrats défaillants	13.189	14%
Personnes avec quatre contrats défaillants	7.996	8%
Personnes avec cinq contrats défaillants ou plus	7.291	8%
Total	95.569	100%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016, Calculs : Réseau Financité

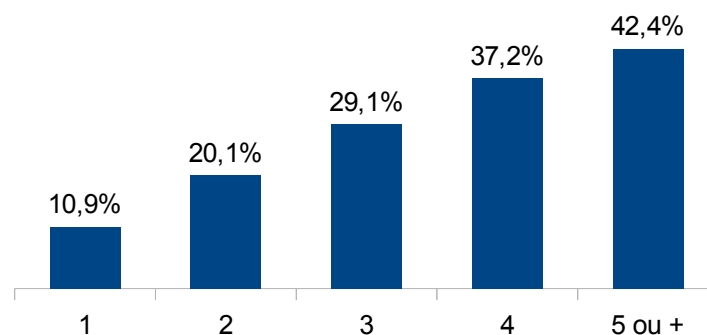
Les données du tableau ci-dessus montrent que 28 % des personnes faisant appel au règlement collectif de dettes n'ont pas de problème de remboursement de leur(s) crédit(s) ou n'ont tout simplement pas de crédit en cours. Ce taux était de 37 % en 2013. Il est intéressant de noter que le nombre de personnes sans contrat de crédit était en 2013 au même niveau (22%), alors que c'est le nombre de personnes disposant de crédit sans retard qui a diminué de moitié (15 % en 2013). A ce stade, il est difficile de trouver une explication à cette évolution : si elle reflète une activation du dispositif alors que les dettes avérées sont encore peu ou pas nombreuses, c'est une évolution clairement positive. Toutefois, nous n'avons pas identifié d'élément qui pourrait étayer cette hypothèse. En l'espèce, ces personnes 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 base⁷⁰, telle la fourniture d'énergie et d'eau, restent accessibles (pour le niveau indispensable à la dignité humaine) à toute personne, en particulier aux usagers faibles.

⁷⁰ Un seuil minimal incompressible, par exemple.

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 42,4 % des emprunteurs avec cinq contrats défaillants ou plus font appel au règlement collectif. Le pourcentage est beaucoup plus réduit pour les emprunteurs avec un seul 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 23 – Pourcentage de personnes défaillantes faisant appel au règlement collectif de dettes



Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

4.9 Autres difficultés d'usage liées aux crédits

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

Cet indicateur jette un éclairage sur des difficultés d'usage que les consommateurs rencontrent dans leur utilisation de services financiers. Malheureusement, cet indicateur offre une estimation minimale, puisque seules les difficultés qui ont mené le consommateur à prendre contact avec l'Ombudsfin sont comptabilisées.

Le nombre de plaintes introduites auprès de l'Ombudsfin en matière de crédit en 2016, assez stable par rapport à 2015, est de 238.

Figure 24 – Nombre des plaintes recevables relatives aux crédits par l'Ombudsfm (2009-2016)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Crédits hypothécaires	48	58	69	69	97	82	66	114	128
Crédits à la consommation	46	45	53	63	58	70	65	123	110

Source : Ombudsfm, Rapport annuel 2016 – Calculs : Réseau Financité

En matière de **crédit hypothécaire**, le rapport pointe en particulier deux sources de difficultés :

- L'application de taux d'intérêt négatif :
Dans le cadre de crédits hypothécaires à taux variables et suite à la baisse historique des taux d'intérêt, il est arrivé que l'application de la formule de mise à jour du taux amène à un taux négatif, c'est-à-dire une situation où c'est la banque qui est censée payer un intérêt à l'emprunteur. Si cette situation peut paraître aller à l'encontre de la logique de crédit, il n'en est pas moins vrai qu'en l'absence de clause contractuelle interdisant le paiement d'un intérêt négatif, la banque est bien tenue contractuellement au paiement de cet intérêt ;
- Le taux proposé diffère du taux final du contrat :
La difficulté tient au fait que le taux présenté au client lors des simulations (indicatif) ne correspond pas à celui proposé dans l'offre officielle, définitive. C'est toutefois bien cette dernière qui lie la banque.

En matière de **crédit à la consommation**, le rapport pointe en particulier deux sources de difficultés :

- Le fichage négatif à la Centrale des crédits aux particuliers (CCP)
Il a été fait mention de fichages pour des crédits qui ne sont pas régis par la loi sur le crédit à la consommation et qui n'auraient dès lors pas dû avoir lieu ;
- La désolidarisation
Lorsqu'un couple conclut un contrat de crédit à la consommation à un moment donné et qu'il se sépare ensuite. Si le prêteur n'est pas informé de la désolidarisation (c'est-à-dire qu'un seul des ex-époux reste l'utilisateur) faisant suite à la séparation, il peut, en cas de défaut de paiement, indûment enregistré dans la CCP celui des conjoints qui n'est plus concerné.

4.10 Évolution du marché du microcrédit personnel en Belgique

Le microcrédit est un crédit 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 mais aussi le plus délicat, puisque le risque de surendettement y est plus présent qu'ailleurs. 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.

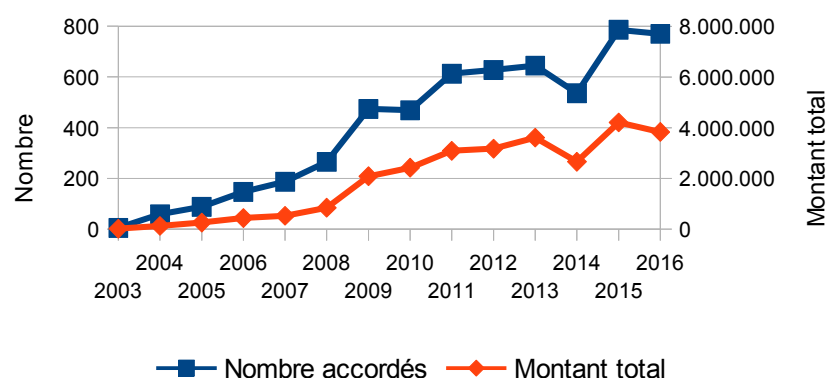
En général, ces crédits personnels sont octroyés en vue d'améliorer la situation professionnelle ou personnelle de ces clients.

En Belgique, bien que plusieurs organismes belges⁷¹ sont actifs dans l'octroi de 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. Depuis 2013, l'offre se décline sous trois formes :

- 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.

⁷¹ W. Tadjudje, O. Jérusalmy, Décembre 2016 « Microcrédit en Belgique – évolution du marché 2016 », Réseau Financité, p.3 et suivantes, disponible sur : https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/le_microcredit_en_be_evolution_du_marche_def.pdf

Figure 25 – Évolution du nombre et du montant total de microcrédits personnels (2003-2016)



Source : Rapports d'activité 2008 à 2016 de Crédal (après correction des chiffres 2015) – Calculs : Réseau Financité – Annexe 2, Tableau 11

Nous reprenons, dans le graphique ci-dessus, les données relatives à l'évolution du nombre de micro-crédits accordés.

Si la tendance générale est croissante, on note toutefois que, tant en nombre qu'en encours, les microcrédits personnels en 2014 et 2016 connaissent des baisses. En 2016, Crédal a octroyé 770 microcrédits totalisant 3.832.493€.

4.11 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, au moins une fois par an) ;
 - distinguer les ouvertures de crédits actives de celles qui ne le sont pas afin de pouvoir calculer le véritable taux de défaut ;
 - 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. Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits devraient être utilisées de manière proactive : pourquoi, par exemple, ne pas prévoir d'envoi systématique d'informations relatives

aux dispositifs de traitement du surendettement aux personnes étant enregistrées dans la CCP avec au moins deux crédits en défaut ? Pourquoi, autre exemple, ne pas prévoir d'envoyer un courrier d'information sur la manière de réaliser un diagnostic budgétaire auprès des personnes ayant d'ores et déjà quatre contrats de crédit en tout, ou même simplement deux ouvertures de crédit : compte tenu de la complexité de gestion quotidienne requise quand on doit jongler avec ce type de crédit, cela pourrait faire œuvre utile.

3. 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.
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).

5 Les instruments d'épargne

5.1 L'essentiel

1. Des dispositions législatives prises en 2013⁷² 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 2015 et 2016 (+2,4 %) pour atteindre 247,1 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 toujours être l'effet de la réduction de comptes d'épargne par banque en 2014 (maximum six sortes différentes). En tout cas, les données restent agrégées : il n'est pas possible de déterminer le nombre de personnes ne disposant pas de compte d'épargne, ni la distribution de l'épargne au sein de la population.
3. Au troisième trimestre 2017⁷³, 31 % des personnes du quartile des revenus les plus bas sont en situation de détresse financière – c'est-à-dire qu'elles ont dû s'endetter ou puiser dans leur épargne au cours des derniers mois, contre 30 % il y a un an.

5.2 État des lieux

5.2.1 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.

⁷² http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2013092101&table_name=loi

⁷³ Commission européenne « Employment and Social Developments in Europe - Quarterly Review – Winter 2017

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 stables est une arme puissante contre le surendettement. Ceci n'empêche pas qu'une action sur le patrimoine, sur les avoirs des personnes 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. Selon une enquête récente⁷⁴, 24 % des habitants en Belgique n'ont pas d'épargne du tout. Des 76 % restants qui ont une épargne, 28 % ont moins de 3 mois de revenus mis de côté en cas de coup dur. Or, il est certainement recommandable d'avoir plus de trois mois de revenus épargnés pour des urgences. De plus, sur 2016, 27 % des répondants en Belgique disent avoir été obligés de puiser dans leur épargne comparé à la moyenne européenne⁷⁵ de 21 %.

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.

⁷⁴ Will you take a hit to your savings? Spending and investing in a low-interest environment. ING International Survey Savings, janvier 2017. Environ 1000 répondants en Belgique, via questionnaire en ligne. Disponible sur Internet : https://www.economics.com/ing_international_surveys/savings-2017/

⁷⁵ Cette moyenne « européenne est basée » sur 12 pays : Luxembourg, Belgique, France, Pays-Bas, Royaume-Uni, Espagne, Autriche, Italie, République Tchèque, Pologne, Turquie, Allemagne et Roumanie.

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. Notamment un programme de micro-épargne réalisé en 2013⁷⁶ a donné des résultats intéressants. C'est sur cette base que Financité a mis en œuvre depuis 2015 un programme de micro-épargne en Wallonie et à Bruxelles.

5.2.2 Programme de micro-épargne en Belgique francophone

Depuis 2015, 29 groupes de « micro-épargne » ont été mis en place par Financité en Wallonie et à Bruxelles. Grâce à ce programme, 283 personnes précarisées ont été sensibilisées au sujet de l'épargne en participant à au moins une session d'information sur ce thème. Ce programme vise à développer, avec un public en précarité, les outils et l'énergie afin de ne plus vivre la gestion de leur budget comme une fatalité ou comme une matière sur laquelle ils seraient incompetents.

Depuis 2017, le programme déployé sur un an comporte sept séances collectives mises en place sur base d'échanges de trucs et astuces des participants et l'incitation, via une bonification⁷⁷ des montants mis de côté, à une épargne régulière. L'accompagnement de Financité vise à permettre à chacun d'augmenter ses capacités de maîtriser librement son budget, mais aussi de s'intégrer plus fortement dans le monde économique, par exemple, en interpellant les différents acteurs pour faire des choix assumés en matière de consommation, de crédit, ...

Figure 26 – Nombre et situation des groupes de « micro-épargne » par région, novembre 2017

Nombre de groupes		29
- en Wallonie		23
° finalisés		8
° en cours		9
° dissous		6
- en RBC		6
° finalisés		4
° en cours		1
° dissous		1

Source : Réseau Financité

⁷⁶ 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.

⁷⁷ 20 % net d'impôts.

Les groupes ont connu des fortunes diverses, mais de nombreux effets positifs sont aujourd'hui constatables par les partenaires et par les participants eux-mêmes.

La difficulté majeure reste la mobilisation du public. Bien entendu, nous pourrions déplorer les difficultés rencontrées pour constituer ces groupes, ou encore nous appesantir sur le fait que 7 groupes sur 29 n'ont pas pu aller au terme du programme et ont donc dû être dissous. Mais au contraire, ce constat nous rappelle les difficultés de parler argent et, qui plus est, avec un public en situation précaire. En effet, si pour de nombreuses personnes l'épargne (même micro) et la vision à moyen terme sont bien des préoccupations, elles ne sont pas nécessairement des priorités (en comparaison notamment du logement, de l'emploi et/ou de la santé).

De plus, notamment vu les faibles taux d'intérêt, l'inutilité de l'épargne est un sentiment répandu dans toutes les couches de la population... Dans ce contexte, proposer des groupes « micro-épargne » est une gageure.

Néanmoins, au-delà de la dissolution de certains groupes faute de participants, nous pouvons tout de même souligner des faits suivants concernant ces groupes :

- la première séance joue bel et bien son rôle d'information laissant les personnes libres de participer ou non en toute connaissance de cause. Il est donc logique qu'un certain écrémage se produise avec une perte en moyenne d'un tiers des participants. Après quoi, les groupes restent relativement stables (bien qu'en diminution) et la participation reste assez régulière, même si le faible nombre de participants au départ (environ 9 personnes en moyenne) reste une fragilité. D'autant plus qu'il n'est pas rare d'être confronté à un déménagement et/ou à un changement familial empêchant, malgré l'intérêt individuel, l'implication de l'une ou l'autre personne dans un groupe.
- malgré l'interruption du programme de rencontres en 3e ou 4e séance (non sans avoir essayé de remobiliser), 13 personnes ont continué leur épargne.

Des résultats à encourager !

Suite à une micro-épargne régulière (au moins 7 fois sur les 12 mois) et une fréquentation régulière aux rencontres (4 fois sur 7), 50 participants entrent dans les conditions pour obtenir la bonification de 20 % de leur micro-épargne. Il est à noter qu'une partie du public participe aux ateliers, mais sans épargner ... sans doute par manque de moyen.

Les conditions prises séparément, le nombre de personnes augmente à 75 concernant la participation aux séances et à 71 concernant l'épargne régulière. Ces résultats sont résumés par type de groupes dans le tableau ci-dessous.

Figure 27 – Bonification par type de groupes

Statut du groupe	Nombre de groupes	Nombre de personnes ayant droit à la bonification	Nombre de personnes ayant épargné 7 fois et plus	Nombre de personnes ayant suivi au moins 4 modules
En cours	10	11	17	19
Ayant finalisé le programme	12	32	41	49
Dont le groupe est dissous*	7	7	13	7
Total	29	50	71	75

* Dans ces cas, si la personne a été régulière dans sa participation aux modules (même si la totalité de ceux-ci n'a pas été donnée) et qu'elle a épargné au moins 7 fois sur 12, elle a pu obtenir la bonification. Financité souhaite encourager les personnes motivées même si le nombre de participants minimum n'a pas été atteint pour poursuivre un groupe.

Source : Réseau Financité

Nous comptons aussi les résultats suivants :

- Tout en tenant compte de la forte baisse de fréquentation entre la première séance et la suivante, une bonne partie du public poursuit le programme dans son ensemble ;
- Les participants s'impliquent dans le contenu des rencontres. C'est au vu des évaluations que nous avons ainsi ajouté une septième séance afin de donner plus de temps aux contenus liés au budget et aux techniques d'épargne mais aussi aux freins liés à celles-ci. Par ailleurs, certains groupes ont demandé à organiser des séances spécifiques et/ou sont venus avec de la documentation à destination du groupe. Des séances ont ainsi eu lieu sur la gestion de l'énergie, sur les factures de santé et les mutuelles ou encore la prévention des arnaques. En Province de Liège, un groupe en a même fait son axe principal de formation « la tirelire de l'énergie » ;
- De plus, diverses initiatives individuelles sont à souligner et en lien direct avec les travaux abordés durant le programme :
 - une personne est allée renégocier son crédit hypothécaire avec succès... non sans avoir bien préparé son dossier ;
 - plusieurs ont fait le pas d'introduire une réclamation (parfois à deux) face à une facture excessive de téléphonie ou un retard de paiement facturé très chèrement par l'opérateur ;
 - une personne a sollicité un partenaire pour un audit énergétique gratuit ;
 - quelques personnes, issues de groupes différents de Bruxelles, se sont impliquées trois matinées dans la relecture et l'adaptation (en cours) de la brochure micro-épargne destinée aux participants ;
 - plusieurs personnes ont accepté de répondre à des interviews, y compris diffusées à la télévision, pour témoigner de leur expérience au travers des groupes micro épargne.
- A ce stade trois groupes en fin de programme ont souhaité redémarrer une seconde année... au départ d'un contenu co-construit avec eux. Trois à quatre autres groupes devraient se retrouver dans une demande identique en 2018.

Enfin, au-delà des questions de budget et d'épargne, il faut aussi noter des résultats hors programme de « micro-épargne ». En effet, plusieurs personnes du groupe, parfois seules mais souvent à deux, se sont impliquées dans d'autres activités Financité comme la participation à un groupe local monnaie citoyenne à Nivelles, à un atelier sur le bien commun à Charleroi et à divers ciné-débats.

Sur base de ces constats, Financité continue de faire coller ce programme à la réalité du public et adapte son offre notamment en augmentant le nombre de rendez-vous pour, à la fois faciliter la dynamique de groupe via des rendez-vous mensuels, mais aussi répondre aux demandes de contenus. De même, pour palier la difficulté de mobilisation, une réflexion globale sur l'appellation « micro-épargne » (qui peut, pour certains, être lue comme stigmatisante) est en cours afin de faciliter l'intégration d'un public plus large à notre programme.

5.2.3 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.⁷⁸

Les modifications apportées sont les suivantes :

- le nombre de comptes d'épargne réglementés par enseigne bancaire est limité à six 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 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

⁷⁸ Voir l'analyse de Bernard Bayot, « Renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers », décembre 2013.

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 FSMA⁷⁹ 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 ».

5.3 Indicateurs

5.3.1 Marché des comptes d'épargne

Le compte d'épargne réglementé est l'instrument d'épargne préféré des personnes habitant en Belgique et occupe une place importante dans leur patrimoine. En effet, selon une enquête récente⁸⁰, c'est de loin le moyen le plus utilisé pour épargner : 83 % contre 17% dans les comptes à terme, 15 % dans les métaux précieux, 14 % dans l'immobilier, 22 % dans les fonds de placement, 15 % dans les actions, 13 % dans les obligations et un petit pourcentage dans d'autres types d'instruments d'épargne. 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. Ceci malgré le fait que 51 % des répondants en Belgique à la même enquête citée plus haut se sentent « frustrés » par rapport aux taux d'intérêt bas des institutions proposant des comptes d'épargne.

Le tableau suivant donne un point de vue global sur le marché des comptes d'épargne en Belgique. Le nombre de comptes d'épargne total était en constante augmentation depuis 2008 mais accuse une légère diminution en 2015 et 2016. Cela s'explique peut-être par l'entrée 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 (+2,4 % entre 2015 et 2016, contre +22,9 % entre 2008 et 2009). On note aussi une petite diminution pour la seconde année consécutive dans le nombre moyen de comptes par habitant en Belgique. Le montant moyen épargné par habitant sur ces comptes est de 21.829 euros en 2016.

⁷⁹ Autorité des services et marchés financiers.

⁸⁰ Will you take a hit to your savings? Spending and investing in a low-interest environment. Op. Cit.

Figure 28 – Données de marché des comptes d'épargne

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de comptes d'épargne réglementés (en millions)	18,67	18,75	19,06	19,09	19,31	19,47	19,50	19,36	19,24
Montant déposés sur les comptes d'épargne (milliards d'euros)	143,40	176,30	197,20	201,50	217,60	229,90	238,30	241,30	247,10
Population belge (en million au 31 décembre)	10,75	10,84	10,95	11,04	11,10	11,15	11,21	11,27	11,32
Nombre de comptes d'épargne moyen par habitant	1,74	1,73	1,74	1,73	1,74	1,75	1,74	1,72	1,70
Montant moyen épargné par habitant	13.336 €	16.264 €	18.007 €	18.258 €	19.604 €	20.619 €	21.258 €	21.411 €	21.829 €
Montant moyen par compte épargne réglementé	7.680 €	9.405 €	10.346 €	10.556 €	11.270 €	11.811 €	12.222 €	12.463 €	12.844 €

Source : *Vademecum Febelfin – Bulletins statistiques BNB et Statbel*

Cependant, ces données restent agrégées: nous ne savons pas qui épargne. Il n'est donc pas possible de connaître le nombre de personnes qui ne disposent pas de 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 :

- 26 % de la population en Belgique fait difficilement face à des dépenses imprévues⁸¹. Par ailleurs, environ 20 % de la population n'a pas économisé de façon active au cours des 12 derniers mois⁸² ;
- une étude de la BNB⁸³ 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 (12.844 € en 2016) 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.

⁸¹ Communiqué de presse du SPF Économie, 16 janvier 2017. Disponible sur Internet : http://statbel.fgov.be/fr/binaries/CP_%20SILC_EARLY%202016_tcm326-281827.pdf, consulté le 28/11/2017.

⁸² Enquête sur les comportements en matière d'argent en Belgique réalisée par Wikifin en 2015. Disponible sur Internet : <https://www.wikifin.be/sites/default/files/enquetemars2015.pdf>, consulté le 28/11/2017.

⁸³ Voir rapport sur l'inclusion financière 2014. Financité, décembre 2015. Disponible sur Internet : <https://www.financite.be/fr/reference/rapport-annuel-sur-linclusion-financiere-2014>

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 que ce qui concerne le niveau d'épargne des personnes à revenus modestes.

5.3.2 Détresse financière

Le rapport trimestriel sur l'emploi et la situation sociale en Europe⁸⁴ de décembre 2017 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 dus 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 pour les personnes ayant les revenus les plus bas⁸⁵ (premier quartile) : 31,2 % sont en détresse financière au troisième trimestre 2017, contre 29,7 % au même moment en 2016.

5.4 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. Un tel registre⁸⁶ existe à présent, mais n'est pas utilisé à ce jour pour déterminer le

⁸⁴ Employment and Social Developments in Europe - Quarterly Review – Winter 2017

⁸⁵ Le nouveau format des données européennes ne permet plus, hélas, de connaître ce chiffre pour l'ensemble de la population.

⁸⁶ « La Loi du 14 avril 2011 a ajouté la création d'un «point de contact» auprès de la Banque nationale de Belgique (BNB), qui constitue rien moins qu'un fichage de tous les comptes bancaires au sein de la BNB. Ce sont les banques belges qui devront alimenter ce fichier, mais elles ne fourniront que certains types d'informations : les noms des titulaires et les numéros de compte (mais rien en ce qui concerne les opérations réalisées ou les soldes en fin d'année). A des fins de recherche, ce fichier pourrait apporter une matière intéressante afin réaliser un début de cartographie de l'épargne en Belgique. » in O. Jérusalmy, août 2016 « Secret bancaire : Si la Suisse est maître, la Belgique est un bon élève », Réseau Financité. Disponible sur : https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/secret_bancairesi_la_suisse_est_le_maitre_la_belgique_est_un_bon_eleve.pdf

nombre de comptes d'épargne et les montants déposés par les épargnants. Il pourrait pourtant être le point de départ pour établir une cartographie de l'épargne en Belgique.

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.

6 Les instruments d'assurance

6.1 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 diminué en 2016, passant à 17,8 %. Toutefois, en montant absolu, ces dépenses non remboursées ont augmenté. Ce taux reste supérieur à la moyenne européenne (15 %).
3. Des signes encourageants soulignent l'attachement des personnes résidant en Belgique en faveur d'une assurance maladie publique, basée sur la solidarité et la justice.⁸⁷
4. Des dettes de soins de santé sont toujours présentes dans 57 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons. Ce taux est inchangé entre 2013 et 2015, en revanche, les montants ont diminué pour atteindre 1.250€ en 2015, et cette décroissance s'observe depuis 2011.

En matière des autres assurances « Responsabilité civile » étudiées...

1. Les RC familiales ne semblent pas soulever de difficultés particulières. Toutefois, il n'est pas possible de tracer les situations de précarité qui seraient dues, suite à un sinistre, à une absence de couverture.
2. Le nombre de déclarations de sinistres en RC automobile incluant des « non-assurés » enregistre cette année encore une légère baisse, ce qui va dans le bon sens. Il est toutefois encore un peu tôt pour parler d'une tendance baissière.

⁸⁷ Fondation roi Baudouin, avril 2016, « Remboursements dans les soins de santé : un agenda pour le changement », ZOOM : les citoyens à propos des soins de santé, disponible sur le lien : <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2015/317348>

3. En revanche, les interventions du Bureau de tarification restent en forte hausse depuis 2011. Rappelons que ces interventions ont pour but de permettre à tout conducteur de pouvoir accéder à des primes d'assurance accessibles financièrement, malgré un bonus-malus défavorable (près de 36.600 demandes en 2016).

6.2 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 Belgique⁸⁸.

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.

⁸⁸ 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.

6.3 Assurances soins de santé et hospitalisation

6.3.1 État des lieux

L'assurance obligatoire soins de santé

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 couverts⁸⁹, sauf à souscrire des assurances complémentaires – des assurances de ce type sont proposées par les mutuelles ainsi que par certaines compagnies privées d'assurance.

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, car elles ont une

⁸⁹ À titre d'illustration : hospitalisation, lunettes et lentilles, soins dentaires et d'orthodontie, logopédie, diététique, transport de malade, homéopathie, ostéopathie, acupuncture, chiropractie, soins à domicile...

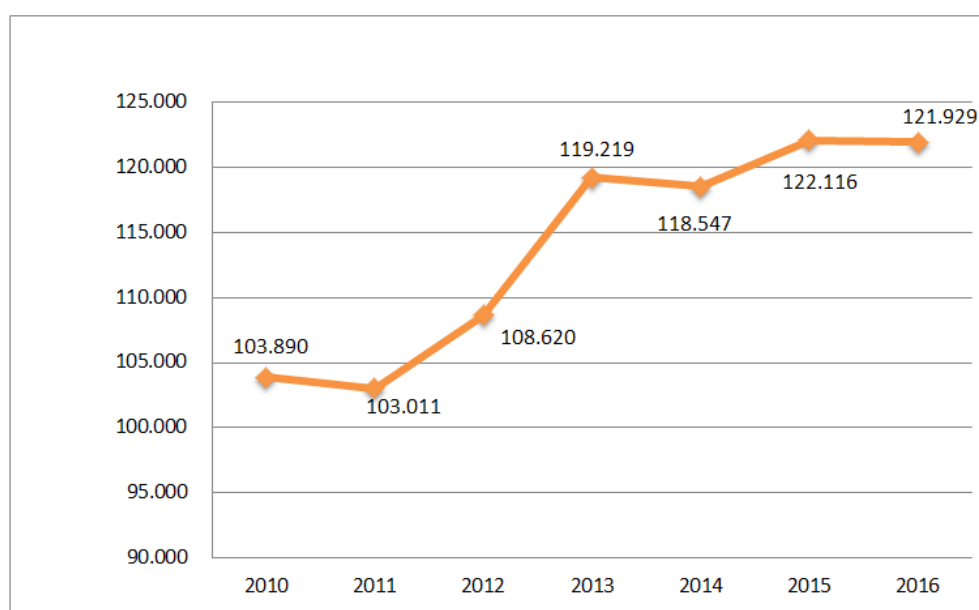
obligation d'offre de couverture. La prime d'assurance varie en fonction de la qualité de la couverture. Toutefois, il est généralement considéré qu'à prestation égale les mutuelles proposent un bon rapport qualité-prix.

6.3.2 Indicateurs

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

Fin 2016, 99 % de la population belge était couverte par une assurance obligatoire de soins de santé, contre 1 % de non-assurés soit 121.929 personnes. Ce chiffre est globalement stable par rapport à 2015. Bien que la proportion de personnes non couvertes semble minime par rapport à la population totale, les risques auxquels ils sont exposés en terme d'exclusion sociale et financière sont importants. En effet, l'assurance obligatoire de soins de santé est un des piliers essentiels de la protection sociale.

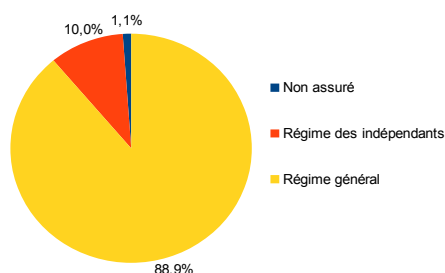
Figure 29 - Évolution de la population non assurée (2010-2016)⁹⁰



Source : INAMI – Service du Contrôle administratif, calculs Réseau Financité (données rectifiées au 31/12/2016) – Annexe 3, Tableau 1

⁹⁰ INAMI, Services du contrôle administratif, Rapport d'activités 2016, p.92 & 93. Disponible sur : <http://www.inami.fgov.be/SiteCollectionDocuments/contrôle-administratif-rapport-activites-2016.pdf>

Figure 30 - Assurance soins de santé



Source : INAMI – Service du Contrôle administratif, calculs Réseau Financité (données au 31/12/2016)

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 personnes⁹¹.

Niveau des dépenses pour les soins non remboursés

Les dépenses en soins 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 ».

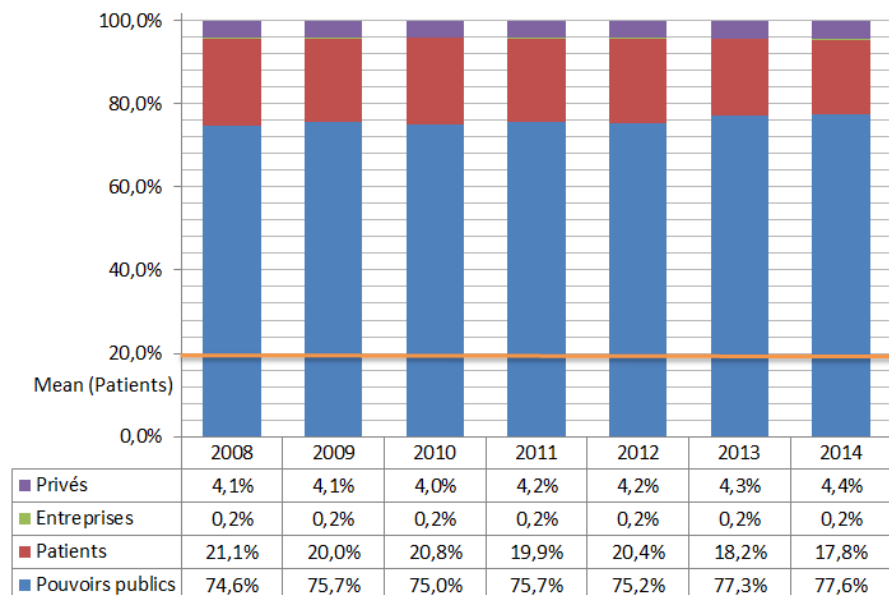
Selon le rapport Assurinfo 2017⁹² (concernant les chiffres jusqu'à 2014), la part des dépenses de soins de santé non remboursées, et donc à charge des patients, est d'environ 17,8 % du total de dépenses. Les variations de ce taux, illustrant une légère baisse, cachent cependant un accroissement en terme absolu : ceci s'explique, car on observe une hausse plus importante des dépenses prises en charge par les pouvoirs publics. Ce chiffre reste supérieur à la moyenne européenne située, elle, légèrement en dessous de 15 %.

⁹¹ 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 2013. Des chiffres similaires ont été obtenus pour la Région bruxelloise (22,5 %). 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

⁹² Les dépenses nationales en soins de santé, 11^e édition et précédentes.

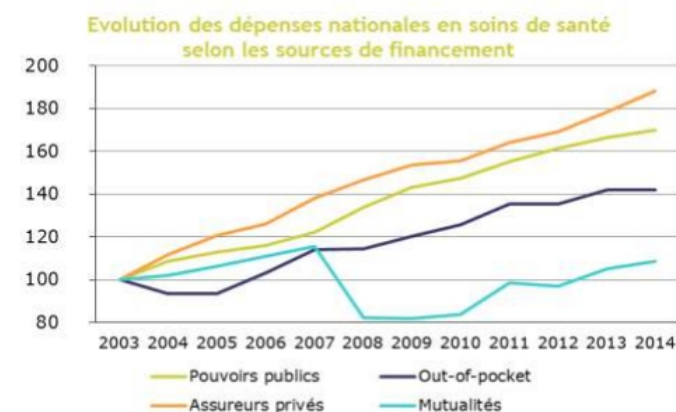
Tableau 31 - Evolution des parts des dépenses nationales de soins de santé, exprimées en % du total (2008-2014)



Source : Assuralia – Les dépenses nationales en soins de santé, 13^e édition (avril 2017) et précédentes

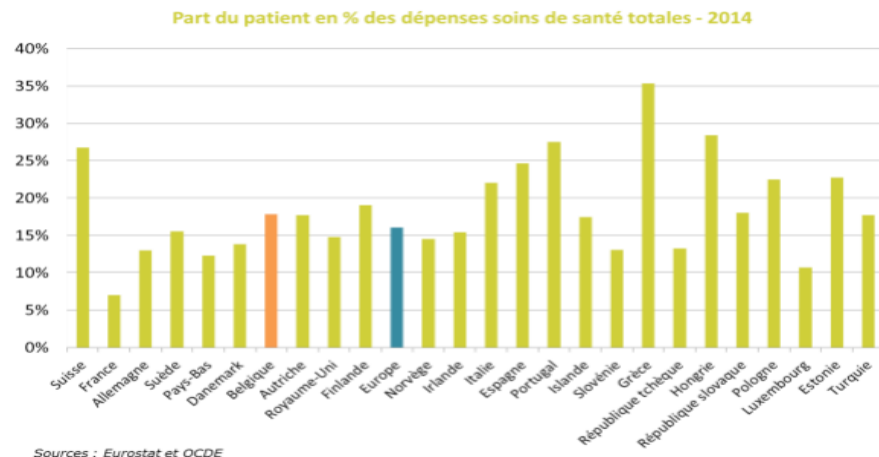
Assurances complémentaires

Figure 32 - Évolution des dépenses nationales (en montants) en soins de santé selon les sources de financement



Source : Assurinfo, n° 13, 6 avril 2017, p. 16.

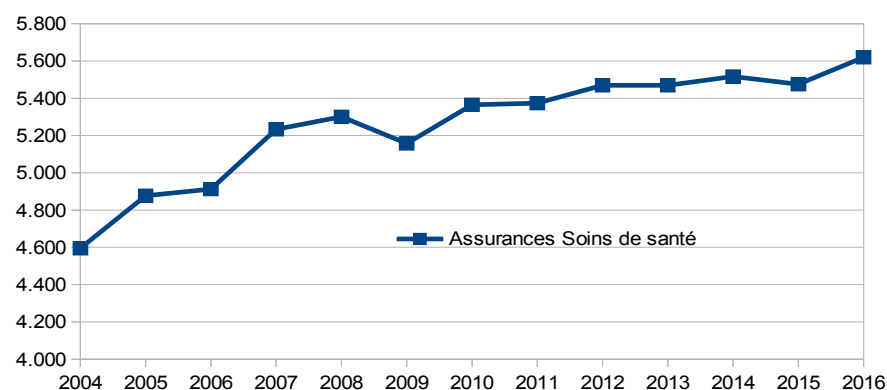
Figure 33 - Part du patient en % du total des dépenses de soins de santé (2014)



Si on limite la comparaison de la situation belge avec celle de ses voisins directs (Allemagne, France, Luxembourg et Pays-Bas), alors la part restant à payer des patients belges est bien la plus importante.

Une explication de cette situation semble résider dans le fait qu'en Belgique, les assureurs privés et mutualistes proposent avant tout des assurances hospitalisation. En revanche, le marché des assurances garantissant le remboursement des frais médicaux ambulatoires n'ont que peu de succès. C'est pourtant une partie de ces frais qui ne sont pas couverts par l'assurance maladie obligatoire et complémentaire.

Figure 34 - Évolution du nombre de personnes assurées, en milliers (2004-2016)



Source : Assuralia – Chiffres assurances santé – Annexe 3, Tableau 2

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.

Dans son bulletin publié en avril 2017, Assuralia confirme la progression régulière du marché des assurances maladie privées. En 2016, ce sont environ 5,6 millions de personnes qui étaient assurées auprès d'un organisme privé, contre 4,6 millions en 2004.

Quels frais sont restés à charge des patients ?

Les calculs faits par le SPF Sécurité sociale indiquent la répartition des dépenses non remboursées en 2014 suivante :

- 21,1 % soins hospitaliers ;
- 31,1 % soins pharmaceutiques et matériel médical ;
- 33,9 % soins ambulatoires

Accès aux consultations pour les personnes à faibles revenus

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 35 - Ticket modérateur et remboursement, en millions d'euros (2008-2014)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ticket modérateur	1.852,61	1.964,19	1.936,80	1.957,16	1.999,61	2.011,50	2.013,70
Remboursement ticket modérateur	-277,15	-304,21	-326,34	-329,65	-328,00	-331,10	-336,20

Source : Assurinfo, n° 13, 6 avril 2017, p. 15

Nous remarquons une croissance des montants liés au paiement du ticket modérateur, qui est heureusement compensée, pour les personnes qui bénéficient du dispositif de maximum à facturer (c'est par ce biais que s'opère le remboursement du ticket modérateur).

Plaintes relatives à l'assurance soins de santé

Figure 36 - Évolution des plaintes liées à l'assurance soins de santé (2010-2016)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Évolution 2015-2016
Assurance Maladie non liée à l'activité professionnelle	275	250	227	269	268	346	405	17,05%
Assurance Maladie Liée à l'activité professionnelle	126	80	93	70	66	77	99	28,57%
Revenu Garanti	52	56	44	58	82	79	92	16,46%
Assurance d'Attente	4	2	1	3	3	4	2	-50,00%
Total	457	388	365	400	419	506	598	18,18%

Source : Rapport Ombudsman des assurances 2016 et précédents

En 2016, l'Ombudsman a reçu un total de 598 plaintes. Depuis deux ans, la hausse annuelle du nombre de plaintes dépasse les 18 % par an, alors que précédemment, il s'accroissait à un rythme plus proche de 9 %.

Parmi elles, on compte majoritairement des plaintes concernant l'assurance maladie, non liées à l'activité professionnelle, représentant 68 % des plaintes totales.

Parmi les causes les plus fréquentes, on trouve le manque de souplesse dans la résiliation des contrats lorsqu'une double couverture a lieu (assurance prise par le patient et par son employeur, par exemple). On trouve également le refus d'intervention de l'assureur : celui-ci repose notamment sur le fait que l'intervention se rapporte à un état de l'assuré qui prévalait avant la souscription du contrat. Il repose également sur les causes prévues par le contrat, mais pas nécessairement bien connues de l'assuré.

En matière de frais d'hospitalisation, les soins pré et post hospitalisation sont généralement pris également en charge. Toutefois, les périodes contractuelles prévues sont aujourd'hui trop courtes (longs délais d'attente avant une hospitalisation) pour protéger adéquatement le patient. Il est recommandé de prolonger ces derniers afin qu'ils correspondent mieux à la réalité présente.

Dettes de soins de santé et surendettement

L'enquête menée en 2015 auprès des services de médiation de dette wallons par l'Observatoire du crédit et de l'endettement⁹³ 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 1.251 € et un montant médian de 572 €. On note donc une baisse significative de 17 % du montant moyen par rapport à l'année passée.

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.

6.3.3 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 possibles 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.

En guise de conclusion, reprenons les mots de David Hercot, Médecin attaché – Direction Santé de la Commission Communautaire Commune, lors d'échanges sur ces questions : « *Il est évident que certains soins ne sont pas correctement*

⁹³ Observatoire du crédit et de l'endettement, *Prévention et traitement du surendettement en Wallonie : Rapport d'évaluation 2015*. Disponible à l'adresse suivante : <http://www.observatoire-credit.be/content/view/10/118/lang.fr/>

remboursés dans le cadre de la sécurité sociale belge : lunettes, soins dentaires, soins psychologiques, certains médicaments, mais également les soins à domicile, les soins aux personnes âgées, l'hébergement alternatif à l'hôpital, ...

Le mouvement de déshospitalisation souhaité par beaucoup devrait s'accompagner d'un refinancement des soins ambulatoires sinon il y a une perte de couverture qui s'accroît. Malheureusement, la politique d'austérité et la structure actuelle l'État belge rendent ces transferts difficiles.

A un moment il faudrait introduire une réflexion éthique et morale sur les priorités de dépenses dans le secteur de la santé pour permettre le développement du financement des actions qui profitent le plus à la santé de tous tout en gardant une marge pour les dépenses extrêmes qui caractérisent la santé. »

6.4 Assurance incendie

6.4.1 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 %⁹⁴ –, aussi le législateur y a associé quelques couvertures obligatoires.

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

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

⁹⁴ 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

6.4.2 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 et atteint un total de 890 plaintes en 2016, un record depuis 5 ans. Ces plaintes n'illustrent pas nécessairement des difficultés d'usage causées par des contrats inadéquats. Il faut donc garder une réserve en matière d'interprétation.

Figure 37 - Évolution des plaintes liées à l'assurance incendie (2011-2016)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Incendie	289	346	368	315	420	432
Dégâts des eaux	272	289	253	267	230	273
Vol	82	114	111	111	104	103
Tempête	50	37	33	75	71	35
RC Immeuble	9	9	18	11	16	15
Bris de vitre	20	7	16	10	12	13
Catastrophes naturelles	25	18	15	9	2	10
Risque électrique	20	16	10	9	14	9
Total	767	836	824	807	869	890

Source : Rapport Ombudsman 2016 et précédents

Dans son rapport, l'Ombudsman relève trois difficultés spécifiques :

1. Bien que cela ne soit pas très intuitif, il est nécessaire d'informer la compagnie d'assurance d'une modification dans la situation familiale des preneurs. En effet, en cas de séparation, par exemple, le conjoint qui continue d'occuper le bien assuré et qui paye 100 % de la prime peut, malgré cela, ne pas bénéficier de la totalité de l'indemnité !

2. Seuls les dégâts des eaux survenus accidentellement sont couverts. Les dossiers sont potentiellement complexes et les avis d'experts contradictoires. Disposer d'une assurance complémentaire en protection juridique et vérifier que les frais de recherche des causes d'humidité sont couverts par l'assurance incendie peut s'avérer utiles.
3. Lorsqu'un bien endommagé est encore couvert par une garantie légale, l'assuré souhaite souvent le remplacement pur et simple de ce dernier plutôt qu'une remise en état qui pourrait mettre fin à la garantie. Toutefois, compte tenu du principe qu'un assuré ne peut indirectement s'enrichir grâce à des indemnités, le remplacement est loin d'être toujours mis en oeuvre.

6.4.3 Résumé

1. Le taux de non-souscription d'une assurance incendie est d'environ 4 % chez les propriétaires. Il semble plus élevé chez les locataires que chez les propriétaires⁹⁵.

6.4.4 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.

6.5 Responsabilité civile – familiale et automobile

6.5.1 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.

⁹⁵ On trouve l'affirmation suivante sur le site : assurances .be « Avec 95 % des propriétaires et 89 % des locataires qui ont une **assurance incendie** il s'agit de la couverture la plus populaire. » Toutefois, les chiffres directs d'Assuralia n'ont pu être compulsés.

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.

6.5.2 Indicateurs

RC familiale

Les RC familiales ne semblent pas, au vu des cinq derniers rapports de l'Ombudsman (2010-2016), soulever de difficulté particulière.

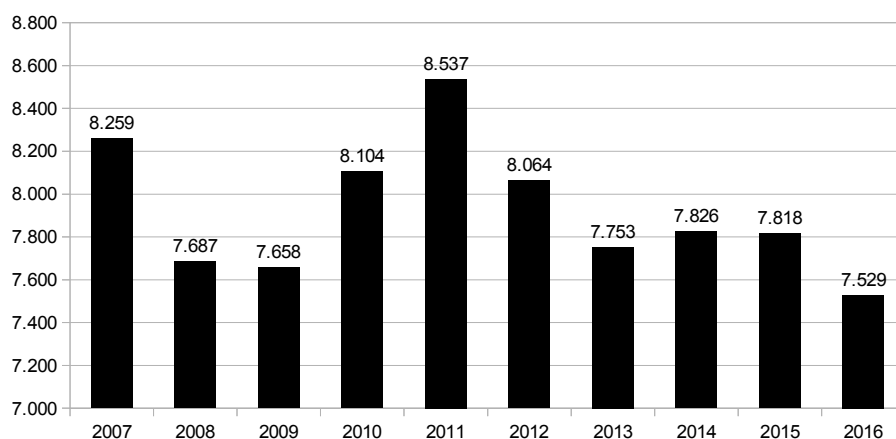
Surprenant ? À notre connaissance, aucune donnée publique n'existe concernant les situations de personnes précaires consécutivement à un sinistre.

Phénomène de non-assurance en RC automobile

Le nombre d'interventions pour des véhicules non assurés évolue de façon assez

irrégulière. Toutefois, depuis 2011, il semble se confirmer une tendance baissière. 2016 enregistre en effet une baisse de 3,7 % par rapport à 2015.

Figure 38 - Nombre de déclarations de sinistres impliquant des véhicules non assurés (2007-2016)



Sources : Rapports annuels du Fonds commun de garantie automobile (2010-2016)

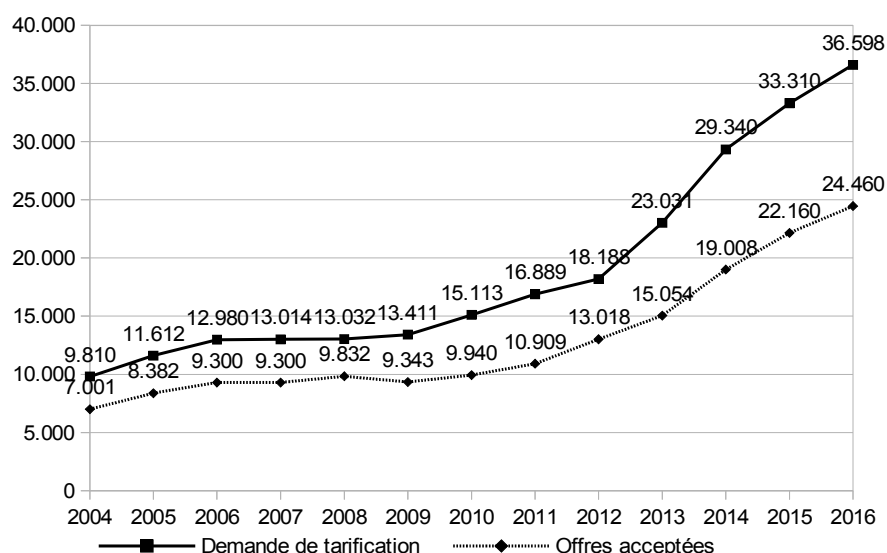
De plus, comme il répertorie uniquement les accidents impliquant des véhicules non assurés, cet indicateur ne révèle que très partiellement la situation de non-assurance dans laquelle se trouvent de nombreuses personnes.

Interventions du Bureau de Tarification

Concernant l'intervention du Bureau de Tarification, on compte 36.598 demandes de tarification en 2016, soit une augmentation de 9,8 % par rapport à 2015. 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 toujours significatif (plus de 7.500 cas en 2015) de situations de non-assurance présentées ci-devant souligne la limite du dispositif sous l'angle de l'efficacité.⁹⁶ La mise à mal du principe de mutualisation des risques, quand il permet des écarts très élevés entre les montants des primes demandées aux clients, et aboutit à des tarifs prohibitifs, semble plus destiné à améliorer la rentabilité des compagnies d'assurances que d'apporter une solution sociale et sociétale satisfaisante.

⁹⁶ <http://www.pv.be/fr/-/rijden-zonder-verzekering-in-belgie-de-kerncijfers->

Figure 39 - Evolution du nombre d'interventions du Bureau de Tarification (demandées et acceptées)



Source : Rapports annuels du Fonds commun de garantie belge (2010-2016)

6.5.3 Recommandations

1. Les données disponibles pour mesurer tant l'accès aux assurances RC et incendie que leur usage restent très parcellaires et irrégulières. Les données collectées par le secteur pourraient être améliorées afin de rendre possible une évaluation plus poussée de l'inclusion en matière d'assurance.
2. La question que soulève la mission du Bureau de Tarification, à savoir la garantie de l'accès à un tarif acceptable d'une assurance RC lorsque la sinistralité du consommateur ou sa « rentabilité » est remise en question par les pratiques commerciales et de marketing des compagnies d'assurances, ouvre la porte plus largement à la question de l'accessibilité financière, au plus grand nombre, à 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 coûteuse. Une étude de faisabilité serait certainement une première étape à envisager, afin d'estimer le nombre de personnes concernées.

7 Conclusions générales

7.1 Inclusion bancaire

- *Le service bancaire de base : après trois ans de déclin, on observe une très légère croissance du nombre total de SBB en 2016 (+49).*
- *Le nombre de comptes d'aide sociale (17.611) proposés aux CPAS par la banque Belfius avait subi une diminution sans précédent en 2015 (-40 % par rapport à 2014) qui se poursuit en 2016 (-16 % par rapport à 2015).*
- *Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse, parallèlement au développement de l'Internet bancaire. Toutefois, 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.*
- *Le problème préoccupant réside dans la hausse des coûts facturés aux usagers des opérations réalisées en agence. En effet, dans la plupart des cas, ces derniers y recourent car ils n'ont pas l'opportunité d'employer l'Internet bancaire : ils se voient donc doublement pénalisés.*

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.

7.2 Inclusion en matière de crédit

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

Bien que modeste, le marché du crédit reprend des forces : 2016 confirme en effet la reprise entamée en 2015. Par ailleurs, 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 1.000 € 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). Le législateur a toutefois corrigé cette situation : dans une situation de règlement collectif de dettes, un crédit pourra être octroyé pour autant que le juge du travail donne son aval et que le prêteur soit un prêteur social (ou un employeur).

Difficultés d'usage :

1. croissance des emprunteurs en défaut de paiement : + 2 % en 2016

En Belgique, 5,9 % des emprunteurs sont en défaut de paiement à fin 2016

Depuis la crise financière, on constate une aggravation des difficultés de remboursement de crédits en Belgique. Le nombre d'emprunteurs défaillants atteint 370.701 fin 2016 (+2 % par rapport à 2015) mais on observe, pour la deuxième année consécutive, une légère baisse du montant moyen des arriérés par emprunteur défaillant (8.413 €, soit -2,7 % par rapport à 2015).

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 autres institutions semblent mal prévenir le surendettement, avec des taux de défaillance plus élevés que la moyenne. Les pratiques de ces institutions semblent douteuses, et en particulier en matière d'octroi d'ouvertures de crédit et de prêts hypothécaires.

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.

7.3 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 (+2,4 %) en 2016.
- 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. Toutefois, on sait que :
 - 26 % de la population en Belgique fait difficilement face à des dépenses imprévues⁹⁷ ;
 - la situation en **Belgique** se détériore pour les personnes ayant les revenus les plus bas⁹⁸ (premier quartile) : 31,2 % sont en détresse financière au troisième trimestre 2017.

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 et du Point de contact central notamment, 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. Les données issues du programme de micro-épargne mené par le Réseau Financité en est la preuve, même si des progrès peuvent encore être faits pour en améliorer l'ergonomie et la facilité d'usage.

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.

Recommandations prioritaires :

⁹⁷ Communiqué de presse du SPF Économie, 16 janvier 2017. Disponible sur Internet : http://statbel.fgov.be/fr/binaries/CP_%20SILC_EARLY%202016_tcm326-281827.pdf, consulté le 28/11/2017.

⁹⁸ Le nouveau format des données européennes ne permet plus, hélas, de connaître ce chiffre pour l'ensemble de la population.

- 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.

7.4 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 remboursée, et donc à charge des patients, bien qu'en diminution (et c'est une bonne chose) est de 17,8 % en 2016 (elle était de 20,4 % en 2012). Ce chiffre reste toutefois encore bien supérieur à la moyenne européenne (15 %).
 - Des dettes de soins de santé étaient présentes dans 57 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2015, pour un montant moyen de 1.250 €.
- Concernant l'assurance RC automobile, la croissance remarquable des interventions du Bureau de Tarification entre 2012 (13.018) et 2016 (36.600) 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 (on pointe en particulier les soins ambulatoires) et entraînent la nécessité de contracter une assurance complémentaire. Une partie significative de la population est privée d'une telle assurance. En outre, les assurances complémentaires couvrant les soins ambulatoires rencontrent assez peu de succès en Belgique.

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.

8 ANNEXES

Annexe 1 : banque

Tableau 1 - Nombre d'agences bancaires (2007-2016), par région et par province

Province/Région	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Région de Bruxelles-Capitale	578	566	527	507	529	506	455	428	442	408
Région flamande	5.835	5.705	5.529	5.317	5.212	5.143	4.954	4.725	4.519	4.270
- Anvers	1.427	1.394	1.350	1.303	1.283	1.261	1.188	1.148	1.099	1.044
- Brabant flamand	815	825	827	772	597	779	747	710	682	635
- Flandre occidentale	1.404	1.368	1.313	1.259	1.349	1.198	1.173	1.115	1.065	989
- Flandre orientale	1.528	1.492	1.437	1.375	758	1.344	1.296	1.228	1.172	1.119
- Limbourg	661	626	602	608	1.225	561	550	524	501	483
Région wallonne	2.038	1.988	1.921	1.866	1.832	1.811	1.729	1.657	1.593	1.504
- Brabant wallon	205	204	199	202	670	195	192	187	181	169
- Hainaut	766	738	711	685	537	656	621	585	566	528
- Liège	605	592	551	548	176	533	504	490	470	452
- Luxembourg	190	183	193	170	251	175	172	169	159	145
- Namur	272	271	267	261	198	252	240	226	217	210
Total	8.451	8.259	7.977	7.690	7.573	7.460	7.138	6.810	6.554	6.182

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2016

Tableau 2 - Nombre d'agences bancaires (par région et par province) et évolution (par 10.000 résidents)

Région ou Province	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Région de Bruxelles-Capitale	5,5	5,3	4,8	4,5	4,6	4,4	3,9	3,6	3,7	3,4
Région flamande	9,5	9,2	8,8	8,4	8,2	8,1	7,7	7,3	7,0	6,6
- Anvers	8,3	8,1	7,7	7,4	7,2	7,0	6,6	6,3	6,0	5,7
- Brabant flamand	7,7	7,7	7,7	7,1	5,5	7,1	6,7	6,4	6,1	5,6
- Flandre occidentale	12,2	11,8	11,3	10,8	11,5	10,2	10,0	9,5	9,0	8,3
- Flandre orientale	10,8	10,5	10,0	9,5	5,2	9,2	8,8	8,3	7,9	7,5
- Limbourg	8,0	7,5	7,2	7,2	14,4	6,6	6,4	6,1	5,8	5,6
Région wallonne	5,9	5,7	5,5	5,3	5,2	5,1	4,8	4,6	4,4	4,2
- Brabant wallon	5,5	5,4	5,2	5,3	17,4	5,0	4,9	4,7	4,6	4,2
- Hainaut	5,9	5,7	5,4	5,2	4,1	4,9	4,7	4,4	4,2	3,9
- Liège	5,7	5,6	5,2	5,1	1,6	4,9	4,6	4,5	4,3	4,1
- Luxembourg	7,2	6,9	7,2	6,3	9,2	6,3	6,2	6,1	5,7	5,1
- Namur	5,8	5,8	5,7	5,5	4,1	5,2	5,0	4,6	4,4	4,3
Total	7,9	7,7	7,4	7,0	6,9	6,7	6,4	6,1	5,8	5,5

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2016

Tableau 3 - Nombre d'agences bancaires par 100 km² et évolution de fin 2010 à fin 2016, par région et par province

Province ou Région	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Région de Bruxelles-Capitale	314,9	328,6	314,3	282,6	265,8	274,5	253,4
Région flamande	39,3	38,5	38,0	36,6	34,9	33,4	31,6
- Anvers	45,4	44,8	44,0	41,4	40,0	38,3	36,4
- Brabant flamand	36,7	28,3	37,0	35,5	33,7	32,4	30,2
- Flandre occidentale	40,0	42,9	38,1	37,3	35,5	33,9	31,5
- Flandre orientale	46,1	25,4	45,1	43,5	41,2	39,3	37,5
- Limbourg	25,1	50,6	23,2	22,7	21,6	20,7	19,9
Région wallonne	11,1	10,9	10,8	10,3	9,8	9,5	8,9
- Brabant wallon	18,5	61,4	17,9	17,6	17,1	16,6	15,5
- Hainaut	18,1	14,2	17,3	16,4	15,5	14,9	13,9
- Liège	14,2	4,6	13,8	13,1	12,7	12,2	11,7
- Luxembourg	3,8	5,7	3,9	3,9	3,8	3,6	3,3
- Namur	7,1	5,4	6,9	6,5	6,2	5,9	5,7
Total	25,2	24,8	24,4	23,4	22,3	21,5	20,3

Sources : Febelfin et Statbel, calculs Réseau Financité, données fin 2010 à fin 2016

Annexe 2 : crédits et endettement

Tableau 4 - Emprunteurs et contrats (2004-2016)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
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	6.256.394
Évolution	/	1,62%	2,68%	2,40%	2,62%	1,93%	1,30%	24,53%	0,89%	0,24%	-0,40%	0,07%	0,41%
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	11.299.140
Évolution	/	2,26%	5,11%	4,64%	5,21%	3,21%	1,18%	37,24%	0,98%	0,25%	-1,22%	-0,68%	0,45%
Nombre de nouveaux contrats	/	/	/	/	/	/	1.513.652	4.262.193	1.424.406	1.432.154	1.449.299	1.671.074	1.627.006
Évolution	/	/	/	/	/	/	/	181,58%	-66,58%	0,54%	1,20%	15,30%	-2,64%
Nombre moyen de crédits par emprunteur	1,52	1,53	1,57	1,60	1,64	1,66	1,66	1,83	1,83	1,83	1,82	1,81	1,81
Évolution					2,50%	1,22%	0,00%	10,24%	0,00%	0,22%	-0,83%	-0,75%	0,04%
Montant total (x1.000.000)	147.952 €	163.401 €	181.617 €	200.173 €	214.774 €	229.021 €	245.423 €	265.984 €	277.167 €	287.324 €	297.555 €	305.974 €	319.787 €
Évolution	/	10,44%	11,15%	10,22%	7,29%	6,63%	7,16%	8,38%	4,20%	3,66%	3,56%	2,83%	4,51%
Montant moyen par contrat	22.152 €	23.923 €	25.298 €	26.647 €	27.174 €	28.076 €	29.736 €	23.482 €	24.233 €	25.059 €	26.273 €	27.201 €	28.302 €
Évolution		8,00%	5,75%	5,33%	1,98%	3,32%	5,91%	-21,03%	3,19%	3,41%	4,84%	3,53%	4,05%
Montant moyen par emprunteur	33.750 €	36.679 €	39.704 €	42.733 €	44.679 €	46.740 €	49.444 €	43.029 €	44.443 €	45.960 €	47.788 €	49.105 €	51.114 €
Évolution		8,68%	8,25%	7,63%	4,55%	4,61%	5,79%	-12,97%	3,29%	3,41%	3,98%	2,76%	4,09%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Tableau 5 - Emprunteurs et contrats défaillants (2008-2016)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
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	6.256.394
Evolution	/	1,62%	2,68%	2,40%	2,62%	1,93%	1,30%	24,53%	0,89%	0,24%	-0,40%	0,07%	0,41%
Nombre de personnes défaillantes	349.665	343.020	337.755	279.429	285.595	300.296	308.803	319.092	330.129	341.416	350.635	364.385	370.701
Évolution	/	-1,90%	-1,53%	-17,27%	2,21%	5,15%	2,83%	3,33%	3,46%	3,42%	2,70%	3,92%	1,73%
% emprunteurs défaillants	7,98%	7,70%	7,38%	5,97%	5,94%	6,13%	6,22%	5,16%	5,29%	5,46%	5,63%	5,85%	5,93%
Évolution					-0,40%	3,15%	1,51%	-17,03%	2,55%	3,17%	3,11%	3,85%	1,32%
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	11.299.140
Evolution	/	2,26%	5,11%	4,64%	5,21%	3,21%	1,18%	37,24%	0,98%	0,25%	-1,22%	-0,68%	0,45%
Nombre de nouveaux contrats	/	/	/	/	/	/	1.513.652	4.262.193	1.424.406	1.432.154	1.449.299	1.671.074	1.627.006
Evolution	/	/	/	/	/	/	/	181,58%	-66,58%	0,54%	1,20%	15,30%	-2,64%
Nombre de contrats défaillants	508.039	501.102	492.177	411.415	415.890	434.330	448.725	460.493	482.620	503.544	522.840	547.515	555.936
Évolution	/	-1,37%	-1,78%	-16,41%	1,09%	4,43%	3,31%	2,62%	4,81%	4,34%	3,83%	4,72%	1,54%
% contrats défaillants	7,61%	7,34%	6,86%	5,48%	5,26%	5,32%	5,44%	4,07%	4,22%	4,39%	4,62%	4,87%	4,92%
Évolution					-3,92%	1,19%	2,11%	-25,22%	3,79%	4,08%	5,12%	5,43%	1,09%

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre moyen de 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	1,81
Nb moyen de crédits défaillants par personne défaillante	1,45	1,46	1,46	1,47	1,46	1,45	1,45	1,44	1,46	1,47	1,49	1,50	1,50
Évolution	/	0,55%	0%	1,04%	-1,09%	-1%	0%	-0,69%	1,30%	0,89%	1,10%	0,77%	-0,19%
Arriérés : montant total (millions)				1.777 €	1.856 €	2.155 €	2.419 €	2.549 €	2.722 €	2.964 €	3.108 €	3.153 €	3.119 €
Évolution	/	#DIV/0 !	#DIV/0 !	#DIV/0 !	4,45%	16,11%	12,25%	5,37%	6,79%	8,89%	4,86%	1,45%	-1,09%
Montant moyen par emprunteur défaillant	0 €	0 €	0 €	6.359 €	6.499 €	7.176 €	7.833 €	7.988 €	8.245 €	8.681 €	8.864 €	8.653 €	8.413 €
Évolution	/	#DIV/0 !	#DIV/0 !	#DIV/0 !	2,19%	10,43%	9,16%	1,98%	3,22%	5,29%	2,10%	-2,38%	-2,77%
Montant moyen par crédit défaillant	0 €	0 €	0 €	4.319 €	4.463 €	4.962 €	5.391 €	5.535 €	5.640 €	5.886 €	5.944 €	5.759 €	5.610 €
Évolution	/	#DIV/0 !	#DIV/0 !	#DIV/0 !	3,32%	11,18%	8,65%	2,68%	1,89%	4,37%	0,99%	-3,12%	-2,58%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Tableau 5 bis - Evolution du nombre de contrats par type de crédit 2011-2016

Nouveaux Contrats 2016					
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Tous crédits
Nombre de contrats	666.675	78.845	356.593	524.893	1.627.006
%	41,0%	4,8%	21,9%	32,3%	100,0%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Tableau 6 - Taux de défaillance par nombre de contrats

	1	2	3	4	5 ou +
Nombre de contrats de crédits					
2016	2.249.336	1.532.282	1.041.072	651.309	782.395
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 de contrats de crédits défaillants					
2016	124.558	95.637	66.907	40.418	43.181
2015	117.562	93.938	66.500	41.262	45.123
2014	109.676	90.361	64.223	40.360	45.123
Taux de défaillance par nombre de contrats					
2016	5,54%	6,24%	6,43%	6,21%	5,52%
2015	5,25%	6,17%	6,39%	6,34%	5,80%
2014	4,94%	5,98%	6,17%	6,13%	5,68%
Évolution 2015-2016	5,52%	1,14%	0,50%	-2,08%	-4,89%
Évolution 2014-2015	6,33%	3,24%	3,58%	3,41%	2,09%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Tableau 7 - Nombre de contrats et parts de marchés par type de crédit (au 31/12/2016)

Contrats existants au 2016					
	Prêts à tempérament	Ventes à tempérament	Ouvertures de crédit	Crédits Hypothécaires	Tous crédits
Nombre de contrats	1.912.194	174.819	6.241.985	2.970.142	11.299.140
%	16,9%	1,5%	55,2%	26,3%	100%
Montant total (x1000)	32.168.641 €	794.810 €	17.046.306 €	269.776.958 €	319.786.715
%	10,1%	0,2%	5,3%	84,4%	100,0%
Montant moyen	16.823 €	4.546 €	2.731 €	90.830 €	28.302 €

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Tableau 8 - Evolution du nombre de contrats par type de crédit 2011-2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Prêt à tempérament	1.642.143	1.663.410	1.697.978	1.721.956	1.790.569	1.912.194
Vente à tempérament	358.632	305.580	252.882	214.810	181.931	174.819
Ouverture de crédit	6.636.527	6.715.572	6.717.806	6.542.169	6.376.235	6.241.985
Crédit hypothécaire	2.689.587	2.753.225	2.797.148	2.846.568	2.900.013	2.970.142

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Tableau 9 - Nombre et part de contrats et de contrats défaillants par type de crédit et par type de prêteur (2016 et 2015)

Evolution taux de défaillance 2016 par type de prêteur (tout type de crédit)										
	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total	
Nombre de crédits	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants
Établissements de crédit	898.345	86.283	15.894	4.267	3.935.513	142.024	2.701.778	22.964	7.551.530	255.538
Autres institutions	1.013.849	72.482	158.925	38.429	2.306.472	179.410	268.364	10.077	3.747.610	300.398
Total	1.912.194	158.765	174.819	42.696	6.241.985	321.434	2.970.142	33.041	11.299.140	555.936
Taux de défaillance									2016	
Établissements de crédit	9,60%		26,85%		3,61%		0,85%		3,38%	
Autres institutions	7,15%		24,18%		7,78%		3,75%		8,02%	
Total	8,30%		24,42%		5,15%		1,11%		4,92%	
parts établissement de crédit	46,98%	54,35%	9,09%	9,99%	63,05%	44,18%	90,96%	69,50%	66,83%	45,97%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2015 et 2016

Evolution taux de défaillance 2015 par type de prêteur (tout type de crédit)										
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	3.724.893	296.326
Tous prêteurs	1.790.570	160.283	181.931	44.092	6.451.100	309.432	2.900.014	33.710	11.248.748	547.515
Taux de défaillance									2015	
Établissements de crédit	10,02%		26,97%		3,33%		0,89%		3,34%	
Autres institutions	7,88%		23,93%		7,38%		3,76%		7,96%	
Total	8,95%		24,24%		4,85%		1,16%		4,87%	
parts établissement de crédit	50,21%	56,19%	10,18%	11,32%	62,45%	42,91%	90,50%	62,25%	66,89%	45,88%
parts autres institutions	49,79%	43,81%	89,82%	88,68%	37,55%	57,09%	9,50%	30,75%	33,11%	44,88%

Tableau 10 - Nombre et taux de défaillance des contrats, par type de prêteur et par type de crédit (2016)

Nombre de contrats et de contrats défaillants, par type de prêteur, par type de crédit et parts de marché des crédits défaillants selon le type (2016)											
Nombre de crédits	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total		
	Contrats	Contrats défaillants	Contrats	Contrats défaillants	Contrats	Contrats défaillants	Contrats	Contrats défaillants	Contrats	Contrats défaillants	Part des contrats défaillants
Établissements de crédit	898.345	86.283	15.894	4.267	3.935.513	142.024	2.701.778	22.964	7.551.530	255.538	46%
Autres institutions	1.013.849	72.482	158.925	38.429	2.306.472	179.410	268.364	10.077	3.747.610	300.398	54%
Total	1.912.194	158.765	174.819	42.696	6.241.985	321.434	2.970.142	33.041	11.299.140	555.936	
Parts de marché des contrats défaillants	28,6%		7,7%		57,8%		5,9%		100%		

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Tableau 11 - Crédit octroyés et crédits défaillants, en montant de contrat par type de prêteur (2016)

Crédit octroyés et crédits défaillants, en montant, par type de prêteur, par type de crédit, (2016) (milliers d'€)											
Montants	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total		Part des montants d'arriérés
	Contrats	Contrats défaillants	Contrats	Contrats défaillants	Contrats	Contrats défaillants	Contrats	Contrats défaillants	Contrats	Contrats défaillants	
Établissements de crédit	17.850.473	735.315	52.548	9.273	11.816.572	221.904	242.136.300	1.095.176	271.855.893	2.061.668	66%
Autres institutions	14.318.169	470.824	742.263	34.224	5.229.734	280.229	27.640.658	271.826	47.930.824	1.057.103	34%
Total	32.168.642	1.206.139	794.811	43.497	17.046.306	502.133	269.776.958	1.367.002	319.786.717	3.118.771	
Montants des arriérés	38,7%		1,4%		16,1%		43,8%		100%		

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Tableau 12 - Montants des crédits non défaillants et défaillants par type de prêteur et type de crédit (€ et %)

Montants des crédits non défaillants et défaillants par type de prêteur et type de crédit (€ et %)									
	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total
Montants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total
Établissements de crédit	17.850.473	735.315	52.548	9.273	11.816.572	221.904	242.136.300	1.095.176	271.855.893
Autres institutions	14.318.169	470.824	742.263	34.224	5.229.734	280.229	27.640.658	271.826	47.930.824
Total	32.168.642	1.206.139	794.811	43.497	17.046.306	502.133	269.776.958	1.367.002	319.786.717
parts établissement de crédit	55,49%	60,96%	6,61%	21,32%	69,32%	44,19%	89,75%	80,12%	85,01%
parts autres institutions	44,51%	39,04%	93,39%	78,68%	30,68%	55,81%	10,25%	19,88%	14,99%

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Tableau 13 - Nombre de contrats défaillants, montants des arriérés et parts de marché par type de prêteur et de crédit

	Prêts à tempérament		Ventes à tempérament		Ouvertures de crédit		Crédits hypothécaires		Total
Contrats	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total
Établissements de crédit	898.345	86.283	15.894	4.267	3.935.513	142.024	2.701.778	22.964	7.551.530
Part établissement de crédit	46,98%	54,35%	9,09%	9,99%	63,05%	44,18%	90,96%	69,50%	66,83%
Autres institutions	1.013.849	72.482	158.925	38.429	2.306.472	179.410	268.364	10.077	3.747.610
Part autres institutions	53,02%	45,65%	90,91%	90,01%	36,95%	55,82%	9,04%	30,50%	33,17%
Total	1.912.194	158.765	174.819	42.696	6.241.985	321.434	2.970.142	33.041	11.299.140

Montants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total	Défaillants	Total
Établissements de crédit	17.850.473	735.315	52.548	9.273	11.816.572	221.904	242.136.300	1.095.176	271.855.893
Part établissement de crédit	55,49%	60,96%	6,61%	21,32%	69,32%	44,19%	89,75%	80,12%	85,01%
Autres institutions	14.318.169	470.824	742.263	34.224	5.229.734	280.229	27.640.658	271.826	47.930.824
Part autres institutions	44,51%	39,04%	93,39%	78,68%	30,68%	55,81%	10,25%	19,88%	14,99%
Montant des arriérés (x1.000)	32.168.642	1.206.139	794.811	43.497	17.046.306	502.133	269.776.958	1.367.002	319.786.717

Source : BNB, Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2016

Tableau 14 - Microcrédits personnels octroyés par Crédal entre 2003 et 2016 : nombre, montants moyens et montants totaux prêtés

Année	Nombre accordés	Montant moyen	Montant total
2003	5	3.404 €	17.021 €
2004	59	2.140 €	126.232 €
2005	88	2.933 €	258.065 €
2006	147	2.969 €	436.400 €
2007	187	2.814 €	526.311 €
2008	265	3.193 €	846.210 €
2009	474	4.406 €	2.088.653 €
2010	469	5.165 €	2.422.416 €
2011	613	5.039 €	3.089.093 €
2012	628	5.057 €	3.176.055 €
2013	645	5.592 €	3.606.936 €
2014	536	4.963 €	2.659.946 €
2015	786	5.352 €	4.206.777 €
2016	770	4.977 €	3.832.493 €

Source : Crédal, rapports annuels 2003-2016

Annexe 3 : Assurance

Tableau 15 - Régime des assurés

Situation fin	Assurance soins de santé obligatoire				Total
	Non assuré	Pourcentage de non-assuré	Régime des indépendants	Régime général	
2008	90.343	0,86%	1.027.626	9.386.547	10.504.516
2009	89.346	0,84%	1.050.800	9.443.517	10.583.663
2010	103.890	0,97%	1.064.634	9.493.064	10.661.588
2011	103.011	0,96%	1.070.215	9.564.935	10.738.161
2012	108.620	1,00%	1.077.956	9.643.148	10.829.724
2013	119.219	1,09%	1.085.986	9.705.487	10.910.692
2014	118.547	1,08%	1.093.164	9.763.609	10.975.320
2015	122.116	1,11%	1.103.865	9.811.760	11.037.741
2016	121.929	1,10%	1.114.964	9.892.695	11.129.588

Source : INAMI – Service du Contrôle administratif, rapport d'activités 2016, calculs Réseau Financité

Tableau 16 - Nombre de personnes assurées, en milliers (2004-2016)

Nombre de personnes assurées													
En milliers	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Assurances Revenu garanti	467	470	464	483	512	516	544	599	638	650	644	650	653
Contrats individuels	169	143	122	119	120	128	136	135	135	139	135	132	131
Contrats collectifs	298	327	342	363	392	388	408	464	503	511	509	518	523
Assurances Soins de santé	4.595	4.877	4.912	5.234	5.301	5.157	5.365	5.373	5.470	5.469	5.517	5.475	5.620
Contrats individuels	1.136	1.200	1.220	1.277	1.324	1.539	1.563	1.567	1.578	1.583	1.582	1.504	1.608
Contrats collectifs	3.459	3.677	3.692	3.957	3.977	3.618	3.802	3.806	3.892	3.886	3.935	3.971	4.012

Source : Assuralia, chiffres de l'assurance santé