

CONSEIL CONSULTATIF FEDERAL DES AINES

Avis 2021/07

Le Conseil consultatif fédéral des aînés, créé en vertu de la loi du 8 mars 2007 créant un Conseil consultatif fédéral des aînés et dont les membres sont nommés par arrêté royal du 7 juillet 2017 portant nomination des membres du Conseil consultatif fédéral des aînés, a pour mission de donner, de sa propre initiative ou à la demande du gouvernement fédéral ou d'une Chambre législative, des avis sur les matières relevant de la compétence de l'autorité fédérale concernant les pensions, l'égalité des chances, l'intégration sociale et la lutte contre la précarité, l'accessibilité des soins de santé et la mobilité.

En application de l'article 3 § 3, 1° de la loi précitée du 8 mars 2007, le Conseil consultatif fédéral des aînés émet l'avis suivant:

AVIS DU CONSEIL CONSULTATIF FÉDÉRAL DES AÎNÉS CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

La digitalisation des services bancaires, entamée depuis quelques années, génère de nouveaux exclus bancaires : c'est-à-dire des personnes déjà bancarisées qui n'arrivent plus à accéder à leur compte. Or, en vertu de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédits et des sociétés de bourse, les banques ont des obligations de service public en contrepartie du monopole que l'Etat leur octroie, monopole enforcé par les mesures anti-blanchiment qui interdisent les paiements cash de plus de 3000€ et des salaires. Les banques doivent notamment permettre à tout un chacun d'accéder à ses propres comptes¹. Dans cette perspective, l'accès aux comptes et la manipulation de ceux-ci ne peuvent pas s'effectuer uniquement par la voie du numérique. La dernière mesure relative aux paiements cash et électroniques dans les commerces renforce cette obligation.

Les banques ne peuvent imposer des changements de façon unilatérale. Les gouvernements doivent faire preuve de courage politique pour faire respecter les droits des usagers. Les projets actuels de BATOPIN et d'un autre consortium de banques risquent d'atteindre profondément ces droits.

AVIS

Le Conseil demande avec insistance de :

- **Maintenir une offre de distributeurs de billets accessibles à tous et toutes.** Veiller aux conditions d'accessibilité (personnes à mobilité réduite, sécurité du lieu, accessible pas seulement en voiture) : Batopin avance qu'au minimum 95% de la population aurait accès à un distributeur offrant l'assortiment de base (retrait, dépôt...) dans les 2,5 km par la route et la banque de la poste, dans son contrat de gestion, doit faire en sorte que chaque commune doit disposer d'un nombre d'appareils équivalent à au moins un appareil par tranche de 1.500 habitant(e)s (densité de la population). Ceci ne peut remplacer les exigences envers les banques.

¹ Code de droit économique, [Art. VII.56/1](#). [¹ Lors de la demande, de l'accès ou de la détention d'un compte de paiement auprès de l'institution de crédit, le consommateur ne subit pas de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou sur tout autre motif visés dans la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie.]¹

- **Mettre en place un mécanisme afin que toutes les banques offrant des comptes à vue contribuent collectivement aux coûts d'implantation et de gestion** de l'ensemble du parc de distributeurs de billets du Royaume. Cela pourrait passer par la création entre elles d'un fond qui encouragerait et soutiendrait les banques qui maintiennent des DAB et un mécanisme pénalisant celles qui les suppriment. Dans ce cadre, il faut faire appel aux communes sur l'impact des taxes générées sur le DAB. On ne peut en effet se plaindre de la suppression et donner une pénalité au maintien.
- **Supprimer les suppléments pour les retraits** d'argent liquide aux distributeurs de billets et au guichet. Chaque citoyen doit en effet aussi pouvoir avoir accès à son argent au guichet gratuitement.
- Maintenir une **offre d'agences bancaires** accessibles à tous et à toutes vu que le recours aux smartphones ne peut rencontrer l'accessibilité pour tous. Il faut remettre l'utilisateur au centre de la relation.
- Maintenir en **quantité suffisante des terminaux** permettant de réaliser des opérations manuelles courantes telles que des virements, des changements de code, la consultation des extraits de comptes et leur impression sans frais supplémentaire.
- Proposer et/ou augmenter **significativement l'offre des formations à l'e-banking** dispensées par les banques mais surtout via l'associatif. Faire que ces formations soient accessibles et pertinentes en évitant les effets marketing sur les autres produits bancaires. Les aînés ont parfois un sentiment de discrimination ou de ridicule lorsque l'on explique devant tout le monde des choses qui semblent évidentes aux autres. Le fonds interbancaire doit donc aider le tissu associatif à développer des « ambassadeurs numériques ».

Le Conseil s'étonne de ce que le gouvernement ait conclu un accord avec les banques pour service bancaire minimal alors que le service de base existe et est moins cher à 1€/mois. Les banques doivent **faire la publicité** du service bancaire de base (qui doit être élargi au-delà de ceux qui ne disposent d'aucun compte) et du service bancaire universel (dont le tarif semble préfigurer une augmentation générale déjà prévue dans la Charte de 10% par an !). Qu'elles en fassent des campagnes de promotion au moins aussi importante que pour leurs autres services.

Le Conseil attire aussi l'attention sur des phénomènes d'exclusion bancaire au prétexte que le compte n'est plus rentable. Ces informations se répètent auprès des associations d'aînés dont une bonne part craignent de changer d'institution bancaire vu les paiements automatiques et autres domiciliations. Il y a ici aussi une nécessité de mieux expliquer le système de transfert de compte.

Le Conseil estime que là où l'Etat possède des participations(à fortiori quand elle détient 100%) dans les institutions financières, il se doit d'imposer l'exemple,

D'autres domaines frappés par cette fracture numérique :

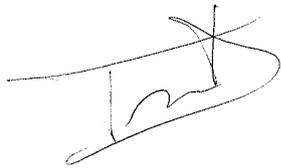
La fracture numérique s'impose aussi dans d'autres domaines que les banques.

Les gouvernements, administrations (documents, demandes d'aides, attestations, mutuelles, ...) et grandes compagnies de services (énergie, téléphonie, assurances, ...) réservent de plus en plus l'accès (gratuit) via le web.

Or les principaux constats du baromètre de l'inclusion numérique réalisé à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin disent : « Près d'un ménage sur trois avec des faibles revenus ne dispose pas de connexion internet. 40% de la population belge ont de faibles compétences numériques. Un chiffre qui monte à 75% chez les personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé. Elles sont respectivement 55% et 67% à ne pas effectuer de démarches administratives en ligne. »

- ⇒ Il appartient donc aux autorités de légiférer pour que les services restent accessibles à tous.
- ⇒ Idée : créer des écrivains digitaux dans les communes ou CPAS financés par la collectivité (fédéral) et les services qui recourent à cette digitalisation.

Approuvé lors de la réunion plénière du 13 décembre 2021.



Le Président,
Daniel Van Daele



Le Vice-Président,
Maddie GEERTS