

## **Proposition de résolution visant à assurer des services bancaires de proximité, de qualité et inclusifs.**

Déposée par Vanessa MATZ, Maxime PREVOT et Josy ARENS, Députés cdH

### **Développements :**

#### A. Contexte

Depuis plusieurs années, la digitalisation des services bancaires fait couler beaucoup d'encre, si celle-ci apporte de nombreux avantages tant pour les banques que pour certains utilisateurs, elle apporte aussi son lot de contraintes et de désagréments pour d'autres clients.

La pandémie et ses restrictions ont entraîné l'accélération de cette digitalisation, en effet, on préconise l'utilisation des paiements électroniques, sans contact si possible, les banques sont fermées ou seulement accessibles sur rendez-vous durant des plages horaires de plus en plus restreintes, les opérations en ligne sont vivement recommandées.

De facto, la digitalisation a également accentué la disparition du cash et une utilisation très amoindrie, on observe cette diminution depuis 2014 avec une tendance plus forte en 2020 due à la crise sanitaire.

Cependant, selon une étude de la BCE, en 2019, la part du cash représente encore 58% du nombre total de paiements effectués en Belgique ; entre 2016 et 2019, la part du cash n'a baissé que de 5%.

Cela s'explique certes par les modes de consommation beaucoup plus électroniques pour certains produits et donc avec des paiements en ligne, par une utilisation renforcée des cartes de banques pour des raisons sanitaires évidentes et également par l'arrêt complet des secteurs culturels, sportifs et associatifs dans lesquels on utilise principalement du cash.

Il est à espérer que ces secteurs puissent rapidement reprendre vie, entraînant à nouveau l'utilisation du cash et donc on peut imaginer que les chiffres de 2020 relatifs à l'utilisation d'argent liquide soient en quelque sorte fictifs et seront bien différents lors d'un futur retour à une vie normale.

Et quelques mois plus tard, nous voici face à un service bancaire très discriminant, il y a ceux qui savent et ceux qui ne savent pas, il y a ceux qui ont les moyens et d'autres non, la fracture numérique est sans conteste une véritable forme d'exclusion de la société d'un public plus fragile.

Les raisons de cette exclusion sont multiples : de moins en moins d'alternatives, des alternatives de plus en plus coûteuses et restreintes, la

perte d'autonomie d'un grand nombre de personnes entraînant parfois un problème de sécurité, un manque de connaissances de l'utilisation des outils numériques... Alors que la mutation de nos services bancaires s'accélère, force est de constater que l'ensemble de la population n'est pas prêt à ces changements brutaux.

#### 1) La formation : trop tardive et insuffisante

Bien que des sessions aient été organisées dans certaines communes à l'initiative de la Wallonie en partenariat avec Febelfin et les EPN, ce n'est pas suffisant. D'abord parce que ces formations ressemblent davantage à de courtes informations, ce qui est bien insuffisant lorsque la personne se retrouve ensuite seule face à une tablette, un smartphone ou un ordinateur dont elle n'a que peu de connaissances au départ, qui nécessitent régulièrement des mises à jour, des changements d'interfaces voire même des interfaces différentes de celles découvertes lors de la formation et autres inconvénients. Ensuite, nous sommes loin d'avoir offert la possibilité de se former à l'ensemble des citoyens alors que la révolution numérique est déjà en marche, il y a un énorme décalage entre la préparation de la population et la mise en application de la digitalisation.

Pour une grande partie de la population, imaginer que l'éducation et la pédagogie puissent renverser la vapeur et les rendre autonome, c'est tout à fait hypocrite. Au-delà des moyens matériels, les capacités cognitives régressent après 70 ans, la faculté d'apprentissage, la mémoire à court terme, la capacité d'attention diminuent avec l'âge. Le secteur bancaire ne peut pas continuer à ignorer et faire fi des difficultés d'une frange importante de la population.

Selon le baromètre 2020 de la Fondation Roi Baudouin<sup>1</sup>, « *La fracture numérique couvre trois dimensions, auxquelles sont associées des inégalités marquées. Si l'exclusion digitale peut toucher beaucoup de monde, les personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé sont particulièrement à risque.*

1. *Inégalités d'accès aux technologies numériques. Alors que les Belges sont largement connectés à internet (90%), de fortes disparités apparaissent en fonction des revenus : 29% des ménages avec des faibles revenus ne disposent pas de connexion internet à domicile, contre 1% des ménages avec des hauts revenus.*
2. *Inégalités relatives aux compétences numériques. 40% de la population belge sont à risque d'exclusion numérique : 32% n'ont que de faibles compétences et 8% sont des non-*

---

<sup>1</sup> [C:\Users\User\AppData\Local\Temp\MicrosoftEdgeDownloads\782aa325-b2a5-48ca-877e-fe7498b2ab27\2020\\_zoom\\_BarInclDig\\_FR.pdf](C:\Users\User\AppData\Local\Temp\MicrosoftEdgeDownloads\782aa325-b2a5-48ca-877e-fe7498b2ab27\2020_zoom_BarInclDig_FR.pdf)

*utilisateurs d'internet. Plus les revenus sont faibles et le niveau de diplôme peu élevé, moins on dispose de compétences numériques (75%). 3. Inégalités liées à l'utilisation des services essentiels. 85% des Belges âgés de 16 à 74 ans utilisent internet tous les jours et notamment les services en ligne. 57% des internautes peu diplômés et 56% de ceux qui ont de faibles revenus n'ont pas utilisé internet pour transmettre des documents à l'administration, alors qu'ils devaient effectuer cette démarche. Les alternatives : de moins en moins nombreuses et de plus en plus coûteuses »*

Très régulièrement, des mandataires locaux, des bourgmestres, des associations, des collectifs citoyens, les citoyens eux-mêmes interpellent les gouvernements et les banques, car les suppressions de distributeurs de billets et d'automates permettant les services bancaires s'accroissent, les heures d'ouverture des guichets sont de plus en plus réduites, de nombreuses agences bancaires ferment purement et simplement, laissant pour seule possibilité aux clients les services en ligne ou bien parcourir de nombreux kilomètres pour se tourner vers une nouvelle agence.

Cette problématique est très marquée dans les zones rurales dont les communes sont de manière générale plus étendues, le nombre de kilomètres à parcourir devient de plus en plus grand pour trouver une nouvelle agence, ce qui est très contradictoire compte tenu des enjeux climatiques. La problématique existe aussi à proximité des grandes villes, incitant les clients des communes périphériques à se rendre en centre-ville pour bénéficier des services bancaires.

La tendance est clairement identifiée, la suppression des services bancaires hors ligne est généralisée à tout le territoire, nous sommes en train de participer, contraints et forcés, à une véritable déshumanisation de ces services dictée par les acteurs bancaires nous offrant un spectacle affligeant face auquel le gouvernement reste spectateur.

Cette tendance creuse l'écart et amplifie les inégalités entre ceux qui possèdent et savent utiliser les outils numériques et les autres. Cette exclusion est vécue principalement chez les seniors, sachant que les plus de 65 ans représentent 1/5<sup>ème</sup> de la population, mais pas seulement ; des personnes plus jeunes n'ont pas toujours accès et/ou les connaissances et la maîtrise nécessaires des outils numériques.

Une autre barrière discriminante est le coût des opérations. Bien évidemment, chaque banque se retranche derrière le fait que les services sont toujours disponibles mais qu'ils auront un coût (virements, impressions et envois d'extraits...). Selon une estimation réalisée par Financité, une personne effectuant par mois deux paiements par domiciliation, quatre virements manuels et qui se fait envoyer par la poste un relevé de compte devra déboursier de 80 à 111 euros par an. C'est en

moyenne 5 à 7 fois plus élevé que le montant du service bancaire de base (16,34€), rien ne justifie cela. Alors que dans le même temps, il existe encore des comptes à vue gratuits pour les personnes digitalisées.

Une alternative au coût élevé d'un compte à vue traditionnel pourrait être d'ouvrir un compte permettant seulement l'accès au service bancaire de base tel que défini dans le Code de Droit Economique Livre VII, chapitre 8, titre 3 « Services de paiement » des articles 56/1 à 59/3, celui-ci prend la forme d'un compte à vue avec une carte de débit et permet de faire les opérations suivantes :

- des dépôts ;
- des retraits d'argent ;
- des virements ;
- des ordres permanents ;
- des domiciliations ;
- l'exécution d'opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire.
- Réception des extraits de compte.

La banque peut vous demander un montant maximum de 16,34 euros à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021. Chaque année, le prix maximal du service bancaire de base est adapté à l'indice des prix à la consommation. Pour ce montant maximum, vous pouvez effectuer dans l'Union européenne, de manière illimitée certaines opérations :

- des dépôts ;
- des inscriptions en compte de chèques ;
- des retraits d'argent ;
- des virements ;
- des ordres permanents ;
- des domiciliations.

Si ces opérations se font électroniquement, leur nombre est illimité.

Si elles se font manuellement (un retrait d'argent au guichet par exemple), vous avez droit à 36 opérations manuelles.

En outre, les frais d'ouverture, de gestion et éventuellement de clôture du compte à vue sont également compris dans le prix maximal. Les frais d'extraits de compte sont aussi inclus dans le montant maximal. Vous pouvez obtenir les extraits par voie électronique en nombre illimité, ou bien ils sont mis manuellement à votre disposition, au moins une fois toutes les deux semaines.

Cette solution peut en partie régler les problèmes de coût mais ne réduit absolument pas la fracture numérique. En effet, les conditions d'octroi de

ce service sont très strictes et liées notamment à un maximum de liquidités réduit maximum 6000 € selon le code de Droit Economique Livre VII Titre 3 Chapitre 8 article VII 59.

## 2) Perte d'autonomie et insécurité

Une troisième barrière et non des moindres, c'est l'insécurité qui est créée autour de ce public plus fragile. Un public plus fragilisé qui de facto se tournera vers la famille, vers les amis, vers les voisins pour aller chercher de l'aide et accomplir les devoirs bancaires de manière digitale puisqu'il n'y aura plus d'alternative ou seulement des alternatives trop coûteuses ou trop lointaines.

Se pose alors la question de la perte d'autonomie d'une part, et c'est une question importante tant dans la gestion d'un portefeuille personnel que vis-à-vis du vieillissement de notre population. Alors qu'on tente d'un côté de permettre aux personnes de vivre le plus longtemps possible à domicile, on les prive de l'autre de leur autonomie bancaire, c'est une démarche qui va à contre-sens.

D'autre part, il y a l'insécurité, si dans la plupart des cas, espérons-le, chacun trouvera autour de lui une personne de confiance et bienveillante à qui il pourra confier ses codes, montrer l'état de ses finances et autres, des personnes plus malveillantes n'hésiteront pas à profiter des plus vulnérables et dans ce cas, il ne faudra pas longtemps pour qu'une personne plus fragile perde tout contrôle et se retrouve dilapidée de ses quelques deniers.

Que ce public soit fragilisé par l'âge, par un handicap ou simplement par un manque de connaissances ou de moyens, en tant qu'Humanistes, nous ne pouvons pas accepter que cette partie de la population subisse une sorte de maltraitance silencieuse.

## 3) Conséquences de la disparition du cash

Enfin, dans un débat plus large, avec la digitalisation des banques, se pose la question de la disparition du cash qui induit également des craintes quant à la sécurité et ce dans plusieurs domaines. Prenons l'exemple de la petite dame qui va donner 5€ à la voisine pour lui ramener un pain, devra-t-elle confier sa carte de banque avec son code pour acheter un pain ? Terminé le papy qui souhaite donner la dringuelle à sa petite-fille ? Et cette association de village qui joue habituellement avec des fonds de caisse de monnaie, comment les clients payeront-ils ? Devront-ils à l'avance faire 30 kilomètres pour aller chercher du cash pour aller profiter de la guinguette du village ou assister au match de basket du club local ? Sans parler de la responsabilité de ces dirigeants et bénévoles impliquée dans une mutation digitale et des coûts engendrés pour

continuer à fonctionner de manière transparente, accessible et simple. Si la population n'est pas toujours formée, c'est également le cas des bénévoles, et si les contraintes s'accroissent, ils s'épuiseront et finiront par renoncer au détriment de l'associatif. C'est un véritable débat de société dont les responsables politiques et les banques doivent tenir compte dans la réflexion sur le tout au digital, l'autonomie et la vie de notre tissu associatif en dépend.

#### B. Les initiatives en cours

Batopin et Jofico sont deux projets menés par des associations de grandes banques visant à créer des réseaux communs de distributeurs de billets. C'est évidemment crucial d'un point de vue disponibilité d'argent liquide, cependant, nous pointons du doigt deux incohérences.

Tout d'abord, quitte à ce qu'elles déploient leurs forces ensemble autant que ce soit pour offrir des services complets, à savoir la distribution du cash certes mais également, permettre de réaliser des opérations bancaires.

Ensuite, les projets sont totalement en décalage, puisqu'on nous annonce l'apparition des premiers distributeurs pour Batopin à la mi-2021 et à la mi-2020 pour Jofico, le territoire est bien loin d'être équipé dans un bref délai mais les banques continuent de supprimer leurs services et leurs agences avant même que les solutions de remplacement soient opérationnelles. Que font les citoyens entre ces deux périodes ?

#### C. Contrat de gestion bpost

Dans le 6<sup>ème</sup> contrat de gestion de bpost, l'article 10.7. dit ceci : « Bpost s'engage à maintenir minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et d'assurer la présence de cet équipement sur toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière. »

Alors que le 6<sup>ème</sup> contrat de gestion prend fin le 31 décembre 2021, il est important de veiller à la continuité de cet engagement mais surtout à son application.

Il serait utile dès lors de garantir des automates permettant à la fois le retrait du cash et les opérations bancaires de manière à offrir un service bancaire de proximité à toute la population dans les communes qui ne compteraient plus d'agences bancaires ni d'un quelconque service similaire.

En tant que service public, bpost peut clairement jouer ce rôle et pallier aux manquements des services commerciaux privés, le gouvernement doit évidemment donner toutes les capacités à bpost pour assurer toutes ses missions.

Actuellement, il existe des communes dans lesquelles il n'y a ni agence bancaire, ni de bureau bpost, il est donc urgent d'établir une négociation et des partenariats pour établir une vision globale de l'état de la situation dans toutes les communes et établir une feuille de route pour qu'in fine, l'ensemble des citoyens dans chaque commune puisse bénéficier des mêmes services.

#### D. Conclusion

Les chiffres parlent d'eux-mêmes, la crise sanitaire a accéléré la digitalisation des services bancaires et par la même occasion la disparition du cash. Si nous pouvons entendre les arguments des banques allant dans ce sens, nous ne pouvons pas comprendre ni accepter qu'une portion considérable de la population soit laissée en marge de la société et en soit ainsi exclue.

#### **Considérant,**

- a) L'accélération de la digitalisation des services bancaires ;
- b) L'augmentation des suppressions de distributeurs de billets et d'automates ;
- c) L'importante partie de la population qui est en décrochage face à la digitalisation ;
- d) Le coût élevé des opérations bancaires hors ligne ;
- e) Le nombre important de fermetures d'agences bancaires et l'accessibilité aux guichets de plus en plus restreinte ;
- f) Les projets Batopin et Jofico en cours ;
- g) L'existence des services bancaires de base ;
- h) L'insécurité et la perte d'autonomie d'une grande fraction de la population ;
- i) Les enjeux associatifs face à l'utilisation des services par les dirigeants et bénévoles ;
- j) L'importance du maintien des services de proximité de qualité compte tenu notamment des enjeux climatiques ;
- k) Le devoir d'assurer à chacun de vivre dans la dignité et dans le respect de ses fragilités ;
- l) L'important d'œuvrer à une société inclusive et plus humaine.

## **Demande au gouvernement,**

1. D'adopter un moratoire quant à la suppression des distributeurs de billets et des automates permettant les opérations bancaires ;
2. D'imposer aux banques de proposer à tous ses clients un forfait, dont le montant ne peut être supérieur à deux fois le montant du plafond maximum des services bancaires de base, pour effectuer les mêmes services que ceux prévus dans le service bancaire de base ;
3. De négocier avec les banques à propos des projet Batopin et Jofico de manière à ce que les nouvelles machines soient à la fois des distributeurs de billets et qu'elles permettent d'effectuer des opérations bancaires (virement, extraits,...)
4. D'assurer la continuité de l'engagement de bpost à maintenir des distributeurs de billets dans les communes qui ne comptent plus d'agence bancaire et d'étendre les fonctions de ces distributeurs aux services bancaires dans le futur contrat de gestion.
5. D'ouvrir un débat démocratique avec les différentes entités, les associations, les banques, les citoyens portant sur l'avenir des services bancaires.

Vanessa MATZ, Députée Fédérale cdH

Maxime PREVOT, Député Fédéral cdH

Jory ARENS, Député Fédéral cdH