

Les banques commerciales rognent

Détenir un compte en banque est indispensable dans nos sociétés. Pouvoir gérer son argent simplement, y accéder facilement, un droit. Espérer un rendement juste sur son épargne en temps d'inflation démesurée, compréhensible. Pourtant, les banques commerciales ne répondent plus toujours à ces besoins de base de leur clientèle.

DOSSIER
AMANDINE CLOOT

C'est l'histoire d'une petite commune wallonne, ni la plus pauvre, ni la plus riche du pays, ni la plus rurale, ni la plus urbaine non plus. Qui a décidé de faire de la résistance aux quatre premières banques du pays. A Rixensart, dans le Brabant wallon, on comptait encore à l'automne dernier sept distributeurs de billets répartis autour de l'un des deux pôles « commerciaux » de l'entité. « Il n'y a en a plus aucun depuis novembre dernier », raconte Patricia Lebon (MR), bourgmestre, très remontée. « Sept, c'était peut-être beaucoup, mais zéro ! Je vous le dis : nous n'avons pas délivré les autorisations pour que BNP Paribas Fortis puisse stationner sur la voirie et

enlever ses deux machines : nous n'étions pas d'accord ! »

Quatre « points cash » ont depuis été installés aux Papeteries de Genval, le *mall* de la commune, peuplé entre autres de grandes enseignes. « Jugé plus dynamique par les banques. Ce qui veut dire qu'une grosse partie de mes habitants, parfois âgés, doivent prendre un bus payant ou leur voiture pour retirer leur argent. Pire : parfois donner leur carte à un voisin. Sans parler des conséquences sur le tissu de petits commerçants indépendants ou notre marché hebdomadaire. » Deux kilomètres et demi séparent les magasins de Genval de ceux de Rixensart, pas de quoi crier au scandale ? « Je vous invite à faire le chemin à pied, la côte est terrible. Le cash, c'est un droit. Disposer de son argent, c'est un droit.



Les distributeurs de billets de Batopin, supposés pallier la disparition des distributeurs liés à une banque précise, ne suffisent clairement pas. D'où l'apparition des autocollants SOS Cash, une campagne lancée par la société civile.

© ALICE WILQUIET.

accessibilité Le client peut-il encore choisir comment communiquer avec son banquier ?

A.C.

Il y a cinq ans, les visites classiques en agence représentaient encore la grande majorité des contacts avec nos clients. La situation a radicalement changé et la digitalisation a connu une accélération avec le covid », explique-t-on chez KBC. Ce discours est monnaie courante dans le secteur. Mais l'argument peut être retourné : le client a-t-il encore dans la pratique le choix du canal de communication avec son banquier ?

L'épidémie de covid a effectivement sonné l'heure de la fin des agences « portes ouvertes » pour imposer principalement un modèle sur rendez-vous. Belfius (à l'exception de quelques bureaux depuis fin 2022) et ING n'ont d'ailleurs plus jamais rétabli leurs « guichets » depuis la crise. Il est tout aussi vrai que la majorité de la population utilise de plus en plus la banque digitale pour les opérations du quotidien. BN Paribas Fortis avançait récemment le chiffre de 1,2 milliard d'interactions avec son application et sa banque en ligne sur un an. Cette même banque, qui a supprimé les *selfbanks*, concédait également que 20 % de sa clientèle n'utilisait pas du tout son offre numérique. Soit 600.000 personnes. L'ASBL Financité estime qu'en 2022, entre 2,4 et 2,9 millions de Belges n'étaient pas « connectés » à la banque dématérialisée.

Chez KBC, il y a cinq ans, on dénombrait encore 637 agences en Flandre et à

Bruxelles (hors CBC). Actuellement, la deuxième banque du pays dispose de 407 agences, dont 175 automatisées, sans personnel donc. L'érosion est similaire, voire pire, à la concurrence.

« Prendre rendez-vous dans une agence bancaire aujourd'hui relève de l'exploit », assure Julie Frère, porte-parole de Testachats, association de défense du consommateur. *Le Soir* a effectivement consigné de nombreux témoignages qui relatent à ce sujet des discussions stériles avec un *chatbot* ou des retours d'e-mails désespérément attendus.

Un accord en vue avec le secteur bancaire

Le bancassureur flamand explique tester, au nord du pays, le concept de banquiers « volants », qui se rendent parfois au domicile des clients quand le *call center* n'a pas pu les aider. Chez BNP Paribas Fortis, on a préféré l'hyper-segmentation de la clientèle. D'ici à 2025, la banque comptera encore environ 200 agences propres (contre 342 actuellement), accessibles sur rendez-vous et pas à tous les clients. Car ceux qui veulent « de la proximité » pourront opter dès janvier prochain pour une nouvelle offre dans laquelle le bureau de poste se substituera au guichet de la banque. « BNP Paribas Fortis aura désormais une offre pour tout le monde. Mais cette catégorisation extrême pose question et il n'est pas certain qu'elle soit

bien accueillie par les clients. Les bureaux de poste sont déjà très encombrés », constate encore Anne Filly, chercheuse au sein de l'ASBL Financité, spécialisée dans l'inclusion financière. « Ils sont eux aussi en diminution », rétorque Julie Frère. « C'est une façon de se débarrasser du problème. Sans garantie d'ailleurs de maintien de distributeurs. »

Le ministre de l'Économie, Pierre-Yves Dermagne (PS), a lancé un ultimatum : sans accord au 30 mars, le nombre d'automates à fournir sur le territoire sera encadré légalement

L'accès au cash pour la population est devenu ces derniers mois un dossier politique « chaud ». A titre d'illustration, on comptait encore 1.958 automates Belfius en 2015. Fin 2022, il en restait 702. Soit une baisse de 64 % de l'offre. Après plus de deux ans de négociations sans issue avec le secteur bancaire, le ministre de l'Économie, Pierre-Yves Dermagne (PS), a lancé un ultimatum : si un consensus n'est pas trouvé pour le 30 mars, le nombre d'automates à fournir sur le territoire sera encadré légalement pour enrayer le mouvement décidé par les quatre premières institutions du pays à travers le consortium Batopin, qui a pour but de rationaliser très

fortement leur offre en la matière et de mutualiser la gestion des appareils. Fin 2024, l'entreprise prévoit d'avoir installé 2.240 nouvelles machines, là où il y en avait 5.062 fin 2021.

Selon nos informations, la menace a donné lieu « à une contre-proposition du secteur bancaire qui aurait convaincu l'exécutif » et devrait se matérialiser la semaine prochaine, comme prévu, dans un accord à l'amiable (moins contraignant donc qu'un texte de loi). La Banque nationale de Belgique serait alors en charge d'identifier et de décider des endroits où placer des distributeurs supplémentaires par rapport au plan initial de Batopin. « Il faut bien que la population mécontente se rende compte d'une chose », alerte Anne Filly. « Le projet Batopin n'est pas encore tout à fait déployé (à 49 %, selon l'entreprise, qui dit avoir placé 553 machines à 247 emplacements, NDLR) et cela pose déjà des problèmes dans la pratique. »

L'exemple molenbeekois peut servir d'illustration : à côté de l'arrêt de métro Etangs noirs, deux automates Belfius devant lesquels les files sont légion disparaîtront bientôt. Une machine Batopin a cependant été installée à quelques mètres sous la surface... dans la zone payante de la Stib. Chez Testachats, on insiste sur le fait qu'un accord entre politique et secteur, à défaut d'une réglementation, devra impérativement imposer des standards élevés pour répondre aux besoins.