

# LES POUVOIRS LOCAUX ET LE MANQUE DE GUICHETS AUTOMATIQUES BANCAIRES



**Gwenaël DELAITE,**  
Conseillère experte

AUDITION  
À LA COMMISSION DU LOGEMENT ET DES POUVOIRS LOCAUX  
DU PARLEMENT DE WALLONIE DU 7 SEPTEMBRE 2021

La mise à disposition équitable de distributeurs automatiques de billets est une préoccupation de longue date de l'Union des Villes et Communes de Wallonie, en particulier pour les communes rurales.

Notre association s'inquiète de la disparition de ce service car il apparaît essentiel que le maintien des services en milieu rural soit assuré, notamment au regard de la fracture numérique qui se creuse de plus en plus avec le report de nombreuses transactions bancaires vers les services en ligne.

L'Union des Villes et Communes de Wallonie souhaite instamment une présence minimale d'agences bancaires et de distributeurs de billets sur tout le territoire belge, afin de permettre à chaque citoyen d'avoir accès aisément une fourniture de cash à proximité de son domicile. Nous rappelons également que c'est aux institutions bancaires qu'appartient la responsabilité d'offrir un service équitable pour tous les citoyens.

Comme pour toute rationalisation des services en milieu rural, nous souhaitons qu'ait lieu une concertation au niveau local, ici en matière de suppression des services bancaires, et nous souhaitons être assurés du maintien d'au moins un distributeur automatique de billets par commune, et de l'accessibilité aux modes de paiement émergents. Il nous apparaît en effet important que soit renforcé l'accompagnement des personnes victimes de la fracture numérique, comme le sont les personnes précarisées mais éga-

lement les personnes âgées, notamment en les initiant aux outils bancaires en ligne, comme les modes de paiement à distance par exemple.

Rappelons que la Fondation Roi Baudouin a mis en exergue que plus de 10 % de la population n'a pas accès à une connexion internet et que quatre personnes sur dix sont en situation de « vulnérabilité numérique ».

En milieu rural, les communes ont souvent un territoire très étendu et les besoins de disposer de plus d'un distributeur par commune, pour desservir la population de manière équitable, se font très souvent ressentir. On peut faire évidemment le même constat pour les grandes villes par exemple. Un seul distributeur par commune n'est donc généralement pas suffisant.

Nous attirons également l'attention sur le fait qu'on observe également une disparition des distributeurs dans des endroits stratégiques d'un point de vue intermodalité : il arrive par exemple qu'un distributeur de billets soit présent sur le territoire d'une commune, mais dans un autre village que celui qui est desservi par une gare SNCB ou loin de la gare des bus.

Nous avons pris connaissance des objectifs des consortiums JoFiCo (Joint Financial Company) et Batopin (Belgian Atm Optimization INitiative).

## JoFiCo

Le consortium JoFiCo semble se focaliser essentiellement sur la rationalisation des coûts de ses banques partenaires (Argenta, AXA Bank, Crelan et sa filiale Europabank, vdk bank et Bpost) par une collaboration pour des achats groupés : la location des appareils, l'installation, la suppression et le remplacement des logiciels, la conformité des logiciels de sécurité ainsi que la surveillance et l'entretien des appareils.



Il nous a semblé que cette association de banques n'affichait donc pas de volonté particulière de modifier le nombre de distributeurs de billets de ses banques. Il s'agit d'une rationalisation des coûts plutôt que du nombre d'appareils. On note en outre que ceux-ci gardent leur enseigne propre et que les machines sont conservées à l'intérieur des agences.

### Batopin

L'autre consortium, Batopin, procède, quant à lui, à une rationalisation des coûts de ses banques partenaires (Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC) en globalisant leur parc de distributeurs de billets sous une enseigne neutre, afin de limiter leur nombre, principalement dans les communes où plusieurs banques du consortium sont présentes.

En mai 2021, nous avons rencontré Monsieur Kris De Rijck, CEO de Batopin, et Madame Catherine Dhooghe, chargée de projets de l'entreprise, qui nous ont exposé les objectifs du consortium.

Il est indéniable que le paiement en cash est en diminution au profit des paiements numériques depuis quelques années.

Cependant, il est important de ne pas céder à la tentation de prendre pour acquises les habitudes des citoyens observées pendant la crise sanitaire : d'après les chiffres présentés par Batopin lors de notre rencontre, on a observé une diminution de 40 % de paiement en cash depuis le début de la crise sanitaire Covid-19.

Il nous semble important que le processus de rationalisation, particulièrement celui proposé par Batopin, ne se fasse pas au détriment des communes rurales.

Batopin dit s'engager à offrir un accès à un distributeur dans un rayon de moins de 5 km du domicile de 95 % des citoyens belges mais, à l'échelle de la Wallonie, cette tendance chute à 91,3 %, les taux en Flandre et à Bruxelles étant plus élevés, ce qui se traduit par une présence dans seulement 182 communes wallonnes (70 %) !

Il est important de noter que dans la réflexion de Batopin et JoFiCo quant à la localisation de leurs distributeurs de billets, aucune concertation n'est prévue entre les deux consortiums pour des raisons de concurrence. La répartition de leurs appareils sur l'ensemble du territoire se fait donc de manière indépendante (et donc potentiellement peut-être pas très optimale lorsqu'on croise les deux réseaux).

En outre, nous regrettons également que les distributeurs de Batopin n'offrent par ailleurs que des services de retrait et de dépôt, les autres services fournis actuellement par certains distributeurs ne seront possibles qu'en agence ou en ligne.

Batopin entend que la rationalisation du nombre de distributeurs soit palliée par les commerçants qui seront encouragés à permettre aux consommateurs de retirer du cash lors du paiement de leurs achats par carte en magasin. Mais cette démarche va renforcer le fossé entre les petits commerces locaux, qui ne sont pas toujours équipés en Bancontact ou qui n'ont pas toujours suffisamment de liquidités en caisse, par rapport aux grandes surfaces qui sont favorisées par ce système. De même, l'accessibilité à un retrait de liquide reste dépendante des heures d'ouverture des commerces concernés et s'en trouve donc limitée.

Le mécanisme de rationalisation de Batopin ne peut donc, à notre sens, que renforcer le manque de services bancaires en milieu rural. Les grandes banques belges nous semblent faire preuve ici d'une iniquité dans le mécanisme qu'elles mettent en place pour rationaliser leurs coûts.

Notre association souhaiterait que l'accessibilité à des guichets automatiques et à des services bancaires physiques soit un volet complémentaire de la Loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base.

De plus, il nous apparaît indispensable que le taux de couverture minimal en distributeurs de billets soit atteint à l'échelle régionale, et non nationale, pour que la Wallonie puisse également bénéficier d'au moins un distributeur à moins de 5 km du domicile pour 95 % de la population.

### BPost

La seule garantie de parvenir à offrir au citoyen la présence d'un distributeur dans chaque commune wallonne reste alors l'obligation de BPost de suppléer le manque de distributeurs par une clause de son contrat de gestion.

Dans ce contrat de gestion de Bpost, nous avons toujours insisté pour que soient pérennisées les obligations de maintien d'un minimum de distributeurs de billets dans les bureaux de poste et d'assurer la présence de cet équipement sur toutes les communes où ce service n'est pas offert par une autre institution financière.

Nous réclamons également une accessibilité à des plages horaires étendues en dehors des heures d'ouverture des bureaux de poste.

Le nouveau contrat de gestion de Bpost a été adopté par le Gouvernement fédéral à la fin du mois de juillet dernier ; il prendra cours le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et nous avons constaté avec satisfaction que la règle d'« un bureau de poste minimum » par commune a été maintenue, de même que la présence de 350 distributeurs minimum.

Nous avons insisté pour que ces obligations soient même renforcées en vue de prendre en compte la nécessité d'équiper les centres urbains et ruraux, en introduisant une distance maximale au guichet pour les citoyens, ce qui renforcerait le service dans les zones rurales.

Il est important de noter que si de moins en moins de citoyens utilisent du cash, ce n'est pas tant parce que c'est leur choix, il s'agit sans doute plutôt d'une adaptation forcée face à la disparition des distributeurs de billets, au détriment - comme nous l'avons dit - des petits commerces et de certaines activités locales, comme des marchés locaux par exemple, qui nécessitent du cash.

