

## Dix points d'action du secteur bancaire concernant l'inclusion (numérique)

La numérisation de notre économie et de notre société progresse à grands pas. Cette tendance est une bonne chose pour l'ensemble de la société car elle est la meilleure garantie de notre prospérité. **En tant que secteur bancaire, nous soutenons pleinement ces évolutions**, qui sont également reprises dans les accords de gouvernement fédéral et de gouvernements régionaux. Nous tenons à assumer notre responsabilité sociétale et à travailler de manière constructive avec les différentes autorités pour promouvoir à la fois l'inclusion numérique et l'éducation financière au sens large. L'amélioration des compétences numériques des citoyen/nes contribuera de manière significative à la réduction de la fracture numérique. Nous souscrivons donc à la « Charte pour l'inclusion numérique en Belgique »<sup>1</sup> et nous nous engageons à en atteindre les neuf objectifs. Febelfin s'engage à sensibiliser ses membres à la fracture numérique.

Le secteur bancaire est conscient du fait qu'une partie de la population n'a pas, actuellement, embrayé sur cette numérisation. Il est donc nécessaire d'accorder une attention toute particulière au groupe de citoyen/nes moins ou non numériques, car il est important que chacun/e puisse participer pleinement à la société dans son ensemble. L'accès à internet et les compétences numériques associées sont de plus en plus nécessaires pour fonctionner dans une société moderne. L'acquisition de ces compétences relève de la responsabilité de toutes et tous : des milieux de l'enseignement à la société civile, des autorités au secteur bancaire, dans le cas présent. Faire en sorte que chacun/e trouve sa voie dans le monde numérique d'aujourd'hui est un défi pour la société dans son ensemble et le secteur financier entend continuer de s'investir dans son rôle sociétal et de de soutien.

C'est pourquoi le secteur bancaire souhaite **stimuler autant que possible l'inclusion numérique dans le domaine bancaire** et réduire au maximum la fracture numérique<sup>2</sup>. L'assistance aux client/es dans le processus de numérisation est essentielle à cet égard. Ces efforts aident également les citoyen/nes dans d'autres domaines sociétaux, tels que l'achat de billets de train en ligne, la signature numérique via Itsme, la demande d'allocations de chômage en ligne, la consultation du Covid Safe Ticket, l'utilisation de Tax-on-web, la prise de rendez-vous médical, etc.

La récente étude de la Fondation Roi Baudouin a montré que les efforts du secteur bancaire en matière d'inclusion numérique ont donné de bons résultats. Cela convainc Febelfin et ses membres de continuer dans cette voie.

---

<sup>1</sup> La Charte pour l'inclusion numérique en Belgique est reprise en annexe.

<sup>2</sup> Le terme « secteur bancaire » désigne principalement les banques qui disposent d'un réseau d'agences ou d'agents bancaires. Il s'agit des banques qui proposent/proposeront également le service bancaire universel, par exemple.



Febelfin et ses membres bancaires entendent consentir des efforts particuliers sur la base de **dix points d'action** :

- pour apprendre aux client/es à effectuer leurs opérations bancaires par voie numérique, ce qui leur permettra de participer pleinement à la société numérique;
- tout en continuant à offrir un service optimal aux client/es qui (à l'avenir également) n'effectuent/n'effectueront pas leurs opérations bancaires par voie numérique.

Ces dix points d'action se répartissent en deux volets : cinq points d'action s'appliquent aux client/es qui n'utilisent pas actuellement les services bancaires numériques mais qui seraient susceptibles de les adopter dans l'avenir.

Les cinq autres points d'action concernent les client/es non numériques qui, pour une raison ou une autre, souhaitent continuer à effectuer leurs opérations bancaires en mode analogique.

Le point de départ est que les banques respecteront le choix du ou de la client/e, qu'il ou elle opte pour la banque numérique ou analogique.

Febelfin assumera le rôle de coordinateur en la matière. Un **point de contact** sera créé pour assurer le suivi de la mise en œuvre concrète des points d'action ci-dessous et pour procéder à des ajustements là où nécessaire, entre autres sur la base des meilleures pratiques ou des analyses des obstacles potentiels à l'inclusion numérique.

## Du/De la client/e non numérique d'aujourd'hui au/à la client/e numérique de demain

1. Febelfin et/ou ses banques membres **organisent sur une base régulière et structurelle des sessions d'information sur la banque numérique et la cybersécurité**. Si ces sessions sont organisées en collaboration avec les banques, il sera également possible d'installer et d'expliquer individuellement le fonctionnement des applications bancaires.

Il existe à cette fin une collaboration intensive avec des associations de la société civile, les autorités locales et les organisations d'aide sociale. Donner des sessions aux formateurs/formatrices et développer les outils nécessaires (par ex. les modules de formation des formateurs/formatrices, présentations, brochures, matériel vidéo, etc.). Ceci peut permettre d'accélérer l'inclusion numérique des citoyen/nes et consommateurs/trices. L'accent est mis dans ce cadre sur des groupes spécifiques tels que les personnes âgées, les jeunes, les personnes à faible revenu ou peu instruites et d'autres groupes plus vulnérables<sup>3</sup>.

2. Un **accompagnement individuel** pour les questions concernant l'installation ou le travail à l'aide des outils numériques de la banque sera également organisé sur une base structurelle. Cet accompagnement se fera soit à distance (par téléphone, vidéo, etc.), soit sur rendez-vous, à l'agence/chez l'agent/e. Des collaborateurs/trices bien formé/es seront déployé/es à cette fin.

Les banques fournissent des outils interactifs pour expliquer clairement aux consommateurs/trices les champs couverts par la banque numérique et mobile et leur permettre de s'exercer en suivant une procédure par étapes.

3. Ceux ou celles qui n'ont pas d'ordinateur peuvent souvent se rendre dans des lieux publics où des appareils sont mis à disposition. A court terme, le secteur examinera, en collaboration avec les communes et les institutions telles que les CPAS, les CAW, quelles solutions peuvent être proposées **dans les lieux où internet et en particulier la banque en ligne peuvent être utilisés discrètement**. Le secteur financier peut proposer **des formations et/ou des modules de formation** pour apprendre à effectuer des opérations bancaires numériques en toute sécurité. Une attention particulière sera accordée dans ce cadre au stress numérique ressenti lors de l'utilisation des outils et aux préoccupations relatives à la sécurité en ligne, ce, afin de renforcer la confiance dans l'utilisation des outils numériques. La société numérique peut ainsi aussi être rendue un peu plus accessible à toutes et tous.
4. Les banques veillent à la **convivialité de ces outils numériques** en tenant compte, lors de l'adaptation des outils, des client/es ayant moins de compétences numériques ainsi que des personnes souffrant d'une déficience visuelle, auditive ou autre, qui pourraient avoir des

<sup>3</sup> Il s'agit plus précisément des groupes cibles tels que ceux décrits dans le Baromètre de l'inclusion numérique, une initiative de la Fondation Roi Baudouin.

difficultés à les utiliser.

5. Le secteur et les banques **sensibilisent** activement et régulièrement, par le biais de campagnes, les citoyen/nes et les consommateurs/trices, si possible en collaboration avec les autorités et d'autres parties prenantes telles que le secteur des télécommunications, **aux dangers de la fraude sur internet et du phishing** afin d'accroître leur vigilance face à la fraude, et de les sensibiliser à ne jamais partager leurs codes personnels.

### Le ou la client/e non numérique d'aujourd'hui et de demain

6. Les banques informent les client/es non numériques de l'existence du **service bancaire universel** (si celui-ci est proposé par la banque) conformément à la Charte entre Febelfin et le gouvernement sur la fourniture d'un « service bancaire universel » (juillet 2021).
7. Les **collaborateurs/trices de la banque aident les client/es individuellement** à saisir les ordres permanents et/ou les assistent pour les mandats de domiciliation, afin de limiter le nombre de virements papier. Ceci se fait sur simple demande des client/es.
8. **A court terme (printemps 2022), Febelfin examinera en profondeur les différentes solutions possibles pour maintenir** dans le futur une **accessibilité** optimale **aux services de paiement**, comme l'exécution ou la transmission de virements. Il appartiendra ensuite à chaque banque d'examiner et/ou de décider de la ou des solution/s à laquelle/auxquelles elle peut souscrire, en tenant compte de la répartition de ses agences et de ses agent/es. Les solutions peuvent être locales, régionales ou nationales.
9. Febelfin et ses membres font la promotion du « **service de mobilité interbancaire** » en vue de le faire connaître plus largement.
10. Le secteur et ses membres veillent à utiliser un **langage clair et simple** dans leur communication. Dans la mesure du possible, l'éducation financière est également prise en compte dans les communications destinées à des groupes cibles spécifiques.

Bruxelles, 29 novembre 2021