

Chapitre V - L'impact financier de la digitalisation des services et de la monnaie

Table des matières

| | |
|--|-----|
| Introduction | 99 |
| 1. La digitalisation en marche | 99 |
| 1.1 Une accélération liée à la crise du COVID-19..... | 99 |
| 1.2 La digitalisation des services comme projet politique | 100 |
| 1.3 Digitaliser à tout prix ? | 102 |
| 2. Le coût de la digitalisation pour les personnes en pauvreté | 103 |
| 2.1 L'achat de matériel et la connexion Internet | 104 |
| 2.2 Les compétences numériques | 105 |
| 2.3 Le coût des (non) alternatives non numériques | 106 |
| 2.4 La gestion plus difficile du budget | 107 |
| 2.5 La vulnérabilité sur Internet..... | 107 |
| 3. La numérisation de la monnaie et des services bancaires, | 108 |
| 3.1 Exclusion bancaire et financière | 108 |
| 3.1.1 Difficultés d'accès aux services bancaires en ligne | 108 |
| 3.1.2 Difficultés d'usage des moyens de paiement et des services bancaires en ligne... | 110 |
| 3.1.3 Frais bancaires et coûts des services | 112 |
| 3.2 La difficulté croissante de payer en argent liquide | 112 |
| 3.2.1 Un accès limité au cash..... | 113 |
| 3.2.2 Un droit de payer en cash qui s'effrite..... | 114 |
| 3.2.3 Favoriser les moyens de paiement électronique | 115 |
| 4. Ne laisser personne de côté..... | 116 |
| 5. Recommandations | 119 |

Introduction

La digitalisation de notre société, des services publics comme du secteur privé, progresse rapidement en Belgique comme ailleurs. Cette évolution numérique bouleverse profondément l'organisation et le fonctionnement de notre société, à tous les niveaux : économique, social, politique, individuel... Elle est à la fois porteuse d'opportunités et de menaces et a connu une nette accélération ces deux dernières années dans le contexte de la pandémie de Covid-19. Au cœur de cette révolution, la transformation digitale n'est pas sans conséquences sur l'accès aux services essentiels et aux droits des personnes incapables de suivre le rythme imposé¹. Elle pose, pour elles particulièrement, un grand nombre d'enjeux d'ordre financier. Ce chapitre explore ceux-ci.

En effet, le point 1 propose un tour d'horizon du processus de digitalisation de la société qui s'est accéléré suite à l'épidémie de Covid-19 et qui s'inscrit de plus en plus au niveau politique. Il pose ensuite la question : faut-il digitaliser à tout prix ? Le point 2 approfondit la question du coût de la digitalisation pour les personnes en situation de pauvreté en termes d'achat de matériel et de connexion Internet, de compétences numériques et de coût des (non) alternatives non numériques. Il aborde aussi la gestion plus difficile du budget et la vulnérabilité sur Internet. Le point 3 développe quant à lui l'impact financier de la numérisation de la monnaie et des services bancaires pour les personnes en situation de pauvreté, en approfondissant les questions d'exclusion bancaire et financière d'une part, et de difficulté croissante de payer en argent liquide d'autre part. Ce chapitre sur la digitalisation appelle enfin à ne laisser personne de côté dans cette évolution digitale (point 4) et propose dès lors différentes pistes de recommandations, en soulignant l'importance des canaux d'information et de contact non numériques en tant que moyens d'accès effectif aux droits (point 5).

1. La digitalisation en marche

1.1 Une accélération liée à la crise du COVID-19

Dans le Rapport bisannuel 'Solidarité et pauvreté'² publié en décembre 2021, des participants ont souligné combien la crise du COVID-19 avait amplifié et accéléré la digitalisation de la société.

Dans ses travaux précédents, le Service de lutte contre la pauvreté pointait déjà des situations dans lesquelles la digitalisation pouvait compliquer l'accès à certains services pour les personnes en situation de pauvreté. Dans le secteur de l'énergie, par exemple, la souscription d'un contrat numérique offre souvent des avantages financiers dont ces personnes peuvent être exclues. La perte de contact humain, pour la transmission des données des compteurs, constitue une difficulté supplémentaire pour les personnes les plus vulnérables. Cette digitalisation accrue touche également d'autres domaines, comme la mobilité - avec la disparition progressive des guichets des sociétés de transport et leur remplacement par des bornes digitales - ou encore les services bancaires et les soins de santé.

¹ UNIA et Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2023). [Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services \(publics ou privés\)](#).

² Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2021). [Rapport bisannuel 2020-2021 'Solidarité et pauvreté'](#), Bruxelles, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

La fracture numérique, préexistante à la crise sanitaire, s’est aggravée à la suite des mesures prises par les autorités³, avec le recours massif au télétravail, à l’enseignement à distance, aux outils numériques pour les soins et les services, aux paiements électroniques... Pendant le confinement, les personnes ne disposant pas d’un accès internet à domicile ont non seulement été privées de certaines formes de contacts et de solidarité, elles ont également été plus fortement touchées par l’absence de continuité de certains services publics. Une majorité de services et administrations ont fermé leurs guichets, n’étant plus accessibles que par le biais de leur site internet ou sur rendez-vous, à prendre en ligne la plupart du temps. Cela a considérablement compliqué l’accès aux services essentiels et aux droits sociaux, augmentant ainsi le risque de non-recours, par lequel une personne ne bénéficie pas des droits auxquels elle peut prétendre (voir chapitre VI). Avec les mesures sanitaires, les éléments de dossier sont par exemple devenus plus difficiles à collecter pour les bénéficiaires, contraints de s’adapter à une situation qu’ils ne maîtrisent pas, ou très mal.

Les constats suivants concernant l’impact de la pandémie de Covid-19 ont été dressés lors du colloque ‘Pauvreté et Transition juste’⁴. Le premier est que « *l’expérience du Covid nous a montré que ce qui arrive aux publics les plus fragiles finit par arriver à tout le monde : la fracture numérique aujourd’hui touche beaucoup de monde, même des gens qui ne souffrent pas de problèmes socio-économiques mais qui deviennent fous avec le numérique* ». Le second constat réside dans le non retour à la situation d’avant Covid concernant l’accès aux droits : « *Pour n’importe quel service, pour un déménagement, pour essayer de demander des panneaux à la commune, il faut aujourd’hui passer par des démarches en ligne. Pendant la crise du covid-19, tout le monde a dit ‘aïe, aïe, aïe, quelle catastrophe, ces fermetures de guichets, ça fait reculer l’accès aux droits’. Tout le monde est d’accord, pourtant, à peine la crise terminée, on a un ministre qui met sur la table une ordonnance pour accélérer la digitalisation des services publics* ».

1.2 La digitalisation des services comme projet politique

Les ambitions de digitalisation accélérée de nos sociétés sont clairement inscrites à tous les niveaux de pouvoir. Le 1^{er} février 2023, l’Union européenne a adopté la ‘Déclaration européenne sur les droits et principes numériques pour la décennie numérique’⁵. Celle-ci pose les principaux objectifs suivants pour 2030 : au moins 80 % de la population devrait posséder des compétences numériques de base ; 75 % des entreprises devraient utiliser l’informatique en nuage (*cloud computing*) ; l’intelligence artificielle et les mégadonnées, 80 % des citoyens devraient utiliser l’identification numérique, et plus de 90 % des PME devraient parvenir au moins à un niveau élémentaire d’intensité numérique⁶.

En Belgique, les différents niveaux de gouvernement ont également mis en place diverses stratégies ou plans numériques ces dernières années. En 2021, le gouvernement fédéral a adopté une nouvelle stratégie digitale #SmartNation⁷ qui vise à « accélérer le processus de numérisation tout en assurant

³ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale (2021), [Note interfédérale sur l’impact de la crise du COVID-19 dans les situations de pauvreté et de précarité](#).

⁴ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale - [Colloque ‘Pauvreté et transition juste’](#).

⁵ Parlement européen Conseil Commission européenne (2023). « [Déclaration européenne sur les droits et principes numériques pour la décennie numérique](#) », *Journal officiel de l’Union européenne*, 23 janvier 2023, 2023/C 23/01.

⁶ Commission européenne, Représentation en Belgique - [La stratégie numérique européenne en Belgique](#).

⁷ Belgium.be - [SmartNation - #convergence #inclusion #ambition](#).

une approche coordonnée dans toute la Belgique »⁸. La Flandre a élaboré un plan de relance régional en décembre 2020 qui prévoit la transformation numérique⁹. La Fédération Wallonie-Bruxelles a inclus un chapitre sur la numérisation dans sa stratégie globale pour 2020-2025¹⁰. Quant à la Wallonie, elle dispose également d’une stratégie numérique pour 2019-2024, avec ‘Digital Wallonia’¹¹. Dans le plan national pour la reprise et la résilience de la Belgique¹², la composante numérique est principalement axée sur les compétences et l’administration en ligne.

Quant à la Région bruxelloise, elle envisage prochainement l’adoption d’une ordonnance intitulée ‘Bruxelles numérique’¹³ dont l’objectif est la numérisation des services publics. Le projet d’ordonnance, approuvé fin septembre 2023, est fortement décrié par de nombreuses organisations et professionnels du secteur social bruxellois qui craignent la poursuite de la fermeture des guichets et la disparition de l’accompagnement humain¹⁴. Comme l’avance la Fédération des Services Sociaux, « [cette ordonnance] impose la mise en ligne de toutes les procédures administratives sans garantir les guichets physiques dans les services publics ». En effet, « l’ordonnance prévoit le droit d’interagir avec un agent de l’autorité publique, ‘a minima par un accueil physique et/ou un service téléphonique et un contact par voie postale’. Ce ‘ou’ pose problème. A cause de ce terme, [l’avant-projet d’ordonnance] ne garantit pas l’accueil physique dans les administrations ». Les organisations ont été très surprises par le projet d’accélérer encore la numérisation des services publics à Bruxelles, « car dans les exemples étrangers, cela conduit toujours à la suppression progressive des guichets physiques, même si ce n’est pas prévu au départ. En France, on a constaté qu’après la suppression des services physiques, d’autres structures ont dû être mises en place pour y faire face. Ainsi, la numérisation peut aussi devenir très coûteuse »¹⁵.

En 2019, au début de la législature actuelle, les déclarations de politiques générales des différentes entités du pays se faisaient déjà l’écho de cette volonté de dématérialisation des services. A Bruxelles, cette mutation est essentiellement justifiée par la nécessité « d’encourager la simplification maximale

⁸ Belgium.be - [À propos | SmartNation](#).

⁹ Vlaamse Regering (2020). [Vlaamse Veerkracht. Relanceplan Vlaamse Regering](#), Bruxelles, Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken.

¹⁰ Fédération Wallonie-Bruxelles (2021). [FÉDÉ 20 > 25. Notre engagement pour un service public accessible et de qualité](#), Bruxelles, Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

¹¹ DigitalWallonie.be - [Digital Wallonia. Stratégie numérique de la Wallonie](#).

¹² [Plan national pour la reprise et la résilience](#) (2021). Bruxelles, Cabinet du Secrétaire d’Etat à la Relance et aux Investissements Stratégiques, en charge de la Politique Scientifique.

Voir aussi: Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale (2021). [Contribution du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale dans le cadre du Plan National pour la Reprise et la Résilience](#).

¹³ Parlement de la Région de Bruxelles-capitale (2023), [Projet de décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatifs à la transition numérique des autorités publiques, Exposé de motifs](#), A-758/1 – 2023-2024, B-164/1 – 2023-2024.

¹⁴ Voir parmi d’autres actions :

- la Carte Blanche publiée en novembre dans La Libre et signée par plus de 200 associations : La libre - [Le projet "Bruxelles numérique" du gouvernement Vervoort mettra en difficulté un Bruxellois sur deux](#).

- le rassemblement fait contre l’ordonnance « Bruxelles numérique » le 6 décembre 2022 : Lire et Écrire - [Un millier de Bruxellois-es exigent des guichets pour accéder à leurs droits](#).

¹⁵ Fédération des services sociaux (2023). [Critique de l’avant-projet d’ordonnance ‘Bruxelle numérique’ approuvé par le gouvernement en deuxième lecture](#).

des procédures, la dématérialisation, la réduction des délais de traitement des dossiers des citoyens, l'accès facile aux informations, la réduction des coûts administratifs et des déplacements tout en engageant l'administration vers la gestion paperless et l'exemplarité environnementale »¹⁶. En Wallonie, il est précisé que cette digitalisation doit s’accompagner d’ « *actions adéquates pour éviter la fracture numérique et s’assurer que le service reste universel* »¹⁷.

Nous pouvons penser que parmi les objectifs de la digitalisation des services, il y a également la volonté de réduire les coûts, notamment en limitant le personnel, et d’externaliser une partie du travail vers l’usager, le client. La question est de savoir quelle est l’ampleur réelle de ces économies, car de nouvelles structures sont également mises en place pour soutenir les personnes qui ont des difficultés à accéder aux services numériques. Par exemple, une association dans laquelle des personnes pauvres se rassemblent constate que « *si on veut prendre un rendez-vous à la Ville de Bruxelles, il faut le faire en ligne, surtout en dehors des heures d'ouverture. Par contre, si vous vous rendez sur place, il y a du personnel sur place pour vous aider avec les ordinateurs. Il faut se rendre à la commune pour prendre un rendez-vous et ensuite on peut se rendre au rendez-vous* »¹⁸.

1.3 Digitaliser à tout prix ?

« Je ne sais pas vers quel monde on va, mais je ne veux pas de ce monde-là. Je ne veux pas que des personnes qui ont le pouvoir décident à ma place, je veux pouvoir maîtriser ma vie ».

Le présupposé selon lequel la digitalisation est inéluctable constitue souvent le point de départ de bon nombre de réflexions, débats et décisions politiques. Mais faut-il vraiment tout digitaliser ? Concernant l’accès aux services publics, le mot d’ordre aux différents niveaux de pouvoir du pays est de passer au ‘digital par défaut’, c’est-à-dire que « *l’offre privilégiée pour interagir avec le citoyen pour qu’il réalise ses démarches va être numérique* »¹⁹. Si le développement des technologies numériques est devenu essentiel dans la vie sociale, économique, culturelle et politique de nos sociétés et peut s’avérer un vrai progrès pour les personnes présentant une situation administrative simple ou disposant des compétences et des outils numériques adéquats, il n’en va pas de même pour quantité de citoyens, qu’ils soient précarisés ou non. Nombreux sont ceux qui se retrouvent démunis face à un questionnaire informatique incompréhensible ou face à un robot en ligne pour répondre à leurs questions.

Lors du colloque ‘Pauvreté et transition juste’, de même que lors de la concertation, de nombreuses réticences ont été évoquées quant au ‘tout numérique’. « *Tout le monde dit qu'on ne peut pas rater le train du numérique. Je ne suis pas tout à fait d'accord. Je ne sais pas très bien pour qui il roule et à quoi ça nous sert* ». Plusieurs exemples de numérisation trop poussée ont ainsi été cités, comme celui d’un logement social dont la porte ne peut être ouverte qu’avec un smartphone.

¹⁶ Gouvernement bruxellois (2019). [Déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune, législature 2019-2024](#), p. 108.

¹⁷ Gouvernement wallon (2019). [Déclaration de politique régionale pour la Wallonie, 2019-2024](#), p. 41.

¹⁸ Les citations non référencées sont basées sur les interventions survenues lors des réunions de concertation organisées par le Service de lutte contre la pauvreté dans le cadre de la rédaction de ce Rapport bisannuel.

¹⁹ Conseil bruxellois de coordination sociopolitique – [‘Bruxelles numérique’, l’ordonnance de la discorde](#).

Dans le même temps, les participants en situation de pauvreté reconnaissent différents avantages et impacts positifs de la digitalisation du point de vue financier. De manière générale, les démarches sur Internet permettent par exemple une certaine automatisation des droits. De plus, le coût des différentes démarches est plus bas quand les personnes y ont accès sur internet. « *autrefois, postuler à un emploi coûtait cher. Pour envoyer une lettre, les gens devaient acheter une enveloppe et un timbre. Désormais, une lettre peut être envoyée à 80 adresses par courrier, sans frais. La digitalisation offre également des avantages dans la recherche de biens. En ligne, il n'y a pas de personnes qui portent des jugements et tout va beaucoup plus vite* ». Autre exemple, dans le domaine du logement, « *si on sait dans quel quartier une personne cherche un logement et quel est son budget, la recherche en ligne prend moins de temps que relever des affiches dans les quartiers. En outre, le site web vous donne déjà une idée de l'état et de l'emplacement de la propriété* ».

2. Le coût de la digitalisation pour les personnes en pauvreté

La digitalisation de la société engendre un certain coût pour les ménages, pour l’achat de matériel ou d’abonnements de télécommunications par exemple. Bien entendu, ces dépenses, lorsqu’elles sont réalisées, impactent davantage les ménages avec des revenus plus faibles. Mais outre le coût de la digitalisation à proprement parler, c’est le coût des inégalités numériques qui pèse lourd pour les personnes en situation de pauvreté. En effet, c’est surtout le manque de matériel adéquat, l’incapacité ou la peur d’utiliser les services en ligne ou encore la vulnérabilité accrue sur Internet qui coûte cher.

La ‘fracture numérique’, cette expression tant usitée dans les médias, est apparue dans les années 1990 avec le développement des nouvelles technologies de l’information et de la communication (TIC). Aujourd’hui, elle a acquis plusieurs significations, se référant aussi bien à l’accès matériel à ces technologies qu’aux inégalités sociales qui résultent des usages différents que l’on en fait²⁰. « *Les technologies changent notre société à la vitesse de l'éclair. Mais les pratiques numériques ne suivent pas pour autant le même rythme ; tout le monde ne surfe pas avec la même aisance sur la vague numérique (...) de nombreuses personnes ne bénéficient pas des possibilités offertes par le numérique, ce qui entrave leur accès à certains droits sociaux* »²¹. Il est habituellement considéré que la fracture numérique se marque à plusieurs niveaux : l’accès au matériel et à l’Internet, la maîtrise des compétences liées au numérique et l’accès aux services digitaux (administration, services bancaires, santé...). En Belgique, la fracture numérique reste importante entre les personnes peu et hautement qualifiées. De manière générale, on peut dire que plus le niveau d’instruction et les revenus sont élevés, plus avancées sont les compétences numériques. On observe également quelques disparités entre les régions²².

Dans ce point, nous énumérons différents éléments liés à la digitalisation qui représentent un certain coût pour les ménages en situation de pauvreté, en particulier ceux qui subissent la fracture numérique.

²⁰ UNIA et Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale (2023). [Avis relatif à l’impact de la digitalisation des services \(publics ou privés\)](#), p. 6.

²¹ Fondation Roi Baudouin (2022). [Baromètre de l’inclusion numérique 2022](#), Bruxelles, FRB, p. 1.

²² Fondation Roi Baudouin (2022). [Baromètre de l’inclusion numérique 2022](#), Bruxelles, FRB.

2.1 L'achat de matériel et la connexion Internet

L'achat de matériel informatique ainsi qu'une connexion Internet représente un coût non négligeable pour les personnes en situation de pauvreté. Au cours de ces dernières années, l'accès à ce matériel et à Internet n'a cessé de progresser dans notre pays. Selon l'office belge de la statistique, Statbel, en 2023, 94 % des ménages disposaient de l'internet à domicile, contre 54 % en 2006²³. Néanmoins, ces statistiques *a priori* positives cachent d'énormes disparités liées aux revenus et à la composition des ménages selon le baromètre 2022 de l'inclusion numérique. « En 2021, près d'un ménage pauvre sur cinq (18 %) en Belgique ne dispose pas de connexion à internet à son foyer. Cette proportion correspond environ à 183 000 ménages, alors que les ménages disposant des revenus les plus élevés sont désormais pratiquement tous connectés à internet depuis leur domicile ». Selon cette étude, dans 9 cas sur 10 « *les raisons pour lesquelles ces personnes ne disposent pas d'une telle connexion sont principalement d'ordre économique* »²⁴.

Lors de la concertation, les associations de terrain ont-elles aussi estimé que les politiques devraient « *regarder davantage sur le terrain pour se rendre compte de l'ampleur de la fracture numérique. 40 % du quartier de Nieuw-Gent, où se trouve De Zuidpoort, n'a pas d'accès à l'internet. Les enfants sont collés contre les bâtiments où ils peuvent accéder à l'internet* ». Notons que « *la baisse du nombre de personnes sans internet ou équipement informatique peut également être liée aux efforts déployés pendant l'épidémie de covid pour permettre à tous les citoyens d'accéder à Internet. Mais il s'agissait d'une approche ponctuelle, et s'il n'y a pas d'effort soutenu dans ce domaine, tous ces appareils seront obsolètes d'ici l'année prochaine. Ces budgets doivent être ancrés, et les budgets doivent être fournis sur une base permanente* ».

En outre, les besoins évoluent (applications plus gourmandes, appels vidéo...) et exigent des débits de plus en plus rapides, ce que les abonnements bon marché ne permettent généralement pas. Le fossé a donc tendance à se creuser à mesure que les technologies progressent. Les connexions mobiles à haut débit gagnent du terrain et sont le plus souvent liées à l'utilisation d'une tablette ou d'un *smartphone*, plus onéreux, comme le faisaient remarquer les participants à la concertation qui a mené au Rapport bisannuel 'Solidarité et pauvreté'²⁵ : « *il y a de plus en plus une obligation d'avoir un smartphone mais c'est un objet qui coûte cher et que tout le monde ne sait pas utiliser* ».

Par ailleurs, la présence de matériel informatique et d'une connexion Internet au sein des ménages n'est pas un gage d'accès au numérique. En effet, beaucoup de personnes en situation de pauvreté rencontrent des problèmes de qualité du matériel, de la puissance de ceux-ci, de l'espace disponible, ou encore de logiciels compatibles.

Enfin, de nouvelles inégalités liées au développement de l'intelligence artificielle apparaissent dans le domaine des objets et des maisons connectés. « *De nouvelles lacunes en matière de propriété se profilent, comme les appareils intelligents et la domotique dans le secteur de l'énergie, qui permettent souvent d'économiser de l'argent. Une nouvelle fracture numérique se profile donc dans le secteur de*

²³ Statbel - [Utilisation des TIC auprès des ménages](#).

²⁴ Fondation Roi Baudouin (2022). [Baromètre de l'inclusion numérique 2022](#), Bruxelles, FRB, p. 6-7.

²⁵ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2021). [Solidarité et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques. Rapport bisannuel 2020-2021](#), Bruxelles, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

l'énergie, mais ce secteur admet lui-même qu'il n'y a pas encore eu de débat à ce sujet, pas même au niveau européen ».

2.2 Les compétences numériques

Par manque de compétences numériques, qu’elles soient liées à la langue, au type de langage utilisé, ou à l’outil numérique à proprement parlé, un certain nombre de personnes renoncent à utiliser Internet, que ce soit pour effectuer des achats en ligne, pour chercher des informations ou encore pour remplir et transmettre des formulaires aux pouvoirs publics.

Selon les derniers résultats de l’enquête sur l’utilisation des TIC auprès des ménages organisée annuellement par Statbel, l’utilisation d’Internet a poursuivi sa hausse en 2023 : 95 % des Belges de 16 à 74 ans utilisent internet contre 89 % en 2018 et 82 % en 2013²⁶. Ces chiffres renferment pourtant de grandes disparités et inégalités parmi la population, dont une partie n’est toujours pas ou est peu connectée. Selon le baromètre 2023 de maturité numérique des citoyens wallons, 6% de la population wallonne n’a jamais utilisé Internet, principalement les plus de 75 ans. Le nombre de citoyens wallons qui ne font aucun usage du numérique a par ailleurs augmenté, passant de 5,5% en 2021 à 6,5% en 2023. 29 % des Wallons se disent éloignés du numérique²⁷. De plus, toujours selon Statbel, « 16 % des 65 et 74 ans et 18 % des personnes souffrant de problèmes de santé de longue durée n’utilisent pas internet ou ne l’ont, en tous cas, pas utilisé dans les trois mois précédant l’enquête »²⁸.

Concernant les compétences numériques à proprement parler, « le pourcentage de Belges (âgés de 16 à 74 ans) qui possèdent au moins des compétences numériques de base a augmenté de 54 % en 2021 à 59 % en 2023 »²⁹. Si cette évolution est positive, cela signifie néanmoins que 41 % des Belges ne disposent toujours pas des compétences de base, ce qui représente une part très importante de la population. En outre, rappelons que les statistiques ne prennent en compte que la population âgée de 16 à 74 ans. On ne peut donc qu’imaginer la fracture numérique que subissent les 1 100 000 Belges âgés de 75 ans et plus, ainsi que toutes les autres personnes non reprises dans les statistiques (demandeurs d’asile, etc). Le baromètre de l’inclusion numérique 2020 publié par la Fondation Roi Baudouin pointait déjà que « 57 % des internautes peu diplômés et 56 % de ceux ayant de faibles revenus n’avaient jamais effectué de démarches administratives en ligne, alors qu’ils étaient censés le faire »³⁰. En 2023 et selon Statbel, « ce sont les étudiants et les personnes occupées qui possèdent le plus de compétences numériques: 72 % et 67 % d’entre eux, respectivement, possèdent au moins des compétences numériques de base. Les chômeurs (47 %), les inactifs (41 %) et les retraités (40 %) éprouvent plus de difficultés. L’âge et le niveau d’instruction jouent également un rôle: on observe une nette baisse des compétences numériques après 45 ans et chez les personnes à faible niveau d’instruction »³¹.

Si le terme ‘illectronisme’ est parfois utilisé pour désigner les personnes qui se trouvent en situation de fracture numérique par manque de compétences, ce terme ne reflète pas la réalité. En effet, il a été avancé lors de la concertation que la société n’est pas divisée entre les personnes qui sont

²⁶ Statbel - [Compétences numériques](#).

²⁷ Digital Wallonia (2023). [Baromètre de maturité numérique 2023 des citoyens wallons](#), Agence du Numérique.

²⁸ Statbel - [Utilisation des TIC auprès des ménages](#).

²⁹ Statbel - [Compétences numériques](#).

³⁰ Fondation Roi Baudouin (2020). *Baromètre de l’inclusion numérique 2020*, Bruxelles, FRB, p. 5.

³¹ Statbel - [Compétences numériques](#).

montées dans le train du numérique et celles qui n'y comprennent rien : toute personne, à des degrés divers, peut un jour se heurter à la complexité d'une technologie, d'un programme ou d'un outil. Il est, selon les participants à la concertation, illusoire de penser que la formation des individus à l'outil numérique rattrapera un jour le développement effréné de technologies numériques toujours plus compliquées à comprendre et à manier. C'est ce que pointe également le baromètre 2022 de l'inclusion numérique en affirmant que *« si les compétences tendent à augmenter au fil du temps, cette amélioration est toutefois soumise à la pression d'un monde en constante évolution et toujours plus complexe. (...) La nécessité de développer sans cesse de nouvelles compétences numériques qui sont de plus, souvent imprévisibles, se traduit dans les données par la hausse du niveau de vulnérabilité numérique »*³².

En outre, tout citoyen peut être un jour confronté à une difficulté pour accéder à des informations en ligne concernant la santé, à utiliser un service bancaire en ligne ou à entrer en contact avec une administration. Rien n'est pire pour l'accès aux droits que de se retrouver devant un message d'erreur ou à un questionnaire incompréhensible sans interlocuteur humain : *« Il est impossible de 'négocier' face à un ordinateur. A qui demander les explications ? Quand on a des cases à cocher, on ne sait pas toujours lesquelles cocher pour être en ordre. Il faut comprendre ce que les formulaires électroniques veulent dire. Ce n'est pas facile »*.

Malgré tout, les autorités locales et supralocales s'efforcent d'offrir un soutien et des conseils pour renforcer les compétences numériques, en combinaison ou non avec la fourniture (temporaire) de matériel TIC. Selon les participants à la concertation, cette offre est essentielle et constitue l'une des pistes possibles pour réduire la fracture numérique, mais elle a aussi ses limites. Par exemple, elle semble plus facile à organiser dans un contexte urbain que dans un contexte rural. Elle s'accompagne également de nouvelles incertitudes, par exemple en ce qui concerne le prêt de matériel informatique. Un employé d'un Digipunt déclare : *« Nous sommes maintenant confrontés pour la première fois à un ordinateur portable volé : l'ordinateur n'est pas remplacé et l'emprunteur n'en reçoit pas un nouveau. Ce qui se passe en cas de dommages causés par l'emprunteur n'est pas clair, rien n'a été défini à ce sujet »*. Un travailleur d'une association dans laquelle des pauvres se rassemblent s'inquiète également de savoir si *« on ne risque pas de responsabiliser, voire de culpabiliser, ceux qui n'utilisent pas ce soutien de ne pas avoir recours à ces initiatives »*.

2.3 Le coût des (non) alternatives non numériques

Différents exemples de différences de prix entre les paiements en ligne et les paiements en espèces ont été donnés lors de la concertation. C'est le cas par exemple des différentes sociétés de transport en commun, de commerces divers, d'offres de télécommunications, de billetterie d'activités culturelles, etc. Il s'agit par exemple de tarification différenciée, de réductions et offres uniquement sur Internet, ou encore de programmes de fidélité dont les personnes non connectées sont exclues. *« Certains supermarchés collaborent avec des applications offrant des remises ou des points de fidélité en plus des remises en magasin. Tout le monde ne peut pas en bénéficier »*.

Plus problématique du point de vue de l'égalité entre les citoyens, ces différences de tarif concernent parfois des démarches ou l'obtention de document auprès de la commune. Celles-ci peuvent en effet

³² Fondation Roi Baudouin (2022). [Baromètre de l'inclusion numérique 2022](#), Bruxelles, FRB, p. 23 et 26.

être gratuites en ligne et payantes au guichet, ce qui crée une inégalité entre les citoyens connectés et ceux non connectés.

Enfin, c'est parfois les déplacements qui coûtent plus cher quand le service n'est plus accessible autrement qu'en ligne -et plus par téléphone- et qu'une aide est donc nécessaire.

2.4 La gestion plus difficile du budget

La digitalisation des services rend plus difficile la gestion du budget pour les personnes en situation de pauvreté qui sont victimes de fracture numérique ou qui souhaitent continuer de gérer celui-ci sur papier. En effet, elles n'ont plus de vue claire sur leur budget, leurs comptes bancaires, leur solde, et leurs factures à payer lorsque celles-ci arrivent sur un espace client en ligne, par exemple. Il en va de même des extraits de compte et des chèques repas qui sont de moins en moins disponibles en version papier, même sur demande³³.

De plus, elle ne peuvent pas comparer facilement les offres et les prix, par exemple en matière de téléphonie ou de fournisseurs d'énergie. Or, pouvoir comparer sur Internet les différentes offres des contrats d'énergie ou des opérateurs de télécommunications permet souvent de belles économies.

Il en va de même pour la déclaration fiscale qui est difficile, voire impossible, à rendre sans interlocuteur à qui s'adresser en cas de problème, que la personne soit à l'aise avec le numérique ou non.

2.5 La vulnérabilité sur Internet

Les participants à la concertation confirment la vulnérabilité accrue face aux arnaques et tentatives de phishing en raison de l'absence d'interlocuteur et de compétences numériques plus faibles : « *La peur des arnaques est bien présente, surtout pour les gens qui ne connaissent que peu les outils numériques* ». Ces personnes sont de fait plus exposées au risque de se faire pirater leurs données ou extorquer de l'argent, d'éprouver des difficultés à gérer leurs comptes et mots de passe ou encore à compléter correctement des formulaires contenant des données personnelles. En outre, les utilisateurs ne peuvent être tenus pour seuls responsables lorsqu'ils sont victimes d'escroqueries numériques. Un travailleur d'une organisation sociale note que « *les systèmes gouvernementaux eux-mêmes ne sont souvent pas sécurisés et subissent des violations de données. Aujourd'hui, il semble que les gens eux-mêmes soient principalement responsables lorsqu'ils sont victimes d'hameçonnage. Lorsque ces systèmes seront améliorés, les utilisateurs seront mieux protégés et se sentiront plus en sécurité* ».

Il y a en outre un risque d'endettement plus important. « *Les gens sont plus susceptibles d'être tentés de consommer dans le cadre du commerce électronique parce que les applications leur proposent constamment des publicités ciblées. La publicité est partout* » (voir le chapitre IV).

³³ Bpost - [Carte bpaid | Extraits de compte](#).

3. La numérisation de la monnaie et des services bancaires

Le secteur bancaire et financier est sans doute l'un des plus digitalisés à l'heure actuelle³⁴ : les moyens de paiement en ligne ne cessent de se multiplier et remplacent progressivement les transactions en argent liquide, les banques en ligne se développent, les applications et services bancaires numériques se multiplient, etc. Dans le même temps, le nombre d'agences bancaires avec présence physique est réduit à peau de chagrin.

Certains aspects de cette évolution comportent de nombreux avantages, y compris pour les personnes en situation de pauvreté, à condition qu'ils aient accès à ces applications numériques. Comme le reconnaissent les participants à la concertation qui vivent des situations de pauvreté, « *l'argent numérique permet de faire des paiements à distance, ce qui est pratique pour les personnes qui ont du mal à se déplacer* » ; « *la possibilité de faire des transactions immédiates est un avantage entre particuliers* », « *grâce aux applications bancaires, les gens peuvent vérifier leur solde n'importe où...* ».

Toutefois, cette digitalisation des services bancaires et cette numérisation des moyens de paiement peuvent à l'inverse compliquer considérablement la vie des citoyens, en particulier des personnes déconnectées du monde numérique qui parviennent difficilement à payer leurs factures ou à avoir accès à certains services. Les personnes en situation de pauvreté expérimentent également un accès plus difficile aux services bancaires et financiers : comptes à vue, épargnes, assurances ou encore crédits leur sont parfois refusés ou sont inaccessibles pour diverses raisons, avec un impact important sur leurs finances et la gestion de leur budget.

3.1 Exclusion bancaire et financière

En matière d'exclusion financière, les inégalités sont de plusieurs types. Elles concernent l'accès à un compte bancaire et aux services bancaires en ligne, l'usage de ceux-ci, ainsi que les frais bancaires.

3.1.1 Difficultés d'accès aux services bancaires en ligne

La première condition pour effectuer des transactions électroniques et profiter de services bancaires et financiers réside dans l'obligation de posséder un compte et une carte bancaires. Si c'est le cas pour 98 % des ménages ayant une résidence légale sur le territoire national³⁵, certaines personnes sont encore laissées pour compte. Selon un rapport de Myria sur « l'accès aux services bancaires et inclusion financière des étrangers » publié en 2023, « *Myria et Unia sont régulièrement contactés par la société civile, les services sociaux et les particuliers au sujet de problèmes rencontrés par les étrangers pour accéder aux services bancaires. Ce problème existait déjà auparavant, mais les signalements ne concernaient alors que les personnes en séjour irrégulier et les personnes sans document d'identité qui ne pouvaient dès lors pas ouvrir de compte bancaire. Désormais, ils concernent aussi les personnes en séjour régulier, en particulier les nouveaux arrivants comme les demandeurs d'asile, les personnes bénéficiant d'une protection internationale ou les mineurs non accompagnés.*

³⁴ Commune de Rixensart – [Bientôt un distributeur de cash au centre de Rixensart ?](#)
HLN – [Affligem bant cash gel dop het gemeentehuis.](#)

³⁵ De Sola Perea M. & L. Van Bemme (2022). « [Premiers résultats de la quatrième vague de l'enquête sur le comportement financier des ménages belges](#) », *Revue économique*.

Ainsi, même les personnes titulaires d'une carte A temporaire, mais renouvelable, n'ont souvent pas accès à un compte bancaire »³⁶. Les personnes en difficulté financière n'obtiennent pas facilement non plus un compte courant auprès d'une banque. Comme le souligne le Rapport susmentionné de Myria : « *un aspect commercial est également en jeu. Les banques sont des entreprises privées qui recherchent le profit* ». Les clients moins riches sont donc moins attrayants commercialement pour les banques.

Afin de remédier à ce genre de situation, la loi du 24 mars 2003 modifiée le 1^{er} avril 2007³⁷ impose aux banques l'obligation de fournir un service bancaire de base à tout particulier qui le demande et qui n'a pas d'autres comptes ouverts. « *Chaque banque est tenue d'ouvrir aux personnes en difficulté un compte à vue assorti d'une carte de débit. De cette manière, elles pourront effectuer un certain nombre d'opérations de base* »³⁸. Pour peu que le compte soit suffisamment approvisionné -car un solde négatif est exclu-, les personnes peuvent « *déposer et retirer de l'argent, effectuer des virements, réaliser des ordres de paiement permanents, exécuter des domiciliations, payer par carte de débit, mais pas par carte de crédit, utiliser les canaux numériques de la banque, recevoir des extraits électroniques ou imprimés* »³⁹. Le service bancaire de base n'est pas nécessairement gratuit. La banque peut demander jusqu'à 19,10 euros par an (montant en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2023).

Cela étant dit, il n'est pas rare, selon des membres d'associations dans lesquelles les personnes en pauvreté se rassemblent, que les banques ne remplissent pas leurs obligations en matière de service bancaire de base : soit en refusant de l'octroyer, pour des (pseudo)raisons d'identification par exemple, soit en décourageant les personnes qui le demandent par des délais de traitement de la demande anormalement longs ou des prises de rendez-vous impossibles⁴⁰. De fait, « *la clientèle (du service bancaire de base) est souvent moins riche et donc moins attrayante commercialement pour les banques : les coûts d'un compte bancaire de base sont plus élevés que les bénéfices, et l'ensemble du processus que la banque doit suivre pour se conformer aux réglementations anti blanchiment d'argent est onéreux* »⁴¹.

Une autre question d'accès est celle des services bancaires en ligne pour les personnes victimes de la fracture numérique ou qui n'utilisent tout simplement pas les outils en ligne. Pour « *répondre aux besoins du groupe de client-e-s qui n'ont guère, voire pas recours aux canaux numériques pour régler leurs affaires financières* », un dispositif de 'service bancaire universel' a été créé via une Charte datant de 2021 entre Febelfin et le Gouvernement⁴². Toute personne « *qui, pour une raison quelconque, n'a pas accès aux applications en ligne proposées par les banques* » peut bénéficier du service bancaire universel. Il s'agit d'un paquet de services comprenant à tout le moins les éléments suivants, pour un montant de maximum 60 euros par an (tarif en vigueur jusqu'au 30 juin 2024)⁴³ :

³⁶ Myria (2023). [Accès aux services bancaires et inclusion financière des étrangers](#), MyriaDocs#12, p. 2.

³⁷ Loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, modifiée le 1^{er} avril 2007, *Moniteur Belge*, 15 mai 2003.

³⁸ Febelfin - [Demander le service bancaire de base](#).

³⁹ Febelfin - [Demander le service bancaire de base](#).

⁴⁰ Cela est confirmé par Myria, l'Association pour le droit des étrangers (ADDE) et le Service Droit des jeunes de Bruxelles. Voir : [L'ouverture d'un compte en banque pour les personnes en séjour irrégulier ou précaire : Quand les banques bafouent leurs propres règles](#).

⁴¹ Myria (2023). [Accès aux services bancaires et inclusion financière des étrangers](#), MyriaDocs#12.

⁴² Gouvernement et Febelfin (2021). [Charte entre Febelfin et le Gouvernement concernant l'offre d'un 'service bancaire universel'](#).

⁴³ Febelfin - [Tout sur le service bancaire universel](#).

- au minimum 60 opérations manuelles par an; (par exemple : virements papier à remettre à l'agence et, si l'infrastructure de l'agence le permet, retraits d'espèces au guichet, etc.)
- une carte de débit;
- au moins 24 retraits d'espèces au guichet automatique de la banque propre ;
- l'impression des extraits de compte aux guichets automatiques de la banque propre dans l'agence, les retraits mensuels d'extraits au guichet (si proposés par la banque) ou leur envoi mensuel à la demande du/de la client/e.

Notons que l'effectivité de ce service bancaire universel est nettement diminuée par la disparition des agences bancaires, des guichets physiques et des distributeurs d'argent liquide. Il devient en effet de plus en plus difficile d'effectuer des opérations bancaires manuellement quand il faut parcourir des kilomètres pour trouver une banque. De plus, ce service apparaît très réduit au regard de la réalité des ménages. A titre d'exemple, la plupart des ménages effectuent plus de 60 virements par an (ce qui représente 5 virements par mois).

Enfin, un autre cas de non accès à une carte bancaire et aux services bancaires en ligne concerne les personnes sous administration de biens. Selon les participants à la concertation qui vivent en situation de pauvreté, *« les personnes sous administration de bien n'ont pas accès à des cartes bancaires 'normales'. Elles ont des cartes qu'elles appellent des 'cartes argent de poche'. Ces cartes ne peuvent pas être utilisées pour faire des achats en ligne. Elles peuvent seulement être utilisées pour retirer de l'argent d'un distributeur de billets ou pour payer dans un magasin. On ne peut même pas les utiliser pour vérifier son solde sur un distributeur. C'est pourquoi les personnes retirent en une fois tout l'argent que leurs administrateurs ont donné pour la semaine - ça les permet d'avoir une idée exacte de combien d'argent leur reste. En plus, les dépenses sur les cartes sont limitées à 100 € par jour - donc si quelqu'un veut acheter un frigo, etc., il faut aller retirer de l'argent à un distributeur pendant plusieurs jours d'affilée »*. En outre, selon les mêmes participants, beaucoup d'administrateurs de biens *« considèrent que l'internet est un 'luxe' (...). Avec la tendance à déplacer les services en ligne, cette idée est très dépassée »*.

3.1.2 Difficultés d'usage des moyens de paiement et des services bancaires en ligne

Selon un chercheur qui a participé à la concertation, *« on considère souvent que l'inclusion financière n'est plus un problème car 99 % des gens ont un compte à vue. Mais ça ne suffit pas. Il faut une carte bancaire, il faut savoir l'utiliser... Il faut remplir d'autres conditions que simplement celle d'avoir un compte. Si on regarde vers les 40 % les plus pauvres, 98 % ont un compte. Mais seulement 93 % d'entre eux ont une carte bancaire, 83 % utilisent cette carte. Il faut donc distinguer les problématiques d'accès et d'usage »*.

Ce n'est pas parce qu'une personne dispose d'un compte bancaire qu'elle sait l'utiliser ou qu'elle a effectivement accès aux services et produits financiers. Les personnes en situation de pauvreté éprouvent de plus grandes difficultés à manier les services bancaires en ligne et les applications mobiles. Bien entendu, la majorité de ces difficultés se recoupe avec les problématiques liées à la fracture numérique : non accès à du matériel de qualité, pas de connexion à Internet à domicile, compétences numériques insuffisantes...

De fait, l'utilisation des services bancaires en ligne (e-banking ou banque électronique) reste bien plus faible pour les groupes de population à faible revenus, même si elle s'est améliorée ces dernières

années selon une étude réalisée par l'AB-REOC, une association sans but lucratif offrant une plateforme aux différentes organisations de défense des consommateurs. « *Concernant l'e-Banking, en 2022, il y a une augmentation assez remarquable dans son utilisation au sein du groupe avec les revenus relevant du 1er quintile (désormais 65 % des ménages du 1er quintile de revenus utilisent l'e-Banking, contre 55 % en 2021). Il s'agit d'une augmentation de 10 points de pourcentage. Les autres groupes de revenus n'ont augmenté que de 3 points de pourcentage en moyenne. Une des explications possibles se trouve dans les programmes de déploiement du matériel IT lors de la période de COVID. La différence entre le pourcentage de ces internautes utilisant l'e-Banking et la totalité des Belges utilisant l'e-Banking a diminué de moitié dans le groupe de revenus relevant du 1^{er} quintile, et est resté stable pour les autres groupes de revenus* »⁴⁴. Malgré cette évolution, cela signifie que plus d'un ménage sur trois appartenant au groupe avec les revenus relevant du 1er quintile n'utilise pas l'e-banking.

Les participants à la concertation ont rappelé l'importance des agences bancaires et de l'accompagnement humain pour toutes les personnes qui possèdent des compétences numériques insuffisantes pour avoir accès à l'information ou utiliser les applications, qui ont peur de se tromper, etc. Notons que l'accompagnement humain reste également capital pour toute personne qui se heurte à une difficulté en ligne ou dans la gestion de son dossier. Or, force est de constater que la tendance est à la fermeture des agences et de l'accompagnement humain : il devient de plus en plus difficile d'obtenir un rendez-vous, d'avoir un professionnel au téléphone, d'être accompagné dans ses démarches... Une participante raconte qu'elle « *a assisté à une scène insupportable la semaine dernière : une dame qui avait perdu sa carte et avait besoin d'argent rentre dans une banque sans avoir de rendez-vous. Les rendez-vous de l'après-midi se prenaient avec un QR code, or elle ne savait pas en utiliser. Les employés de la banque n'ont pas voulu lui donner de rendez-vous alors qu'elle était présente sur place. Elle est intervenue pour aider cette dame et insister pour qu'on lui donne un rendez-vous. Le personnel de la banque était vraiment imperméable à la réalité des personnes* ».

Les démarches bancaires en ligne exigent également de comprendre le langage utilisé et de pouvoir remplir des formulaires. Selon les participants à la concertation, « *il serait également nécessaire que les banques uniformisent leurs applications. Les applications devraient prévoir la possibilité d'obtenir certaines informations plus facilement pour les personnes/professionnels aidant les personnes vulnérables. Même si ces applications sont digitales elles-mêmes* ». Dans certaines familles, ce sont les enfants qui doivent faire les paiements.

Enfin, les démarches en ligne à effectuer par le citoyen lui-même exposent par ailleurs ce dernier à davantage de tentatives d'escroquerie et de *phishing*. Les banques exigent en effet des consommateurs qu'ils effectuent leurs opérations bancaires par voie numérique, mais lorsque des codes sont transmis et que des personnes se font escroquer, certaines banques refusent de les rembourser parce que c'est la faute de l'utilisateur. Cela transfère la responsabilité au consommateur, qui n'a pas les connaissances nécessaires pour cela. C'est pourquoi il a été rappelé lors du colloque 'Pauvreté et transition juste'⁴⁵ que « *Le plus important est de ne pas forcer les gens à passer au numérique, car cela les rend trop vulnérables à la fraude* ». Les chiffres montrent en effet que « *L'augmentation de l'utilisation d'internet, et surtout de l'e-Banking, n'est pas sans danger lorsque*

⁴⁴ AB-REOC (2023). [Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société](#), Bruxelles, AB-REOC, p. 12.

⁴⁵ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale - [Colloque 'Pauvreté et transition juste'](#).

l'on considère que la connaissance des mesures de sécurité en ligne est plus faible pour les ménages en situation de pauvreté (revenu du ménage dans le 1er quintile) : 35% de ces ménages n'ont même pas de connaissances de base pour mieux se protéger en ligne (moyenne pour les belges : 28%) »⁴⁶. Il a été exprimé lors du colloque que « l'accessibilité des pouvoirs publics fait l'objet de nombreuses plaintes, auxquelles le gouvernement tente de répondre en créant de nouveaux intermédiaires, comme dans le cas des digibanques. Mais il s'agit de personnes avec lesquelles on n'a pas toujours une relation de confiance et avec lesquelles on doit renoncer à sa vie privée ».

3.1.3 Frais bancaires et coûts des services

Une autre raison d'inégalités en matière de services bancaires et financiers réside dans le coût de ceux-ci. Pour les personnes en situation de pauvreté, les frais bancaires peuvent être élevés⁴⁷ ; ils sont prélevés à la source, et peuvent mettre le compte à découvert. Un participant sous administration de biens a par exemple relevé lors de la concertation que dans son cas, les frais bancaires représentent une charge très importante : « Avec mes 70 euros par semaine, je ne peux que survivre et lorsque la banque me facture des frais, elle les prélève sur cet argent ». De plus, il existe une obligation légale des banques de fournir une synthèse annuelle des frais bancaires mais ces synthèses sont difficilement accessibles et lorsqu'on les a, la plupart des gens est souvent très surprise du montant des frais. Les opérations bancaires qui ne sont pas numériques tels que les virements et les extraits de compte deviennent en outre de plus en plus chers, ce qui pèse lourdement sur le budget des plus précaires.

Par ailleurs, les banques traitent différemment leurs 'meilleurs' et leurs 'moins bons' clients. Il existe un effet redistributif négatif pour les pauvres qui payent cher des frais pour des opérations qui sont gratuites pour les clients haut de gamme. On observe que l'utilisation de moyens de paiement électroniques haut de gamme (cartes Visa Gold, World élite) pour ceux qui y ont accès, donne lieu à une différence de traitement : « Les banques ont le droit de refuser des clients et concernant les paiements, une série d'acteurs - Visa, Bancontact... - se rémunèrent. Un paiement par carte, c'est trois sources de frais : terminal, réseau et banque. Ces moyens de paiement font aussi l'objet de marchandisation et doivent être rentable. Tout cela pose des questions d'inclusion ».

3.2 La difficulté croissante de payer en argent liquide

« Les moyens numériques sont de plus en plus encouragés : cartes bancaires, virements en ligne... On augmente les plafonds de paiement sans contact, il y a de moins en moins de distributeurs de cash. La disparition des moyens de dépôts d'argent liquide incite également les commerçants à ne plus prendre de cash ».

L'évolution des moyens de paiement est un sujet qui occupe régulièrement le devant de l'actualité : face aux annonces de disparition progressive de l'argent liquide dans les pays nordiques par exemple, ou encore à l'arrivée de nouveaux modes de paiement... Notre société se dirige inmanquablement

⁴⁶ AB-REOC (2023). [Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société](#), Bruxelles, AB-REOC, p. 12.

⁴⁷ Le Soir – [BNP, Bpost...: plusieurs banques augmentent leurs frais en 2022](#).

vers une utilisation de plus en plus réduite des billets de banque et des pièces de monnaie⁴⁸. Les moyens électroniques sont de plus en plus présents et encouragés (virements en ligne, cartes bancaires) au détriment du cash, des chèques, etc.

Comme dit précédemment, cette évolution peut constituer une menace pour l’accès à certains droits fondamentaux, notamment des groupes précaires. La numérisation des moyens de paiement crée de l’exclusion sociale et a un impact sur les finances et sur la gestion du budget des ménages en situation précaire. Une association dans laquelle des pauvres se rassemblent a déclaré lors de la concertation que « *les gens devraient pouvoir choisir librement, sans pénalités. Vous ne devriez pas être pénalisé si vous choisissez de ne pas effectuer vos opérations bancaires par voie numérique* ». Ce point développe trois constats et tendances actuelles qui limitent cette liberté de choisir les moyens de paiement : la difficulté croissante de se procurer de l’argent liquide, l’effritement du droit de payer en cash et la préférence politique pour les moyens de paiement électronique.

3.2.1 Un accès limité au cash

Il devient de plus en plus difficile de se procurer de l’argent liquide en raison de la fermeture des distributeurs et des agences. Il y a en outre une mauvaise couverture dans les communes défavorisées et cela coûte cher (déplacement, frais de retrait).

Notons que cette question de l’accès au cash est au cœur de l’actualité politique et bancaire, notamment avec le projet Batopin⁴⁹. Le projet, initié par les quatre plus grandes banques du pays en 2019, vise à supprimer les 5 062 distributeurs installés dans leurs agences par 2 240 appareils dits ‘neutres’ répartis sur un moindre nombre de sites, entre 675 à 725, d’ici 2024. Ce projet a reçu bon nombre de critiques de tous bords (consommateurs, collèges communaux, élus, etc). Une proposition de résolution a été déposée au Sénat belge en janvier 2023, renforçant ces préoccupations et appelant, entre autres, à l’imposition d’un moratoire sur la fermeture des distributeurs automatiques de billets jusqu’à ce qu’une solution politique concrète soit trouvée pour assurer une couverture suffisante⁵⁰. Un accord sur l’accès aux distributeurs de billets a finalement été conclu en mars 2023 entre les ministres fédéraux Pierre-Yves Dermagne, Vincent Van Peteghem, la secrétaire d’Etat Alexia Bertrand et la fédération belge du secteur financier, Febelfin et Batopin. Il est notamment question d’améliorer « *les taux de couverture de la population se trouvant à moins de 2 km par la route d’un distributeur en zone urbaine, à moins de 3 kilomètres en zone dite intermédiaire, et à moins de 5 kilomètres en zone rurale* » via l’installation de 207 nouveaux distributeurs installés dans des lieux stratégiques⁵¹. Cet accord reste toutefois critiqué et considéré comme largement insuffisant par de

⁴⁸ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale (2018). [Newsflash – Le droit de payer en argent liquide](#).

⁴⁹ [Batopin \(Belgian ATM Optimization INitiative\)](#) est un projet de Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC pour gérer ensemble le développement d’un réseau optimisé de distributeurs automatiques de billets en Belgique.

⁵⁰ [Proposition de résolution visant à assurer l’accessibilité et la proximité équitables des distributeurs automatiques de billets en Belgique](#), Parl. St., Senaat, 2023, nr. S. 7-413.

⁵¹ Pierre-Yves Dermagne - [Un accord solide pour garantir l’accès au cash](#).

nombreux acteurs qui n'y trouvent pas de garanties suffisantes. C'est le cas notamment de Financité, qui a publié en avril 2023 une analyse détaillée de cet accord⁵².

3.2.2 Un droit de payer en cash qui s'effrite

Il devient difficile de payer en cash : de plus en plus de commerçants refusent les paiements en liquide. Or, c'est normalement un droit, qui n'est pas respecté dans beaucoup de situations, comme l'a expliqué un chercheur lors de la concertation : *« Il existe la notion de cours légal de la monnaie qui est une notion juridique, et on ne peut pas la refuser comme moyen de paiement. Si on a une dette envers quelqu'un, il ne peut pas refuser ces moyens légaux comme moyen de paiement. Dans un commerce, on est plus proche de la notion de liberté contractuelle. Avec l'utilisation des euros, en Belgique, des limites sont posées pour le cash : on ne peut pas payer un montant avec plus de x pièces, on ne peut pas utiliser un billet dont la valeur est disproportionnée par rapport à l'achat. De plus en plus, les magasins qui refusent les paiements en liquide évoquent le principe de bonne foi : un commerçant peut refuser le cash pour des raisons de sécurité. Il peut légitimement refuser le cash. Du point de vue de la Banque nationale de Belgique (BNB), c'est illégal. On peut le signaler au SPF économie, mais il n'existe pas de sanctions derrière ces plaintes. Il y a une différence dans la loi et dans les faits »*.

Le droit de payer en argent liquide sera peut-être mieux protégé à l'avenir. En effet, un nouveau projet de loi porté par le ministre fédéral de l'Economie Pierre-Yves Dermagne a été déposé à la Chambre en novembre 2023 et doit être voté en plénière le 21 décembre 2023. Il vise à obliger les commerçants, sous peine de sanctions, à accepter les paiements en espèces afin que *« le consommateur ait toujours le choix de payer électroniquement ou pas. Sans imposer aucun mode de paiement au détriment de l'autre »*⁵³. Ce projet est toutefois fort critiqué par les acteurs du secteur, comme Unizo et Comeos, notamment en raison de la différence de traitement entre les services publics locaux et les commerçants. *« Le gouvernement n'applique pas lui-même ce qu'il veut imposer aux autres. De fait, une grande partie des services publics communaux n'acceptent plus les paiements en cash : piscines, bibliothèques, communes, horodateurs,... : il y est souvent imposé de payer par carte »*⁵⁴. La réflexion mériterait justement de s'étendre aux acteurs publics.

Dans tous les cas, l'accès de plus en plus limité à l'argent liquide contribue à exclure les personnes les plus précaires, qui ne s'en sortent pas avec les paiements numériques. *« Comment on fait pour les personnes qui ne savent pas se déplacer et pour lesquelles un voisin fait les courses. Comment paie-t-on ? Comment payer le seconde main entre personnes ? On dit que c'est du noir mais si on vend une armoire, et qu'on supprime le cash, comment fait-on le paiement ? »* Le coût lié aux paiements numériques, a également été pointé du doigt. *« Dans notre association, un café coûte 25 cents. Ils ont regardé combien coûte un terminal numérique, mais le coût est disproportionné par rapport aux recettes »*.

⁵² Fily, Anne (2023). [Accord sur l'accès aux distributeurs de billets. Le compte n'y est pas](#), Bruxelles, Financité avec testachats et Okra.

⁵³ Le Vif. - ["Ce projet sent l'improvisation, si pas pire" : les commerces belges bientôt obligés d'accepter les paiements en cash](#).

⁵⁴ Le Vif. - ["Ce projet sent l'improvisation, si pas pire" : les commerces belges bientôt obligés d'accepter les paiements en cash](#).

En outre, les personnes en situation de pauvreté rapportent une forme de stigmatisation, voire de honte parfois, de payer en argent liquide, dans un magasin par exemple. « *Quand on arrive à la caisse d'un magasin et que l'on paie par carte, s'il manque un centime sur la carte, on ne peut pas payer et on nous regarde comme des mendiants* ». Dans le même temps, dans d'autres situations, le paiement en carte n'est pas toujours possible pour les petits montants.

Enfin, les inégalités augmentent d'autant plus pour les personnes sous administration de biens et les personnes illettrées.

3.2.3 Une politique de promotion des paiements électroniques

L'État a plutôt une position d'encourager les moyens de paiement numériques. On le voit dans l'actualité politique, comme avec le projet d'ordonnance 'Bruxelles numérique' ou l'obligation, depuis le 1er juillet 2022, que toutes les entreprises en relation avec des consommateurs, des plus petites aux plus grandes, mettent à la disposition de leurs clients au minimum une solution leur permettant de payer électroniquement leur achat⁵⁵.

Autre exemple, amené lors de la concertation, « *l'accord de gouvernement est assez illustratif de ce point de vue. Il indique qu'il faut étendre considérablement les paiements électroniques, et que chaque commerçant doit pouvoir offrir un moyen de paiement électronique. Ensuite, le gouvernement entend réduire de manière drastique les paiements en espèces. L'objectif politique est pleinement affiché. L'exclusion monétaire peut être vue comme un problème par les institutions, mais il est vu comme un problème qui peut être circonscrit et transitoire. L'idée est qu'on va résoudre la situation. Et c'est vu comme une évolution politique souhaitable. Les politiques n'y voient que de bons côtés et estiment qu'on peut régler ça avec de l'accompagnement* ».

Dans le même temps, le secteur des paiements est actuellement essentiellement organisé autour du secteur privé ; la monnaie est de moins en moins une affaire publique. En effet, « *les pièces et les billets sont aujourd'hui la seule forme de monnaie publique à laquelle nous ayons accès. (...) Les euros électroniques actuels sont des monnaies privées, émises par des banques commerciales privées et qui transitent via des fournisseurs de services de paiement également privés. Ces euros représentent des créances sur la banque commerciale où ils sont détenus et ne sont pas sans risque puisqu'une banque commerciale peut faire faillite* »⁵⁶.

Pour remédier à cette perte de souveraineté monétaire et renforcer l'autonomie stratégique de la zone euro, la Banque centrale européenne table actuellement sur un projet d'euro numérique qui serait un nouveau moyen de paiement pour les Européens. Il s'agirait de créer une monnaie digitale publique qui ait les mêmes avantages que l'argent liquide pour les consommateurs : « *Un euro numérique leur faciliterait la vie en proposant quelque chose qui n'existe pas actuellement : un moyen de paiement numérique universellement accepté dans l'ensemble de la zone euro, pour les paiements dans les magasins, en ligne ou entre particuliers. Comme les espèces, un euro numérique serait sans risque, largement accessible, facile à utiliser et gratuit pour les utilisations de base* »⁵⁷.

⁵⁵ SPF Economie - [Obligation de proposer un moyen de paiement électronique](#).

⁵⁶ Dissaux, Tristan (2023). [Numérisation de la monnaie et société inclusive](#), Bruxelles, ULB/ATD Quart Monde.

⁵⁷ Banque centrale européenne - [Questions fréquemment posées sur un euro numérique](#).

Lors de la concertation, les organisations de lutte contre la pauvreté ont émis des réticences face à un tel projet, en exprimant notamment leur crainte que l'utilisation de l'argent liquide devienne encore plus difficile, voire impossible.

De plus, elles ont pointé différents enjeux liés à la vie privée, la traçabilité et l'accessibilité d'un tel moyen de paiement pour les personnes les plus vulnérables, comme les personnes sans abri et les personnes en situation de séjour irrégulier. Le scientifique Tristan Dissaux⁵⁸ a expliqué lors de la concertation que *« l'euro numérique se rapproche du système Proton et il ne devrait pas pouvoir être refusé par les magasins car on se réfère au cours légal de la monnaie. Au niveau de la traçabilité, l'euro numérique ne génère pas de données et donc pas de consultations possibles par des tiers. Les billets de banque ont un numéro de série qui permet de contrôler leur validité sans savoir à qui ils appartiennent. On pourrait avoir un système comparable avec l'euro numérique. Des solutions techniques existent. Par rapport aux personnes en situation irrégulière, l'euro numérique pourrait justement être une piste. On pourrait avoir des cartes non nominatives que l'on pourrait se procurer en librairie, y recevoir des euros numériques, réaliser des transferts entre cartes, etc. C'est un moyen concret d'accéder à la monnaie sans être exclu »*.

Enfin, elles ont souligné l'importance de tester un tel projet à grande échelle, avec la participation de personnes vivant dans la pauvreté, afin d'éviter que certaines personnes ne soient exclues d'emblée⁵⁹.

4. Ne laisser personne de côté

Face à la digitalisation grandissante de notre société, les différents gouvernements et niveaux de pouvoir expriment leur volonté de *« placer les personnes et leurs droits au centre de la transformation numérique »*, comme l'énonce la 'Déclaration sur les droits et principes numériques européens'⁶⁰. Mais dans le même temps, ces gouvernements encouragent les applications numériques par de nombreuses mesures. La 'Déclaration sur les droits et principes numériques européens' met ainsi l'accent sur les principes de solidarité, d'inclusion, de liberté de choix en ligne, de participation à l'espace numérique, ou encore de sûreté et d'automatisation des personnes. Mais que deviendront ces principes pour les personnes qui ne seront pas capables de suivre le rythme du numérique ? S'il est important de développer ces valeurs dans l'espace numérique, il est essentiel de garantir le même niveau de protection des droits en dehors de cet espace.

Si l'Europe estime que d'ici 2030, au moins 80 % de la population devrait posséder des compétences numériques de base, les différents plans et déclarations ne donnent aucune garantie sur la protection des droits des personnes laissées de côté. La même critique est adressée au niveau belge par de nombreux acteurs et associations concernant par exemple le projet d'ordonnance bruxelloise 'Bruxelles numérique'. De plus en plus de voix se lèvent pour rappeler que le numérique est et doit

⁵⁸ EURACTIV.fr - [L'euro numérique concerne la société et pas seulement la finance](#).

⁵⁹ Voir à ce sujet la recherche menée en 2022-2023 par Tristan Dissaux en collaboration avec l'association ATD Quart-Monde : Dissaux, Tristan (2023). [Numérisation de la monnaie et société inclusive](#), Bruxelles, ULB/ATD Quart Monde.

⁶⁰ Commission européenne - [Droits et principes numériques européens | Bâtir l'avenir numérique de l'Europe](#). Union européenne (2021). [Une boussole numérique pour 2030: l'Europe balise la décennie numérique](#), Luxembourg, Office des publications de l'Union européenne. EU2020.de - [berlin-declaration-digital-society](#).

rester une option parmi d’autres dans les contacts d’un citoyen avec l’administration, dans l’accès à ses droits et dans sa participation à la société⁶¹. Une personne ne peut pas être mise en situation d’exclusion sociale parce qu’elle se trouve en difficulté avec le monde numérique.

C’est pourquoi le Service de lutte contre la pauvreté et les participants à la concertation se joignent aux nombreuses voix qui insistent sur l’importance de maintenir des services publics accessibles pour tous les citoyens. Cela implique de veiller à garder un accès non numérique aux services publics, en maintenant un nombre suffisant de guichets et de dispositifs de soutien. Parallèlement, une communication adaptée aux groupes cibles est essentielle pour lutter contre le non-recours aux droits. Cela passe par exemple par une communication papier ainsi que par des initiatives proactives à l’égard de certains groupes avec l’implication des associations et des autorités locales.

De plus, des mesures concrètes sont nécessaires si l’on veut éviter que les personnes les plus vulnérables ne restent au bord de l’autoroute numérique et ne se voient priver de certains droits.

Inscrire le droit à l’internet dans la Constitution pourrait y contribuer, en renforçant de ce fait la protection des droits sociaux. Dans ses différents travaux, le Service de lutte contre la pauvreté a mis en lumière l’absence de continuité des services publics pour les personnes privées d’accès à l’internet et œuvre pour garantir l’accessibilité à des services publics de qualité, même à l’ère numérique. L’Institut fédéral pour la protection et la promotion des droits humains (IFDH) reprend ces éléments dans son avis relatif aux propositions de révision de l’article 23 de la Constitution en vue de consacrer le droit à l’internet et la neutralité des réseaux internet. L’IFDH soutient ainsi qu’ « *une consécration explicite du droit d’accès à l’internet dans la Constitution est susceptible de renforcer la protection, la jouissance et l’exercice d’autres droits humains, en ce compris les droits économiques, sociaux et culturels* »⁶². Preuve de l’importance de l’accès à Internet pour l’effectivité des droits, le matériel informatique nécessaire à accéder à Internet dans le cadre de la poursuite des études, de la formation professionnelle ou de la profession du saisi ou de sa famille fait maintenant partie des biens insaisissables lors d’une saisie et ce, jusqu’à concurrence de 2 500 euros⁶³.

Par ailleurs, dans un avis concernant l’avant-projet de loi portant réforme des tarifs sociaux relatifs aux services de communications électroniques⁶⁴, le Service de lutte contre la pauvreté a recommandé l’instauration d’un tarif social pour les bénéficiaires de l’intervention majorée (BIM), avec un octroi automatique par le biais des données BIM disponibles auprès de la Banque carrefour de la sécurité sociale. Début novembre 2022, la proposition de réforme des tarifs sociaux pour la communication électronique de la ministre De Sutter a été acceptée. Le nouveau tarif social télécom vaudra pour les personnes qui ont déjà droit au tarif social pour le gaz et l’électricité – et donc pas pour le groupe plus important avec l’intervention majorée – et entrera en vigueur en mars 2024. Cette initiative vise à réduire la fracture numérique en offrant à des groupes cibles spécifiques un forfait internet fixe de

⁶¹ Fédération des Services Sociaux - [Communiqué de presse : Critique de l’avant-projet d’ordonnance « Bruxelles Numérique »](#).

⁶² Institut Fédéral pour la Protection et la Promotion des Droits Humains (IFDH) (2022). [Propositions de révision de l’article 23 de la Constitution en vue de consacrer le droit à l’internet et la neutralité des réseaux internet](#), avis nr. 4/2022 du 18 février 2022.

⁶³ Article 1408 du Code judiciaire.

⁶⁴ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale (2022). [Avis du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale concernant l’avant-projet de loi portant réforme des tarifs sociaux relatifs aux services de communications électroniques](#).

base à un prix maximum déterminé. Pour lutter contre le non-recours à cette mesure, un courrier sera envoyé aux ayants droits pour les informer de manière proactive de cette offre.

Enfin, les autorités ont un rôle important à jouer en faisant en sorte de rendre accessible le matériel nécessaire et en encourageant le développement des compétences requises. Des leviers existent, au niveau européen notamment, grâce aux moyens financiers octroyés pour la relance belge. Il est essentiel qu'une partie importante de ces moyens soit utilisée pour combattre les inégalités, y compris en termes d'accessibilité numérique.

Concernant la numérisation de la monnaie, différentes pistes de recommandations ont été évoquées lors de la concertation pour réduire les inégalités liées aux moyens de paiement comme le fait de maintenir un 'service public de la monnaie' et de maintenir de manière légale la possibilité de payer en argent liquide. L'objectif, à nouveau, est de garantir des possibilités de paiement accessibles à tous et de lutter contre l'exclusion financière.

5. Recommandations

Le Service de lutte contre la pauvreté formule les recommandations suivantes.

- Considérer l'accès numérique aux services publics comme l'une des possibilités d'entrer en contact avec les autorités ou les services, tout en conservant les autres formes d'accès comme canaux de contact à part entière.
 - Adopter une politique complémentaire et diversifiée en termes de contact avec les citoyens. Maintenir et renforcer les différents canaux d'accès aux / de contact avec les services de base, en plus des nouvelles opportunités numériques.
 - Assurer la présence de guichets physiques, avec des heures d'ouverture suffisamment larges, une accessibilité téléphonique facile et des possibilités de soutien, ainsi que la possibilité de s'adresser aux autorités par courrier.
 - Précéder la mise en œuvre de chaque mesure de digitalisation des services par une analyse d'impact en termes d'atteinte du public cible. Prévoir des mesures visant à maintenir et à renforcer les autres canaux de contact. Viser la complémentarité des canaux et l'atteinte maximale de chaque citoyen.
 - Inciter les acteurs privés (comme les fournisseurs d'énergie) à maintenir des possibilités de contact physiques, et par téléphone et par courrier, en plus des voies de contacts numériques.
 - Garantir l'égalité de traitement entre les citoyens qui utilisent les canaux numériques dans leurs contacts avec les services publics et ceux qui utilisent les autres canaux (qualité des services, coût des démarches et délais de traitement).
 - Ne pas lier les réductions de tarifs ou les réductions, par exemple dans les transports publics, à l'utilisation numérique de ces services et les rendre également disponibles par le biais de réseaux locaux et prévoir au maximum un octroi automatique.
- Renforcer le droit d'accès à Internet.
 - Renforcer la nature juridique de l'accès à l'internet en étendant à ce droit l'article 23 de la Constitution.
 - Élargir le groupe cible du tarif social pour la téléphonie et Internet à toute personne ayant droit à une intervention majorée et attribuer le plus possible automatiquement ce tarif sur la base des données de la Banque Carrefour de la sécurité sociale. À cette fin, élaborer un test de moyens de subsistance juste (voir chapitre III).
 - Prévoir des budgets structurels pour doter durablement les personnes en situation de pauvreté d'un équipement informatique qualitatif suffisant en vue d'assurer l'inclusion numérique. Combiner cela avec des formations à bas seuil pour améliorer leurs compétences numériques, en accordant une attention particulière à l'utilisation sécurisée d'Internet et pour les personnes peu ou pas alphabétisées.
- Renforcer l'accès aux services bancaires et financiers.
 - Imposer effectivement l'acceptation de l'argent liquide dans les établissements commerciaux, ainsi que dans les services privés et publics, et contrôler la mise en œuvre de cette obligation.
 - Garantir une couverture suffisante de distributeurs automatiques de billets afin que chacun ait accès à de l'argent liquide sans frais.

- Garantir l'accès aux services bancaires pour tous, notamment en généralisant l'accès aux services bancaires de base et en contrôlant la bonne application de la loi définissant le droit à un service bancaire de base par les banques.
- Augmenter le nombre de transactions qui peuvent être effectuées sans frais supplémentaires, à la fois dans le cadre du service bancaire de base et du service bancaire universel.
- Ne pas faire de distinction de frais dans la fourniture des services bancaires numériques et non numériques afin de garantir l'égalité de traitement entre les utilisateurs des services bancaires numériques et les utilisateurs des services bancaires non numériques.
- Développer un projet autour de l'euro numérique où des cartes anonymes peuvent être utilisées pour des transactions numériques. Prévoir un test de pauvreté impliquant les différents acteurs.

