

Accessibilité du secteur bancaire

Prise de position des organisations de consommateurs¹

Lors de la commission parlementaire de l'économie du 16 mars 2022, le Ministre Dermagne a mentionné que Febelfin ne voulait plus travailler sur un protocole d'accord concernant l'accessibilité et la répartition géographique des distributeurs automatiques de billets dans le projet BATOPIN². Le gouvernement a donc annoncé qu'il prendrait une initiative législative en la matière.

Compte tenu de l'importante fonction sociale du système bancaire dans notre vie quotidienne, les organisations de consommateurs saluent toute initiative en ce sens.

Nous soulignons à l'avance que :

- La politique de durabilité doit tenir compte de la durabilité écologique et sociale. Le principe de "ne laisser personne de côté" est un élément important³ ;
- Les bénéfices de la numérisation de la société (financés, entre autres, par le Fonds de relance) devraient être investis pour garantir des services de base accessibles aux groupes vulnérables.

Nous attirons l'attention, entre autres, sur les points suivants :

En ce qui concerne la répartition géographique des distributeurs automatiques

Le projet BATOPIN n'empêche pas qu'il y ait moins de distributeurs automatiques à l'avenir. Selon les chiffres dont nous disposons, 5 062 machines vont disparaître, et 2 000 à 2 400 machines neutres vont être ajoutées. Il s'agit d'une réduction de 50 %. Pire encore, les lieux où se trouvent ces machines seraient réduits de 2500 à 750 : cela ne représente qu'1/3^{ème} ! Aussi le projet JOFICO diminuera le nombre des distributeurs automatique.

¹ Cette prise de position est soutenue par les organisations de consommateurs suivantes : le Gezinsbond, Test-Achat, FGTB, Centre d'Appui-Médiation de Dettes de Bruxelles- Capitale, le CGSLB, le VSZ, Beweging.net (OKRA) et le BAPN

² Un problème similaire se pose également avec le projet JOFICO

³ [Ne laisser personne de côté dans la mise en œuvre de l'Agenda 2030 pour le développement durable | Salle de presse \(europa.eu\)](#)

La réponse du Ministre lors du débat parlementaire montre que, lors de la répartition des distributeurs automatiques, Febelfin tiendra compte des résultats d'une étude iVOX qui explique que les consommateurs préfèrent retirer de l'argent sur le chemin du travail ou en faisant leurs courses. C'est pourquoi les distributeurs automatiques seront principalement situés dans les rues et les centres commerciaux. Mais bien sûr, cela implique également une grande perte de distributeurs automatiques accessibles pour les personnes qui ne travaillent pas et/ou qui préfèrent acheter localement dans leur communauté villageoise (y compris, par exemple, les consommateurs retraités)⁴.

En outre, il semble également exagéré de dire que "nous" payons de plus en plus par voie numérique et retirons donc moins d'argent liquide. Lors d'une audition au Parlement le 21 avril 2021, Unizo a confirmé que "les nouvelles technologies (moins chères) n'ont pas encore percé à grande échelle, et les paiements en espèces restent la norme. L'intention n'est donc certainement pas de restreindre la possibilité d'utiliser l'argent liquide comme moyen de paiement". L'UCM a, lors de l'audition au parlement, également demandé qu'une plus grande attention soit accordée aux guichets automatiques supplémentaires dans les communes. Et toujours selon l'étude publiée par la Banque centrale européenne (2019)⁵, 58% du nombre total de transactions effectuées par les consommateurs belges en 2019 ont été payées en espèces, ces paiements représentant 33% de la valeur de toutes leurs transactions. En moyenne, un Belge effectue chaque jour 0,8 paiement en espèces, contre 0,4 par carte bancaire. Il est également vrai que les systèmes de paiement ne restent pas toujours opérationnels, surtout pendant les périodes d'affluence. Les retraits d'argent liquide peuvent alors constituer un outil utile pour les consommateurs.

Enfin, dans certains cas, les consommateurs sont également tenus de se rendre à un guichet automatique ou dans un magasin physique (par exemple, lors de la première utilisation d'une nouvelle carte VISA ou bancaire). Le problème ne se limite donc pas aux personnes qui veulent encore retirer de l'argent liquide.

Nous demandons donc que la nouvelle initiative législative envisage un plan de distribution réaliste (en consultation avec les autorités locaux, les organisations de consommateurs et d'autres parties prenantes), dans lequel les consommateurs et les citoyens des communautés locales peuvent également préserver leur accès à l'argent liquide. Compte tenu des pourparlers de fusion qui sont actuellement en cours entre plusieurs communes, le fait de ne prévoir qu'un seul distributeur par commune semble insuffisant. Chaque centre-ville d'une commune devrait disposer d'un distributeur automatique.

En ce qui concerne l'accessibilité technique des guichets automatiques

Les premiers résultats d'une étude menée par l'AB-REOC concernant la fracture numérique montrent que l'accessibilité des guichets automatiques bancaires est problématique. Les banques proposent déjà un nombre limité de menus "auditifs" pour les personnes handicapées, mais souvent ces personnes ne sont toujours pas en mesure de choisir les billets qu'elles recevront, ou bien il n'est pas fait mention de l'ordre dans lequel ceux-ci sortiront du distributeur. Or, cela est très important pour les personnes

⁴ Comme ces questionnaires sont entièrement numériques, les résultats peuvent donner une image trop optimiste car, bien entendu, le groupe des personnes numériquement faibles n'est pas inclus dans le questionnaire.

⁵ ECB, Cash report ECB 2019, blz. 20.

malvoyantes, car elles plient les billets différemment afin de pouvoir distinguer ultérieurement un billet de 10 euros d'un billet de 20 ou 50 euros.

Nous comprenons que le secteur bancaire puisse être confronté à des coûts de développement pour rendre chaque système également accessible. Mais le projet BATOPIN vise à partager les coûts entre les différentes banques. Avec un tel partage des coûts, permettant que le coût ne repose plus sur les épaules d'une seule banque, nous pouvons au moins espérer qu'il sera possible de développer un système aussi inclusif que possible.

Nous demandons donc que les économies de coûts que les distributeurs automatiques de billets neutres apporteront aux banques soient utilisées pour investir une partie de ces économies dans l'accessibilité des machines⁶.

Services bancaires universels

Nous souhaitons également vous rappeler la prise de position de *Bankencollectief*. Si le collectif s'est d'abord montré enthousiaste à l'idée de signer la charte, il a été contraint de constater, quatre mois après son entrée en vigueur, que diverses banques réduisent néanmoins encore davantage les transactions non numériques : *"Nous constatons, par exemple, que les machines permettant d'imprimer les relevés de compte disparaissent progressivement de la rue. La disparition de ces machines, combinée à la fermeture des agences bancaires, est un triste événement pour de nombreuses personnes qui voient disparaître leur dernière parcelle d'autonomie financière. C'est pourquoi nous remettons en question la valeur de la charte actuelle. Que signifie la charte si les conditions individuelles sont supprimées ? Seule la condition 2.C - les coûts variables pour l'envoi des relevés de compte par la poste - continuera à s'appliquer en pratique. Nous regrettons donc profondément cette évolution"*.

Outre la répartition des distributeurs de billets, il convient également d'examiner les possibilités d'un plan de distribution géographique de self-banques où il est possible d'imprimer des relevés de compte, par exemple (intégrées dans la même machine que le distributeur de billets, ou via un dispositif distinct).

Les personnes défavorisées et les seniors sont impactées par la disparition des guichets physiques car elles ne disposent pas d'internet. En plus, elles ont souvent besoin de duplicata de leurs extraits de compte pour des démarches administratives (justification pour les demandes d'aide sociale, etc.), elles doivent plus souvent effectuer des démarches au guichet pour se faire aider et elles ne sont pas toujours informées de leurs droits et/ou en capacité de formuler des demandes écrites claires (pour obtenir le service bancaire de base notamment).

Souvent, ces personnes se voient alors facturer des frais supplémentaires, en plus des 60 euros qu'elles doivent déjà payer pour leur service bancaire de base. S'il y a de moins en moins de self-banques, une proportion plus importante de consommateurs souffrant de déficience numérique devra payer un

⁶ En outre, un engagement des banques à investir une partie des fonds libérés dans l'accessibilité numérique de leurs applications bancaires et de paiement (y compris leur mise à jour permanente) constituerait un grand pas en avant.

supplément pour consulter, imprimer et gérer ses relevés de compte. Nous pensons que le coût supplémentaire lié à l'obtention des relevés bancaires ne peut pas être attribué à ces personnes.

En outre, les engagements de la charte expirent en juin 2024. Il est urgent de développer une vision à long terme et de renforcer et inscrire dans la législation les droits des consommateurs en matière d'accessibilité bancaire d'ici 2024.

Nous demandons donc que les distributeurs neutres puissent également permettre d'autres transactions bancaires afin que l'accessibilité aux services bancaires de base et aux services bancaires universels soit également garantie.

Autoriser les paiements en espèces partout

Enfin, nous profitons de cette occasion pour demander à nouveau que le droit aux paiements en espèces soit inscrit dans la loi. De nombreuses personnes n'ont aucun moyen de payer par voie numérique (par exemple, les enfants, les "interdits bancaires",...), trouvent le paiement électronique trop compliqué (personnes âgées, personnes fragiles,...) ou trouvent plus facile de suivre le budget de leur ménage s'ils retirent une somme d'argent en espèces chaque semaine.

Tant la BCE que la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne et de la Commission européenne imposent aux entreprises l'obligation d'accepter les paiements en espèces⁷.

Nous soulignons également que le passage à une société "sans cash", voire "pauvre en cash", ne peut se faire sans une réflexion approfondie sur l'infrastructure et l'accès aux ressources financières pour la population vulnérable. Les expériences de la Suède et du Royaume-Uni⁸ nous enseignent que lorsque l'infrastructure de l'argent liquide est supprimée, il est difficile de la reconstruire. Nous ne pouvons donc pas accepter que les infrastructures disponibles soient réduites à une telle échelle, sans répondre aux questions sociales que cela implique.

Nous demandons donc au gouvernement de travailler sur un projet de loi qui permettra aux consommateurs de payer en espèces jusqu'à un certain montant.

⁷ La Cour de Justice de l'Union européenne indique clairement dans ses arrêts C-442/19 et C-423/19 du 26 janvier 2021 que les billets en euros doivent conserver leur cours légal. Voir également l'avis du CCS Consommation sur le sujet [Handelspraktijken : Aanvaarding van cashbetalingen \(fgov.be\)](https://fgov.be/fr/actualites/avis-du-ccs-consommation-sur-le-sujet-handelspraktijken-aanvaarding-van-cashbetalingen)

⁸ Des leçons peuvent être tirées de l'expérience suédoise, ainsi que du rapport britannique "Access to cash review" : [final-report-final-web.pdf \(accesstocash.org.uk\)](https://www.accesstocash.org.uk/final-report-final-web.pdf)