

# L'accessibilité bancaire à la loupe



# L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE À LA LOUPE

Depuis cinq ans déjà, Febelfin fait réaliser une étude sur l'utilisation des services bancaires en ligne en Belgique. Cette étude, menée par le bureau d'enquête iVOX<sup>1</sup>, offre un aperçu précieux de la manière dont les Belges gèrent leurs opérations bancaires et des tendances qui se développent. Les résultats de la dernière étude montrent que les services bancaires numériques continuent de gagner en popularité, tandis que le nombre de rendez-vous en présentiel à la banque se réduit de plus en plus. Les chiffres de Febelfin révèlent également que les retraits d'argent liquide continuent à diminuer.

L'enquête montre que l'ordinateur comme l'application mobile restent les canaux préférés pour effectuer des opérations bancaires. Sept Belges sur dix indiquent ainsi avoir effectué des transactions bancaires via l'application ou par ordinateur dans les deux jours précédents. L'utilisation de ces canaux numériques s'est renforcée par rapport à l'année précédente, soulignant la préférence croissante des usagers pour les services bancaires numériques. La popularité de la banque numérique peut être largement attribuée à sa facilité d'utilisation. Une grande majorité de Belges estiment que leur application bancaire est simple à utiliser et que les instructions sont claires et faciles à suivre. Cela contribue à l'accessibilité des services bancaires numériques, même pour les personnes ayant une expérience numérique limitée.

L'étude montre que près de deux tiers des Belges ne prennent que rarement, voire jamais un rendez-vous en présentiel dans leur agence bancaire. Le nombre

de retraits d'espèces diminue également : 44% des Belges retirent de l'argent liquide moins d'une fois par mois ou même jamais, tandis que moins de 10% en retirent au moins une fois par semaine.

Les points cash de Bancontact sont de plus en plus connus et utilisés, mais les différentes fonctionnalités de ces machines ne sont pas encore connues de tous.

Le secteur continuera à investir dans l'accessibilité bancaire, notamment par la mise en œuvre du *European Accessibility Act* (Acte européen sur l'accessibilité) et l'introduction de nouveaux outils et de nouvelles initiatives. La collaboration et le dialogue avec les parties prenantes sont essentiels à cet égard pour rendre les services bancaires accessibles à tous.



<sup>1</sup> Enquête en ligne réalisée par le bureau d'études iVOX pour le compte de Febelfin entre le 5 et le 13 décembre 2024 auprès de 1000 Belges représentatifs de la langue, du sexe, de l'âge et du diplôme. La marge d'erreur maximale pour ces 1000 Belges est de 3,02%.

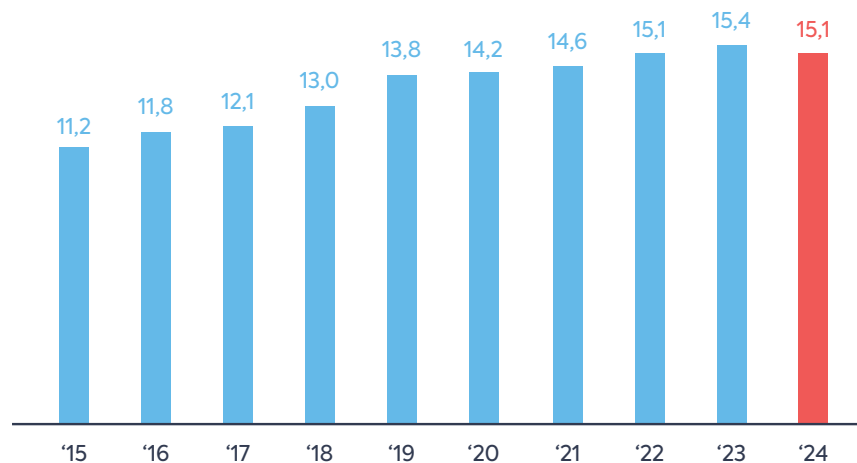
# LA BANQUE EN LIGNE CONTINUE DE GAGNER EN POPULARITÉ

Les canaux numériques pour les services bancaires sont de plus en plus utilisés. L'ordinateur et l'application mobile sont les canaux les plus populaires pour effectuer des opérations bancaires. Plus de 80 % des Belges utilisent l'application au moins une fois par mois. Ces chiffres indiquent une hausse par rapport à 2023, ce qui confirme la popularité croissante des services bancaires numériques.

Plus d'un quart des Belges (26 %) déclarent utiliser les services bancaires numériques via un ordinateur ou une application bancaire plus souvent qu'il y a un an.

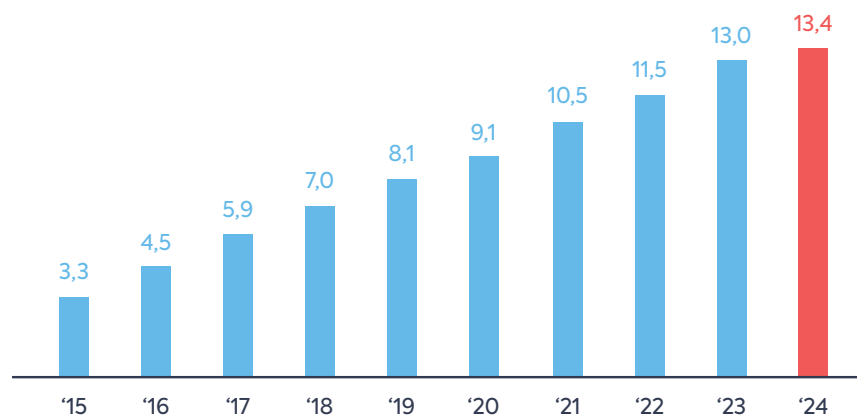
Le nombre d'abonnements aux services bancaires en ligne (ordinateur) a diminué pour la première fois. Cette évolution s'explique exclusivement par le rachat de deux banques au cours de l'année écoulée, tandis que dans les autres banques, le nombre d'abonnements a continué d'augmenter. Le nombre d'abonnements aux services bancaires mobiles (smartphones) continue, pour sa part, de progresser pour atteindre le chiffre record de plus de 13 millions d'unités, ce, malgré le rachat précité des deux institutions.

## Nombre d'abonnements à la banque en ligne (en millions)



Source : Febelfin

## Nombre d'abonnements à la banque mobile (en millions)



Source : Febelfin

## Quels sont les différents canaux ?

### L'APPLICATION BANCAIRE



L'application bancaire semble être le canal de prédilection des jeunes pour effectuer leurs opérations bancaires. 94% des jeunes de moins de 34 ans utilisent plus souvent l'application que l'ordinateur. La proportion de Belges qui disent utiliser parfois l'application a encore augmenté, passant de 71% en 2020 à **87%** en 2024.

### ORDINATEUR



Les personnes plus âgées, quant à elles, préfèrent nettement les services bancaires en ligne sur ordinateur : **93% des plus de 55 ans** déclarent utiliser ce canal.

### APPEL VIDÉO ET LIVE CHAT



Environ un tiers des Belges utilisent l'appel vidéo pour leurs services bancaires et **45 %** ont déjà utilisé le live chat. L'appel vidéo et le live chat gagnent en popularité. En fait, l'utilisation de ces deux canaux continue de progresser par rapport à 2020.

## Services bancaires en ligne les plus fréquemment utilisés

Les trois services les plus fréquemment utilisés par les usagers belges de la banque en ligne sont les suivants :

### 1. Paiements



### 2. Vérification du solde et des transactions



### 3. Virements entre comptes propres



L'enquête met en évidence que la fonction de « **paiements** » a également été la plus souvent mentionnée dans le top 3 des services bancaires en ligne les plus utilisés : près de 8 Belges sur 10 (78%) mentionnent ainsi cette fonctionnalité. Comme l'année précédente, les personnes plus âgées sont plus enclines à recourir aux services bancaires en ligne pour effectuer des paiements ( $\leq 34$  : 64% ; 35-54 : 80% ; 55+ : 86%).

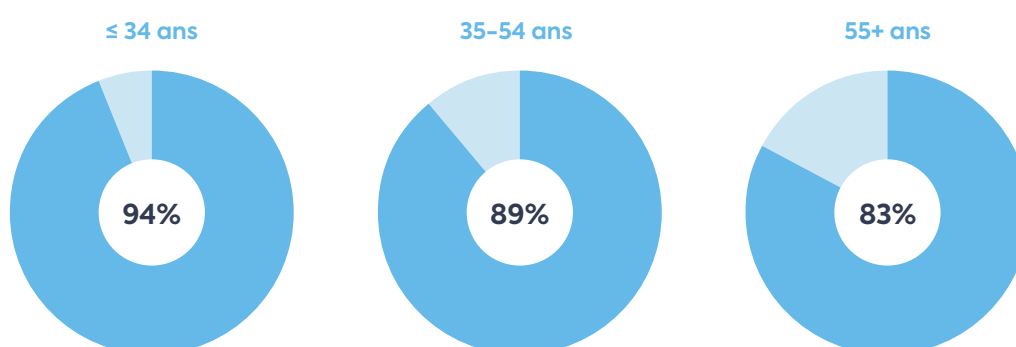
Le top 3 est complété par les services de « **vérification du solde et des transactions** » (70%) et les « **virements entre comptes propres** » (46%). Ce top 3 est comparable à celui des années précédentes, mais l'exécution de virements entre comptes propres gagne encore en popularité.

En outre, nous constatons une augmentation significative du nombre d'utilisateurs de la banque en ligne déclarant « **consulter les transactions passées** » dans leur top 3 : 23 % contre 12 % en 2020.

## Les services bancaires en ligne plébiscités grâce à leur facilité d'utilisation

Selon les personnes sondées dans le cadre de l'étude, la popularité des services bancaires numériques tient à leur simplicité d'utilisation. Neuf Belges sur dix trouvent que leur application bancaire est simple à utiliser et affirment que les instructions de leur application ou des services bancaires sur ordinateur sont claires et **faciles à suivre**.

En ce qui concerne l'âge, les jeunes sont les plus satisfaits des instructions de l'application bancaire ou des services bancaires sur ordinateur, mais les personnes plus âgées sont généralement elles aussi satisfaites de la clarté des instructions.



En outre, 6 Belges sur 10 estiment que les services numériques de leur banque sont également accessibles aux personnes ayant une expérience technique limitée. Une majorité de la population belge pense donc que sa banque offre des plateformes numériques conviviales et faciles à utiliser, même pour les personnes qui n'ont pas beaucoup d'expérience en matière de technologie.

Les générations plus âgées ont souvent plus de mal à embarquer dans le train du numérique pour leurs services bancaires. Le secteur bancaire s'engage non seulement à continuer de renforcer l'accessibilité afin qu'un plus grand nombre de personnes puissent profiter des avantages des services bancaires numériques, mais aussi à s'investir auprès des groupes les moins avertis sur le plan numérique, notamment par le biais du service bancaire universel (SBU). Pour en savoir plus, voir la page 11.

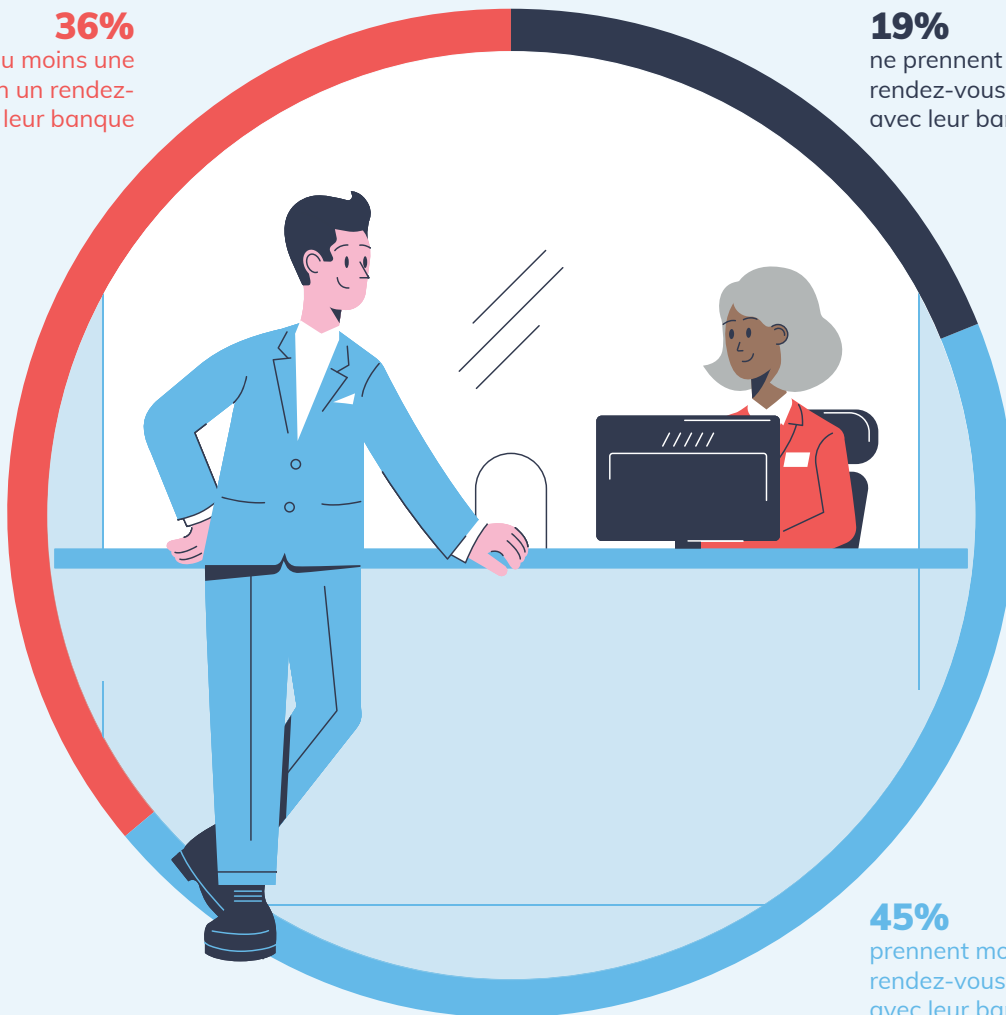
# LE NOMBRE DE RENDEZ-VOUS PHYSIQUES À L'AGENCE BANCAIRE CONTINUE DE DIMINUER

Un cinquième des Belges (19 %) déclarent ne jamais prendre de rendez-vous en présentiel dans leur banque. 45% disent le faire moins d'une fois par an. Un peu plus d'un Belge sur trois (36%) déclare prendre un rendez-vous physique à la banque au moins une fois par an.

Pour plus de 2 Belges sur 5 (45%), les contacts avec la banque pourraient sans souci se faire davantage en ligne, contre 38% qui ne le préfèrent pas. Ce sont surtout les jeunes

(≤34 : 58% ; 35-54 : 45% ; 55+ : 34%) qui sont d'avis que les contacts avec leur banque pourraient se faire plus souvent en ligne. Bien que la grande majorité des Belges préfèrent les services bancaires en ligne, le contact physique dans une agence bancaire reste important pour une proportion significative de la population : 69 % de ces clients déclarent ainsi y attacher de l'importance. Ce pourcentage est similaire aux résultats des mesures précédentes.

**36%**  
prennent au moins une fois par an un rendez-vous avec leur banque



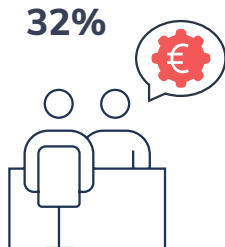
**19%**  
ne prennent jamais de rendez-vous physique avec leur banque

**45%**  
prennent moins d'un rendez-vous par an avec leur banque

## Pour quels services les rendez-vous physiques sont-ils le plus souvent pris ?

Les principaux services cités comme raisons de se rendre dans une agence bancaire sont en phase avec les résultats des enquêtes précédentes.

Les Belges se rendent le plus souvent dans leur agence pour :



Obtenir des conseils sur leur situation financière personnelle



Assurer le suivi d'investissements



Demander et gérer des emprunts

## Une grande majorité trouve qu'il est facile de prendre un rendez-vous physique

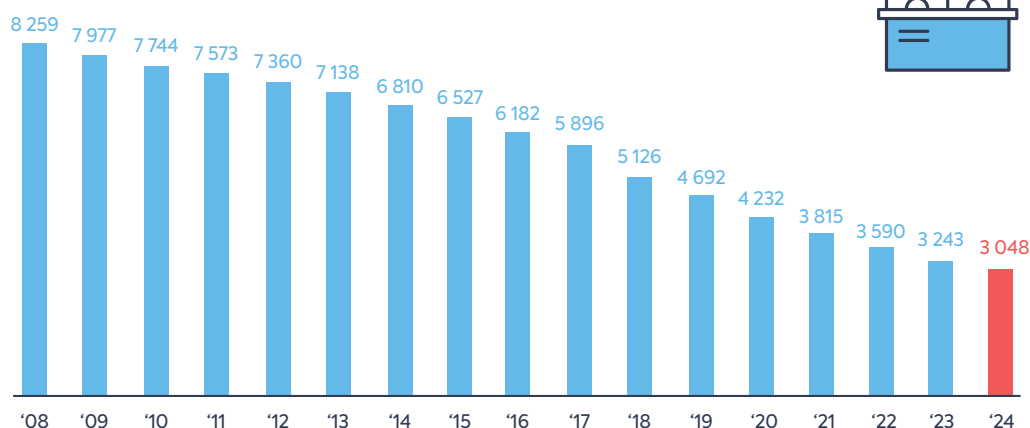
Plus de 2 Belges sur 3 estiment qu'il est facile de prendre un rendez-vous physique dans leur banque. Les jeunes générations sont les plus satisfaites à cet égard ( $\leq 34$  : 75% ; 35-54 : 61% ;

55+ : 67%). Les jeunes sont également plus susceptibles d'être satisfaits du service, que ce soit en ligne ou hors ligne.

## Comment se présente l'offre ?

Comme les années précédentes, l'évolution du nombre d'agences bancaires affiche une tendance à la baisse. À la fin de l'année 2024, on comptait 3 048 agences bancaires.

### Nombre total d'agences bancaires



Source : Febelfin

# ESPÈCES ET DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS

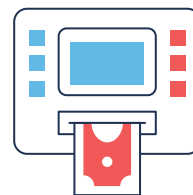
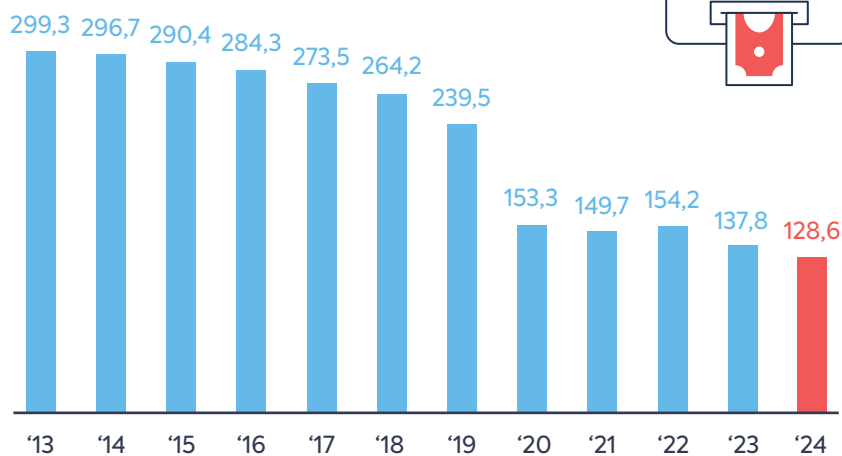
## Nous continuons à retirer de l'argent liquide, mais moins qu'avant

L'utilisation de l'argent liquide continue de diminuer en Belgique. 44% des Belges retirent de l'argent liquide moins d'une fois par mois, voire jamais, et 8% d'entre eux seulement en retirent chaque semaine. Le nombre de Belges qui retirent au moins une fois par mois de l'argent (56%) a diminué de 3 points de pourcentage par rapport à 2023. Une fois de plus, nous constatons des différences en fonction de la catégorie d'âge. Les personnes âgées sont plus nombreuses à déclarer retirer de l'argent tous les

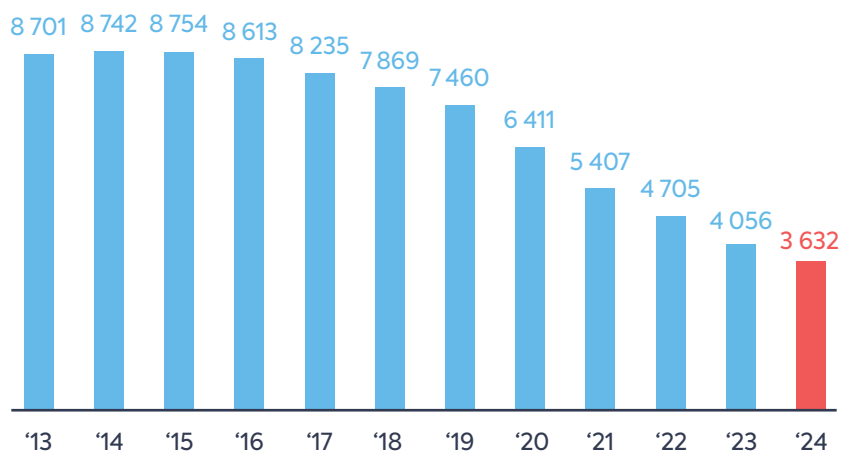
mois ou plus souvent, tandis que les jeunes sont plus nombreux à déclarer le faire moins d'une fois par mois.

Les chiffres de Febelfin montrent que le nombre de retraits d'argent liquide continue à diminuer d'année en année. Ainsi, en 2024, pour la première fois, il y a eu moins de 130 millions de retraits d'argent liquide sur une base annuelle (soit une diminution de plus de 6 % par rapport à 2023).

Nombre total de retraits d'argent (en millions)



Nombre total de distributeurs automatiques



Source : Febelfin



Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022, les commerçants sont tenus de proposer au moins une forme de paiement numérique en plus de l'option de paiement en espèces. Cette évolution a eu pour effet que depuis lors, un nombre important de Belges ne retirent presque plus d'argent liquide et préfèrent la commodité des paiements numériques.

Le secteur est bien entendu conscient qu'il existe toujours un besoin fondamental en ce qui

concerne l'utilisation de l'argent liquide et met donc tout en œuvre pour garantir cet accès à l'argent liquide pour tous les citoyens, aujourd'hui et à l'avenir. Cette évolution se traduit par une diminution du nombre de distributeurs automatiques sur le terrain, mais avec une meilleure répartition géographique et donc un meilleur accès pour tous les citoyens, comme cela a également été constaté dans le protocole qui a été conclu avec les autorités en 2023.

## Des distributeurs automatiques de billets à portée de main

58% des Belges déclarent ne pas devoir se déplacer loin pour retirer de l'argent à un distributeur automatique. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2023 (52%). En ce qui concerne la population active, plus de la moitié des Belges indiquent que lorsqu'ils ont besoin de retirer de l'argent, ils le font principalement sur le chemin du travail.

Plus des trois quarts des Belges déclarent connaître l'existence des points cash de Bancontact, le nouveau réseau de distributeurs bancaires automatiques neutres qui remplacent

les distributeurs de Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC.

La diversité des fonctionnalités offertes par ces distributeurs est moins connue. Les jeunes générations sont souvent plus au fait des différentes fonctionnalités de ces distributeurs.

À ces points cash de Bancontact s'ajoutent évidemment aussi les distributeurs automatiques des autres banques qui conservent le nom de leur institution. Il en résulte donc moins de changements pour le client.



# UNE VASTE OFFRE ADAPTÉE AUX BESOINS DE CHACUN ET UN BON RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Le secteur bancaire continue de s'adapter à l'évolution du comportement des clients en se concentrant sur des services en ligne innovants où la convivialité et la sécurité sont toujours essentielles, ainsi que sur des services hors ligne tels que le service bancaire universel pour les clients non numériques.

## Quelles initiatives prenons-nous hors ligne ?

### SÉANCES D'INFORMATION VISANT À PROMOUVOIR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Febelfin et les banques individuelles organisent des séances d'information, des webinaires et d'autres initiatives avec différents partenaires afin de stimuler au maximum l'inclusion numérique. Nous vous renvoyons à la [brochure de Febelfin « Inclusion numérique »](#), qui vous donne un aperçu clair du matériel (gratuit) disponible sur les services bancaires et les paiements numériques (sûrs).

Febelfin organise également des [sessions d'information](#) sur les services bancaires numériques et les différentes formes de fraude dans tout le pays.

Febelfin a également lancé une formation en ligne pour les coachs numériques. Il s'agit d'un

cours de préparation destiné aux formateurs qui contient toutes sortes d'explications sur la manière de débiter avec les services bancaires en ligne, d'effectuer des opérations bancaires en ligne en toute sécurité et d'exécuter des paiements par internet. La formation en ligne fournit aux coachs numériques des outils pour aider ceux qui sont moins familiers avec le monde numérique à effectuer (en toute sécurité) des opérations bancaires et des paiements en ligne. Vous découvrirez de nombreux trucs et astuces, des conseils et des outils, que vous soyez un coach numérique professionnel ou bénévole. De nombreux professionnels et bénévoles se sont également inscrits pour suivre cette formation en ligne en 2024.

[Vous trouverez de plus amples informations dans notre communiqué de presse.](#)



## SERVICE BANCAIRE UNIVERSEL : UNE SOLUTION SUR MESURE POUR LES CLIENTS NON NUMÉRIQUES

La numérisation se développe à un rythme soutenu et il n'est pas facile pour tout le monde de suivre le mouvement. Pour répondre aux besoins des clients qui n'ont que peu voire pas recours aux canaux numériques pour régler leurs affaires financières, toutes les banques de détail proposent le Service bancaire universel (SBU). Ce service permet d'effectuer des opérations bancaires manuelles pour un montant forfaitaire maximum de 62,73 euros par an.

**Plus d'informations sur ce service.**

Un tiers des Belges ont déjà entendu parler de ce concept et 16 % d'entre eux savent exactement de quoi il s'agit. Chez les plus de 55 ans, on constate une augmentation de 5% par rapport à 2023.

Après une brève explication du service bancaire universel, 41% déclarent aimer l'idée que différentes banques offrent le service bancaire universel. Le secteur déploie donc un maximum d'efforts pour mieux le faire connaître.

En 2023, les banques belges se sont également engagées à prolonger indéfiniment le service bancaire universel, qui devait normalement expirer le 30 juin 2024.

## Quelles initiatives prenons-nous en ligne ?

Les résultats de l'étude menée par iVOX pour le compte de Febelfin soulignent la popularité croissante et la facilité d'utilisation des services bancaires numériques en Belgique.

Le secteur bancaire continue dès lors à développer ses services en ligne. Afin d'accroître

encore la convivialité des services bancaires en ligne, les banques belges proposent depuis le début de l'année des **virements instantanés sans frais supplémentaires**. Cela présente de nombreux avantages pour les consommateurs et démontre également la force d'innovation du secteur bancaire.

## L'accessibilité est essentielle

Malgré cette nette évolution vers les canaux en ligne pour les opérations bancaires, nous pensons qu'il est essentiel que les services bancaires restent accessibles au sens large, c'est-à-dire aussi bien hors ligne qu'en ligne.

### ACCÈS À L'ARGENT LIQUIDE

Entre autres choses, l'accès à l'argent liquide à proximité reste une donnée importante pour beaucoup. C'est dans ce contexte que le site web « **Je cherche un distributeur de billets** » a été développé l'année dernière. Sur ce site, vous pouvez trouver rapidement et facilement les distributeurs automatiques de billets les plus proches via un smartphone ou un ordinateur, ainsi que des informations supplémentaires telles que les heures d'ouverture et l'accessibilité pour les utilisateurs de fauteuils roulants.

### DES AGENCES BANCAIRES ACCESSIBLES

Un peu plus de la moitié des Belges (55 %) considèrent que leur banque est suffisamment accessible aux personnes en situation de handicap, mais le secteur doit et veut aller plus loin dans ce domaine. Il est donc encore possible de s'améliorer dans ce domaine. C'est ainsi que le secteur financier s'est engagé à rendre les services bancaires accessibles à tous en appliquant les lignes directrices de l'**Acte européen sur l'accessibilité**.

Cet Acte, qui entrera en vigueur courant 2025, fixe de nouvelles exigences en matière d'accessibilité des produits et services, dont les services bancaires. Cette législation vise à supprimer les obstacles pour les personnes à

mobilité réduite et à améliorer leur accès aux services essentiels.

En réponse à cette législation, le secteur financier s'est engagé à améliorer l'accessibilité des



services bancaires. Le secteur prend les mesures nécessaires et développe diverses initiatives pour répondre aux nouvelles normes et rendre ses services plus inclusifs. Grâce à ces efforts, les banques espèrent offrir des services plus inclusifs et plus conviviaux à tous leurs clients, quel que soit leur handicap.

## JOIGNABILITÉ EN CAS DE FRAUDE EN LIGNE

Dans le cadre de l'accessibilité bancaire, Febelfin a élaboré un nouveau **dépliant** pour aider les victimes d'escroqueries. Cet aperçu pratique rassemble les numéros des services anti-fraude des banques, qui sont joignables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

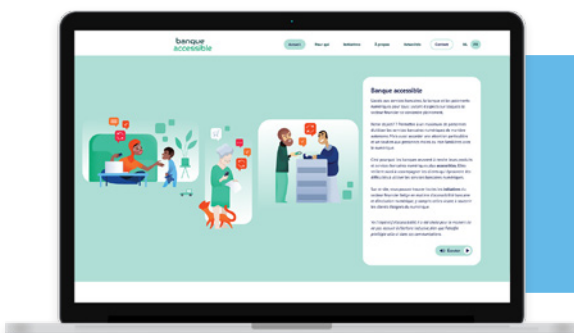
## Un engagement permanent

Le 3 décembre 2024, lors d'une **journée d'inspiration sur l'accessibilité bancaire**, le secteur financier a engagé un dialogue avec la société civile sur la manière dont nous pouvons ensemble rendre les services bancaires en ligne et hors ligne plus accessibles. De précieuses informations ont été recueillies et l'importance de la collaboration et du dialogue avec les parties prenantes a une nouvelle fois été mise en évidence.

Nous continuons à développer de nouvelles initiatives, en partie basées sur les connaissances acquises lors de la journée d'inspiration. Il s'agit notamment de la mise en œuvre de l'**Acte européen sur l'accessibilité**

comme vous avez pu le lire ci-dessus. Nous voulons jouer un rôle de pionnier dans ce domaine pour d'autres secteurs et rendre nos services encore plus accessibles aux personnes en situation de handicap. Il y aura également une autre journée d'inspiration présentant de nouveaux outils et de nouvelles réalisations.

Le secteur financier s'engage pleinement en faveur de l'accessibilité, mais appelle également toutes les parties prenantes à continuer à œuvrer ensemble et à poursuivre le dialogue. Ce n'est qu'en unissant nos efforts que nous pourrons faire en sorte que les services bancaires en Belgique restent accessibles, conviviaux et inclusifs.



Pour une vue d'ensemble des différentes initiatives en matière d'inclusion numérique et d'accessibilité, veuillez consulter le site web [Banque accessible](#).



Fédération belge du secteur financier

Bd du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles

[www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)