



# DEMAIN, QUEL SERVICE BANCAIRE DE PROXIMITÉ ET POUR QUI ?

Christine Bourdeauducq

Analyse ASPH 2022

Éditrice responsable :  
Ouiam Messaoudi  
ASPH a.s.b.l.  
Rue Saint-Jean 32-38 – 1000 Bruxelles  
  
Numéro d'entreprise : 0416.539.873  
RPM – Bruxelles  
IBAN : BE81 8778 0287 0124



## Demain, quel service bancaire de proximité et pour qui ?

Par le passé, chaque village possédait son bureau de poste, où était parfois disposé un terminal de paiement pour effectuer des opérations bancaires ou retirer de l'argent. Dès 2016 dans son sixième contrat de gestion<sup>1</sup> encore d'application pour le moment, Bpost s'engage à maintenir 1 300 points de service postal, dont 650 bureaux, soit au moins un bureau par commune<sup>2</sup>. Les services de proximité sont de plus en plus mis à mal et les bureaux de poste ne font pas exception. Dans certains villages, il est encore possible de retrouver des points postes dans certaines librairies. L'occasion pour le client d'acheter des timbres, recevoir un colis, déposer du courrier, un recommandé... mais malheureusement pas de retirer de l'argent.

La population se dirige alors par la force des choses vers les agences bancaires les plus proches de leur domicile ou des lieux qu'elle fréquente. Dès 2020-2021, de nombreuses agences bancaires ferment leurs portes à leur tour et entraînent donc la disparition des distributeurs de billets. Fin 2019, nous ne comptions plus que 4 684 bureaux sur les 8 259 existant en 2016 et 6 000 distributeurs. D'ici 2024, seuls 2 400 à 2 800 distributeurs Batopin existeront encore. Batopin est le regroupement de quatre banques que sont Belfius, BNP Paris Bas, ING et KBC. Elles détiennent à elles seules 5 062 des 6 941 distributeurs en Belgique, soit 73 % du marché. À ce jour, seuls 15 % de la totalité des distributeurs Batopin sont opérationnels en Belgique, ce qui oblige le citoyen à faire plus de cinq kilomètres pour effectuer un retrait dans un distributeur. La notion de proximité nous semble donc compromise puisque Batopin n'a pas l'intention de réduire cette distance. « Après le paiement électronique majoritaire durant le confinement, le paiement sans contact, l'inaccessibilité des agences bancaires ou de leurs distributeurs, des écrans quasi exclusivement tactiles, Batopin annonce une nouvelle répartition de ces distributeurs accessibles dans les cinq kilomètres. »<sup>3</sup>

En juin 2022, une nouvelle perspective s'ouvre à la population, par le biais de la société Nickel qui annonce une solution qui semble toute trouvée. Il s'agit d'un service bancaire avec retrait d'argent liquide chez son librairie. Nickel est une filiale de BNP Paribas. Déjà développé en France et en Espagne, Nickel semble être la seule société dans notre pays qui propose ce type de service avec le même mode opératoire pour se développer sur le territoire belge, c'est-à-

---

<sup>1</sup> Arrêté royal approuvant le sixième contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2016-2020 <https://bpostgroup.com/sites/default/files/2021-07/6e-contrat-de-gestion-moniteur.pdf> . Le 7e contrat a été voté début 2022, mais n'est toujours pas paru au moniteur Belgique. Le 6e contrat est donc toujours d'application. Consulté le 14/07/22

<sup>2</sup> La Belgique se compose de 589 communes dont 262 en Wallonie, 19 bruxelloises et 300 en Flandre : pour plus d'infos, parcourir le site de l'ASPH « le vote pour tous » : <http://www.levotepourtous.be/Les-provinces-et-les-communes>, consulté le 14/07/22

<sup>3</sup>Lire pour plus d'information notre analyse ASPH 2021: « Distributeurs de billets, une denrée rare ! » <https://www.asph.be/wp-content/uploads/2021/12/Analyse-Christine-Distributeur-de-billets.pdf>, consulté le 14/07/22

dire signer un accord avec les librairies. Cette nouvelle configuration amène son lot de questions, notamment en matière d'accessibilité et donc de recours (ou pas) au service proposé par cette société... privée. La présente analyse revient sur l'accessibilité des librairies de proximité, mais aussi sur l'accessibilité de ce type de nouveaux services.

## Quand le secteur privé vient au secours d'un problème qui concerne l'ensemble des citoyens ... Pour le meilleur et pour le pire ?

Nickel vient donc de s'installer en Belgique dans les librairies de proximité, dans les villes et les villages.

Lancé courant juin 2022, Nickel espère pouvoir offrir ses services grâce à un partenariat avec 500 à 600 librairies indépendantes avant la fin de l'année. Cette offre pourrait s'étendre d'ici 2025 pour atteindre 1 400 librairies, couvrant ainsi l'ensemble du territoire belge, soit un point de vente pour 10 000 habitants<sup>4</sup>. Le service proposé par Nickel deviendrait alors le plus grand réseau bancaire de Belgique<sup>5</sup>.

Nickel a signé un accord avec Prodipresse (organisation professionnelle des libraires indépendants) en vue de proposer son service, qui va donc permettre aux citoyens et citoyennes de pouvoir ouvrir un compte bancaire, déposer et retirer de l'argent, payer dans les magasins ou sur internet ou encore régler ses factures, mais surtout pouvoir retirer de l'argent liquide.

Moyennant 20 € de cotisation annuelle, il sera possible de disposer d'un compte et d'une carte de débit à retirer en librairie. La création de ce compte pourra se faire seule en ligne sur le site internet de Nickel soit via une borne digitale chez son libraire. Pour les personnes qui ne maîtrisent pas les nouvelles technologies et particulièrement les bornes digitales, ordinateurs ou GSM, les libraires pourront aider la population à le faire. Nous reviendrons plus loin dans cette analyse sur ce rôle ambigu. Afin d'alimenter ce compte, il est demandé de déposer gratuitement un minimum de 250 € d'argent liquide pour effectuer par la suite ses autres opérations. Pour retirer de l'argent liquide, il faudra utiliser cette carte comme pour un achat en librairie (avec l'usage du terminal de paiement) avec un retour de l'argent liquide désiré. Comme dans les autres formules bancaires, il sera possible d'avoir accès aussi à des fonctions telles que la domiciliation, les ordres permanents, etc.

Ce partenariat surprenant laisse penser qu'une forme de monopole du marché va s'opérer rapidement : seule la carte Nickel permettra de retirer de l'argent liquide dans toutes les

---

<sup>4</sup> Ouvrir un compte bancaire dans une librairie, c'est bientôt possible .

<https://www.lecho.be/entreprises/banques/ouvrir-un-compte-bancaire-dans-une-librairie-c-est-pour-bientot/10382640.html>, consulté le 14/07/22

<sup>5</sup> Nickel débarque chez nous : <https://lameuse.sudinfo.be/903390/article/2022-02-04/nickel-debarque-chez-nous>, consulté le 14/07/22

librairies partenaires tant en Belgique que dans les autres pays européens offrant le même service. Nous pouvons légitimement nous questionner sur ce type de produit et de service, qui proposent des conditions de base très intéressantes, mais pas toujours pérennes (des retraits d'argent gratuits seulement pour les 3 premiers retraits par mois, par exemple), vont rapidement enfermer la potentielle clientèle dans l'usage de ce type de service, au détriment d'un réel service de proximité et de conseil. Nous y reviendrons.

## Le modèle proposé par Nickel , une réelle solution d'avenir pour toutes et tous ?

### Des libraires qui doivent sans cesse réinventer leur métier de proximité...

Le marché du tabac ou bien même la presse écrite ne sont plus des opérations financières très intéressantes pour les libraires, dont le modèle financier n'a cessé d'évoluer à travers le temps. Le constat est le même pour les dépôts ou retraits de colis, car la personne n'achète pas forcément un produit de la librairie lors de son passage pour récupérer le colis.

Durant le confinement et la fermeture totale de certains commerces, le citoyen n'a parfois pas eu d'autre choix que de faire ses achats en ligne, tels que des abonnements de revue, de journaux livrables par la poste ou avoir recours à des versions digitales pour maintenir une lecture quotidienne de la presse. Satisfaite de cette solution provisoire, la clientèle n'a pas forcément repris ses anciennes habitudes lors de la reprise des activités, réduisant ainsi le chiffre d'affaires du libraire. Pour les librairies, l'opportunité d'offrir de nouveaux services pour lesquels elles reçoivent une commission leur permettrait de réaliser une rentrée financière supplémentaire<sup>6</sup>.

Face à la complexité d'usage de la machine, le client pourra être amené à demander de l'aide au libraire. Toutefois, nous ne pouvons que nous interroger sur la disponibilité de ce libraire et son rôle. Ce dernier prendra-t-il le temps de le faire avec la personne, d'expliquer comment il a ouvert ce compte, ce qu'il est possible de faire comme opération ? Au milieu d'autres clients qui font la file, la personne n'a aucune garantie que le libraire prendra le temps nécessaire pour expliquer plusieurs fois si nécessaire ou faire certaines démarches à sa place. Une nouvelle fois, faire appel à de nouvelles technologies demande un apprentissage et des compétences que certaines personnes n'ont pas ou ne peuvent acquérir. L'aide du libraire engendrera d'office une perte d'autonomie de la personne. Nous pouvons également nous interroger sur le respect de la confidentialité de la part des libraires si la personne donne des informations personnelles ou qui peuvent être entendues par d'autres clients. En effet cette borne sera placée dans la librairie, borne indépendante ou déposée sur le comptoir suivant l'espace disponible dans la librairie.

---

<sup>6</sup> Cout des commissions reçus par le libraire à chaque opération client : [https://nickel.eu/sites/default/files/2022-06/Commissions-POS-BE-FR\\_0.png](https://nickel.eu/sites/default/files/2022-06/Commissions-POS-BE-FR_0.png), consulté le 14/07/22

Le libraire n'est pas un banquier. Il n'aura donc théoriquement pas de conseils à donner aux clients sur la manière de gérer son compte et toutes les opérations qui seraient disponibles depuis cette borne. Pour toute personne, l'autonomie doit être de mise, en ce compris, pour les personnes en situation de handicap. De plus, même si le libraire sera potentiellement de bonne volonté apporter une aide, il ne faut pas écarter les risques éventuels liés à cette gestion des opérations. En cas de litige, comment le client pourra-t-il se retourner contre lui ? Un rôle qui se révèle donc assez ambivalent...

## Une clientèle qui subit une suppression des services de proximité, avec quelles alternatives à sa portée ?

« Depuis quelques années, l'usage de l'argent liquide se réduit dans notre société moderne où les nouvelles technologies ont pris la part belle à de nombreuses transactions financières. Début 2020, avec l'arrivée de la crise COVID 19, et la peur d'être contaminé par un billet ou une pièce, COMEOS a fortement recommandé à ces membres de privilégier le paiement par carte bancaire... Sous prétexte que depuis 2020, à la suite de la pandémie et aux divers confinements, il y a eu moins de retraits en cash aux distributeurs, une explosion d'achats en ligne, davantage de paiements effectués « sans contact », les spécialistes de la finance rappellent que l'évolution des paiements est en cours depuis de nombreuses années »<sup>7</sup>.

Les banques et les distributeurs disparaissent de plus en plus et la population doit parcourir une distance toujours plus grande pour y accéder. La fermeture d'agences engendre également la suppression d'un contact physique avec son conseiller, compétent, formé à ce type de tâches dans lequel vous apportez toute votre confiance. Il s'agit d'une réelle perte pour les citoyennes et citoyens concernés.

Depuis début juillet 2022, chaque commerce, même les petits ambulants sur les marchés, ont l'obligation de proposer un moyen de paiement électronique, qu'il soit réalisable sur un terminal de paiement ou sans contact depuis son GSM ou même via une montre connectée<sup>8</sup>, même si le maintien du paiement en espèce est toujours possible.

« Retirer de l'argent auprès de commerces commence toutefois à disparaître peu à peu. À terme, les commerces risquent définitivement d'interdire ce type de transaction, ou compter des frais de procédure aux clients. De plus, ces commerces devraient envisager de plus grosses liquidités dans leurs réserves, ce qui n'est pas sans risque. Les commerces ne doivent et ne

---

<sup>7</sup> Une étude sollicitée par Febelfin en 2017 annonçait déjà la perspective de réduire le nombre de distributeurs de billets de banque devenus obsolètes et surtout couteux pour chacune des banques : Les banques enquêtent sur une alliance pour les guichets automatiques

Lire pour plus d'information notre analyse ASPH 2021: « Distributeurs de billets, une denrée rare ! »

<https://www.asph.be/wp-content/uploads/2021/12/Analyse-Christine-Distributeur-de-billets.pdf>, consulté le 18/07/22

<sup>8</sup> [https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/politique-des-prix/paiements/obligation-de-proposer-un?gclid=EA1alQobChM1OPi0sqmC-QIVGZ3VCh36BAoIEAAYASAAEgL\\_NPD\\_BwE](https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/politique-des-prix/paiements/obligation-de-proposer-un?gclid=EA1alQobChM1OPi0sqmC-QIVGZ3VCh36BAoIEAAYASAAEgL_NPD_BwE) Consulté le 18/07/22

peuvent pas pallier à eux seuls la disparition progressive d'un service à la population, qu'importe le territoire géographique concerné »<sup>9</sup>.

Retirer de l'argent dans les librairies grâce à des solutions comme celles proposées par Nickel permettraient donc de maintenir un service de proximité minimum au plus proche du citoyen. Cependant, étant la seule alternative aux distributeurs d'argent liquide, il nous semble que cette solution engendre un monopole de marché qui constraint les personnes à ne pouvoir disposer d'autres alternatives. Au même titre que les télécoms avant que le marché ne soit réglementé, il manque cruellement de diversités d'offres dans le secteur.

### **Sous le prisme du handicap : un double enjeu récurrent d'accessibilité : celle des lieux, et du matériel à disposition**

« Bon nombre de personnes en situation de handicap ne disposent pas de véhicules personnels pour se déplacer ou ne disposent pas de moyens de transport en commun proches de chez elles et encore moins accessibles »<sup>10</sup>. Les librairies comme service de proximité peuvent représenter une des dernières solutions offertes au citoyen pour retirer de l'argent liquide et accéder à certaines démarches bancaires.

Au même titre que Bpost pour ses points postaux dans les librairies où est garantie une accessibilité des lieux ou notamment de BNP pour son travail d'accessibilité de ces agences<sup>11</sup>, la filiale Nickel se posera-t-elle les questions suivantes : le bâtiment est-il de plain-pied ? La porte d'entrée sera-t-elle suffisamment large ? L'aménagement de l'espace sera-t-il suffisant pour circuler dans les allées ? Le guichet ou la borne sont-ils à la bonne hauteur ? La borne numérique sera-t-elle accessible pour une personne en fauteuil roulant ? Quelle est la place idéale pour la borne pour en faciliter la lecture ? Que sera-t-il proposé pour les personnes présentant un handicap intellectuel ? Autant de questions non exhaustives qui illustrent l'ensemble des dispositions indispensables en matière d'accessibilité.

Toutes ces questions permettraient à Nickel de prendre en compte les besoins spécifiques des Personnes à Mobilité Réduite (PMR), mais aussi des personnes en situation de handicap et ainsi de faire un choix judicieux des librairies proposant leur service afin de garantir une accessibilité du lieu pour tous. Rappelons à ce titre que des associations (comme l'ASPH), sont reconnues pour effectuer des expertises sur l'accessibilité des lieux et des services, cette matière pouvant se révéler très technique.

---

<sup>9</sup> Lire pour plus d'information notre analyse ASPH : « Distributeurs de billets, une denrée rare ! », consulté le 18/07/22

<sup>10</sup> Lire pour plus d'information notre analyse ASPH 2021: « Distributeurs de billets, une denrée rare ! »

<https://www.asph.be/wp-content/uploads/2021/12/Analyse-Christine-Distributeur-de-billets.pdf>, consulté le 18/07/22

<sup>11</sup> BNP la banque accessible pour tous : lire la vidéo pour connaître le travail de mise en accessibilité

<https://www.bnpparibasfortis.be/fr/La-banque-au-quotidien/Decouvrez/Approche/Notre-offre-sur-mesure/La-banque-accessible-a-tous?axes4=priv> consulté le 18/07/22

Aujourd’hui encore, malgré une législation en vigueur différente dans chaque région qui régit l’accessibilité, cette dernière n’est pas appliquée de la même manière et aussi complète d’une région à l’autre<sup>12</sup>. Le niveau d’accessibilité sera donc différent suivant que la personne se trouve dans l’une ou l’autre région. De surcroit, si la librairie a une superficie inférieure à 150 m<sup>2</sup> en Région wallonne ou 200 m<sup>2</sup> en Région bruxelloise, cette même librairie n’a aucune obligation de répondre à des normes d’accessibilité imposées par la législation. d’y répondre . Après la suppression des services de base tels que les services publics (poste, mutuelle, commerces...), l’enjeu d’accessibilité plurielle au niveau sociétal génère encore trop souvent davantage d’inégalités au niveau local. Par conséquent, même si la personne en situation de handicap est intéressée par un service tel que Nickel, si la librairie n'est pas accessible, ce nouveau service de proximité ne lui sera donc pas accessible non plus. Une fausse solution plutôt excluante, donc...

Au-delà de l’enjeu de l’accessibilité architecturale, il faut également se pencher sur l’enjeu de l’accessibilité numérique. « Aujourd’hui, la technologie demande de plus en plus la manipulation tactile pour de très nombreux appareils : de l’électroménager, les automates de billets (exemple : SNCB, STIB, etc.), les terminaux de paiement, etc. Il peut être facile pour tout un chacun d’utiliser le caractère tactile des appareils. Toutefois, il devient de plus en plus difficile, voire impossible, aux personnes aveugles, voire fortement malvoyantes, ou les personnes à besoins spécifiques d’en faire l’usage au quotidien. Par le passé, plusieurs solutions permettaient à la personne d’être relativement autonome après quelques explications ou mémorisations des procédures : les boutons à crans ou un clavier numérique avec des touches en relief, contrastées et un repère tactile sur la touche 5, voir une sortie casque audio, etc.. Aujourd’hui, il n’en est plus rien sur ces nouveaux appareils 100 % tactiles »<sup>13</sup>.

À ce titre, la borne proposée par Nickel semble être totalement tactile. Sera-t-elle équipée d'une prise casque et/ou d'une synthèse vocale pour qu'une personne aveugle ou malvoyante comprenne ce qu'elle est en train de faire ? Autant d'aménagements qui nous semblent indispensables pour assurer un service de proximité à l'ensemble de la population, quel que soit le besoin spécifique ou le handicap rencontré.

---

<sup>12</sup> Législation en vigueur sur l’accessibilité consulté le 18 07/22

- Région wallonne : Code wallon de l’aménagement du territoire et de l’urbanisme et du territoire (CWATUP) Coordination officieuse du 26 décembre 2016 (articles 414 et 415) :  
[http://lampsplw.wallonie.be/dgo4/tinymvc/apps/amenagement/views/documents/juridique/cwatup/CWATUP\\_20171229.pdf](http://lampsplw.wallonie.be/dgo4/tinymvc/apps/amenagement/views/documents/juridique/cwatup/CWATUP_20171229.pdf)
- Région bruxelloise : RRU- Règlement régional d’urbanisme, arrêté du gouvernement du 26 novembre 2006, titre IV Accessibilité des bâtiments pour les personnes à mobilité réduite :  
[https://urbanismeirisnet.be/pdf/RRU\\_Titre\\_4\\_FR.pdf](https://urbanismeirisnet.be/pdf/RRU_Titre_4_FR.pdf)

<sup>13</sup> Lire pour plus d’informations notre analyse ASPH 2021 : « Quand inaccessibilité commence sur le terminal de paiement : <https://www.asph.be/analyses-2021-quand-inaccessibilite-commence-sur-le-terminal-de-paiement/> »

« Les personnes en situation de handicap rencontrent quotidiennement des difficultés lorsque les technologies ne sont pas développées de manière accessible pour toutes et tous. Les exemples sont multiples : des sites web inutilisables avec des lecteurs d'écrans, des choix de couleurs difficiles à distinguer à cause du manque de contraste, une police de caractère très petite, des textes complexes ou mal alignés, des vidéos sans sous-titres, etc. Pourtant, d'après la directive 2016/2102 du Parlement Européen l'accessibilité est définie : « comme des principes et des techniques devant être respectés lors de la conception, de la construction, du maintien et de la mise à jour de sites internet et d'applications mobiles afin de les rendre plus accessibles aux utilisateurs, en particulier les personnes handicapées » (page 1, point 2.) »<sup>14</sup>.

Il est donc question pour accéder aux services de Nickel de s'inscrire via une plateforme numérique en ligne depuis une machine chez le libraire ou depuis un ordinateur ou encore un GSM. Les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou qui ne savent pas manipuler un ordinateur ou une borne numérique perdront toute autonomie dans leurs démarches personnelles. Elles seront systématiquement exclues du système et feront augmenter le nombre de citoyens déjà discriminé par la fracture numérique<sup>15</sup>.

Au regard de ces constats et des informations disponibles, nous n'avons aucune garantie que la conception du logiciel installé dans cette borne a pris en compte ou pas les critères d'accessibilité numérique. Nous pouvons craindre, une nouvelle fois, que l'accessibilité numérique soit bafouée dans ce type de service que propose Nickel.

## Identifions plusieurs constats qui amènent des interrogations et de possibles dérives

---

<sup>14</sup> Lire pour plus d'informations Analyse ASPH 2019 : « Technologies d'assistance, technologie accessible ... L'innovation digitale est-elle pensée pour tous ? » : <https://www.asph.be/wp-content/uploads/2021/01/Analyse-ASPH-14-2019-accessibilite%C3%A9-num%C3%A9rique.pdf>, consulté le 19 juillet 22

<sup>15</sup> Lire pour plus d'informations ASPH 2017 : « L'exclusion numérique des personnes handicapées : Analyse des enjeux à la lumière du plan « accessibilité ». : <https://www.asph.be/wp-content/uploads/2021/05/Analyse-ASPH-18-2017-accessibilite-numerique.pdf>, consulté le 19 juillet 22

Définition de la fracture numérique : Le rapport du handicap au numérique renvoie à différents niveaux de fracture et de mise en vulnérabilité [...]. Ainsi la fracture numérique peut-elle se retrouver dans ce cadre aux trois stades évoqués précédemment : fracture instrumentale, premier niveau, qui sera celle de l'impossibilité/la difficulté (physique ou sensorielle) d'accès via les supports et les interfaces à des contenus et des services; fracture de second degré (méthodologique) résultant des difficultés d'accès, qu'ils soient de l'ordre du tangible ou du cognitif; enfin, fracture sociale, troisième niveau et conséquence directe de ces empêchements multiples. En miroir de ces fractures se fabriquent des niveaux symétriques de vulnérabilité [dont la] vulnérabilité sociale et éducative, effet rebond qui accompagne trop souvent les situations de handicap. Définition via <https://www.asph.be/wp-content/uploads/2020/10/Analyse-ASPH-14-2020-Accessibilite%CC%81-numerique.pdf>

Nous le comprenons dans cette analyse, le premier avantage pour la population de créer un compte Nickel est de pouvoir bénéficier de liquidités au plus proche de chez soi. Pour les retraits d'argent, cela semble identique à un paiement par carte bancaire. La création d'un compte chez Nickel permet quasiment de faire toutes les opérations d'un compte à vue,<sup>16</sup> mais ne permet pas des découverts bancaires.

A contrario, l'usage des autres opérations proposées amène de nombreux frais cachés. En effet, au-delà de trois premiers retraits par mois gratuit, un surcout est demandé pour bon nombre d'opérations (2% de la somme en cas de dépôt, 0,50€ par retrait supplémentaire en librairie, 1,50€ par retrait dans un distributeur de banque ... ne sont que quelques exemples).

Depuis 2003, La Belgique a imposé l'accès au service bancaire de base pour tout citoyen<sup>17</sup>. Ce service de base ne peut excéder 17,28 €/an et permet 36 retraits, mais également de faire des virements, des dépôts, des domiciliations. Au regard du service bancaire de base<sup>18</sup> proposé par les banques traditionnelles, les surcouts sont de ce fait systématiquement plus élevés chez Nickel que dans une banque traditionnelle.

L'augmentation de la digitalisation oblige les commerçants à offrir le paiement électronique depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022<sup>19</sup>. Afin de rentabiliser leur abonnement lié à ce type de moyen de paiement, les commerçants (dont les libraires) seraient donc en mesure de demander à la clientèle de privilégier ce type de paiement lors des transactions. Bien que le paiement en liquide soit toujours possible, favoriser majoritairement le paiement par carte même pour des très petites sommes est un usage qui ferait rapidement augmenter les frais à charge des clients liés à l'usage de cette carte. Nouvellement proposé sur le marché, le risque que cette carte Nickel soit refusée par d'autres commerçants est également envisageable.

Nickel semble être la solution idéale pour les citoyennes et citoyens, mais au vu des arguments et des possibles dérives cités ci-dessus, il est nécessaire d'en connaître les tenants et

---

<sup>16</sup> Pour plus d'informations : Pour un compte en ligne 100% en ligne chez Bpost :

[https://www.bpostbanque.be/bpb/comptes-et-cartes/compte-a-vue-en-ligne?gclid=EA1aIQobChM1jb-usrXw-AIV\\_40DBx11oglbEAAYASAAEgJzc\\_D\\_BwE](https://www.bpostbanque.be/bpb/comptes-et-cartes/compte-a-vue-en-ligne?gclid=EA1aIQobChM1jb-usrXw-AIV_40DBx11oglbEAAYASAAEgJzc_D_BwE), consulté le 19 juillet 22

<sup>17</sup> Service Public Fédéral Economie : [Service bancaire de base | SPF Economie \(fgov.be\)](#)

<https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base>, consulté le 19/07/22

<sup>18</sup> Service Public Fédéral Economie : Service bancaire de base : montant maximum de 17,86 € comprenant 36 opérations/retraits et le même type d'opérations (dépôt, domiciliations, virements) :

<https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base>, consulté le 19/07/22

<sup>19</sup>Paiement électronique obligatoire dès le 1<sup>er</sup> juillet : qu'est ce qui attend les clients ?

<https://www.lesoir.be/450613/article/2022-06-24/paiement-electronique-obligatoire-des-le-1er-juillet-quest-ce-qui-attend-les>, consulté le 19/07/22

aboutissants. Rappelons que les personnes intéressées n'auront pas la possibilité de s'entretenir avec un conseiller, d'évaluer si ce service correspond à ses besoins, etc.

Les citoyens auront-ils les compétences suffisantes, les capacités de bien percevoir dans quel univers bancaire ils se trouvent ? Pour bon nombre d'opérations, le client s'engage à des couts supplémentaires, est-il en mesure d'en évaluer les limites et les risques ? Au regard des conditions proposées par Nickel, est-ce réellement la "solution" à préconiser pour retirer du cash, alors qu'on sait qu'à très long terme celui-ci serait amené à disparaître ? Ce service, qui se vante d'offrir une solution de proximité à un problème structurel de réduction d'agences et de points de retrait, va peut-être passer à côté d'une partie de la population qui est pourtant plus exposée à une fracture numérique, financière, d'usage et d'accessibilité.

Aujourd'hui, l'usage progressif voir obligatoire de machine en place d'un service de proximité est un débat qui dépasse l'angle de cette analyse. Cependant, nous ne pouvons que constater ce même phénomène auprès de la SNCB, la STIB, les TEC ou autres administrations publiques qui privilégiennent obligatoirement l'usage de machine pour acheter un abonnement, faire des démarches administratives.... Cette pratique entraîne progressivement la disparition du contact humain, le conseil privilégié, isole et fragilise le citoyen.

Nickel devient une solution privée à une réponse sociétale difficile liée au désert des services publics de proximité qui viennent peu à peu à disparaître. Mais le citoyen doit-il être pris en otage de cette situation ?

## Nickel, une seule réponse au problème ?

Nos recherches nous ont permis de découvrir des pistes de solutions afin de réduire la fracture numérique et peut-être de ne pas être contraints de souscrire à ce type de service par défaut.

Au sein de bon nombre de communes, un espace public numérique(EPN) existe<sup>20</sup>. Ouvert à tous avec du personnel à disposition, le citoyen est le bienvenu pour découvrir l'usage d'un ordinateur, être formé à l'informatique... Ces espaces numériques permettent également au citoyen de pouvoir demander à être accompagné le cas échéant pour créer un compte, apprendre à le gérer, tout comme les nouvelles technologies. Formé aux difficultés rencontrées par les publics les plus fragilisés face au numérique, ce personnel est à même de proposer des méthodes pédagogiques collectives, voire individuelles les plus adaptées. Une nouvelle fois, le personnel d'un EPN n'est pas un conseiller bancaire, mais sera sûrement plus à même de pouvoir répondre aux questions, apprendre à utiliser des applications, s'inscrire en ligne... et ce d'une manière qui favorise in fine l'autonomie.

---

<sup>20</sup> En Région wallonne : <https://www.epndewallonie.be/> 160 sur 269 communes disposent d'un EPN, consulté le 20/07/22  
En région bruxelloise : <https://be.brussels/bruxelles-gratuit/informatique/espaces-publics-numériques> 18 EPN sont réparties dans la région. consulté le 20/07/2022

Une solution privée a également vu le jour en 2020 sous le nom de Digit All. DigitAll est une coalition d'entreprises, d'organismes sociaux et gouvernementaux qui œuvrent ensemble pour améliorer l'inclusion digitale en Belgique.

« Le secteur bancaire souhaite stimuler autant que possible l'inclusion numérique dans le domaine bancaire et réduire au maximum la fracture numérique. L'assistance aux clients/es dans le processus de numérisation est essentielle à cet égard. Ces efforts aident également les citoyen/nes dans d'autres domaines sociaux, 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 »<sup>21</sup>.

L'exemple de Digit All montre à quels points l'État est dépassé. Il vient à soutenir la création de structures parallèle du secteur bancaire telle que Digit All en permettant à BNP de s'associer à Proximus afin de se décharger des missions premières qui sont du ressort des services publics. Si les deux pistes évoquées ne permettent pas à elles seules de résoudre les différents constats menés dans cette analyse, elles montrent toutefois qu'il existe une pluralité de solutions, tant privées que publiques, qu'il conviendrait d'envisager en parallèle de services comme Nickel.

## Conclusion

Au vu de la perte d'infrastructure bancaire de proximité, la piste d'un compte avec une carte Nickel peut sembler être une opportunité pour certains publics qui ne disposent pas de moyens de déplacement aisés pour pouvoir bénéficier d'un retrait d'argent liquide à proximité, mais à quel prix ?

Dans son contrat de gestion<sup>22</sup>, Bpost s'est engagé à maintenir un maximum d'accessibilité dans ces points postaux, dont les librairies. Dans le septième contrat de gestion, qui n'est pas

---

<sup>21</sup> Dix points d'action du secteur bancaire concernant l'inclusion (numérique)

<https://www.febelfin.be/sites/default/files/2021-11/Dix%20points%20d%27action%20du%20secteur%20bancaire%20concernant%20l%27inclusion%20%28num%C3%A9riqu%C3%A9%29%20.pdf>, consulté le 20/07/22.

<sup>22</sup> Arrêté royal approuvant le sixième contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2016-2020, 1 er septembre 2016 <https://bpostgroup.com/sites/default/files/2021-07/6e-contrat-de-gestion-moniteur.pdf>, consulté le 20/07/22

encore en vigueur, Bpost s'engage également à travailler la question de la fracture numérique des citoyens, notamment en proposant dans un projet pilote de 2,5 ans à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023. Ce projet consiste dans un premier temps à transformer 65 bureaux (soit 10 % du nombre total des bureaux) en « digihub » ou guichets numériques. Dans ces nouveaux espaces, il sera proposé un accompagnement au numérique pour toutes démarches administratives (exemple : contester une amende, faire une demande d'abonnement de transport en commun ...). Si l'expérience est perçue de manière positive, Bpost élargira ce service<sup>23</sup>. Une fois de plus, nous pouvons nous interroger à propos de l'interlocuteur vers les citoyennes et citoyens qui prend en charge la question de la fracture numérique...

Par ailleurs, il nous semblerait judicieux que Nickel fasse le choix stratégique d'interpeller les libraires déjà reconnus en point poste où un minimum d'accessibilité est rencontré pour y installer ses services et ceci tout en garantissant d'avoir des points de contacts accessibles et à proximité tant en milieu rural qu'urbain. Enfin, cette nouvelle offre sur le marché nous a aussi invités à évoquer des questions éthiques (secret bancaire, assistance ou non des libraires, etc.) sur un sujet en constante évolution. Autant de zones grises sur lesquelles il faudra garder un œil vigilant.

Le secteur privé est régi par des marchés différents des services publics. Nous demandons raisonnablement les mêmes engagements sur des questions d'accessibilité, d'offre juste et inclusive, de profits, etc. Nous déplorons que le sujet des services bancaires en voie de disparition dans de trop nombreux endroits soit un parfait exemple du désengagement de l'état sur les services de proximité, mais également la marge de manœuvre et du monopole des services bancaires.

---

<sup>23</sup> Le conseil des ministres approuve le septième contrat de gestion de Bpost : <https://www.rtb.be/article/le-conseil-des-ministres-approuve-le-septieme-contrat-de-gestion-de-bpost-10810169>, consulté le 27/07/21

## L'Association Socialiste de la Personne Handicapée

L'ASPH — **Association Socialiste de la Personne Handicapée** — défend les personnes en situation de handicap et/ou atteintes de maladie grave et invalidante, quels que soient leur âge ou leur appartenance philosophique.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis plus de 100 ans, l'ASPH agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes** : lobby politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'accompagnement, etc.

### Nos missions

- Conseiller, accompagner et défendre les personnes en situation de handicap, leur famille et leur entourage
- Militer pour plus de justice sociale
- Informer et sensibiliser le plus largement possible sur les handicaps et les maladies graves et invalidantes
- Informer le public sur toutes les matières qui le concernent
- Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les domaines de la vie

### Nos services

#### Un contact center

Pour toute question sur le handicap ou les maladies graves et invalidantes, composez le **02/515 19 19** du lundi au vendredi de 8h à 12h.

Le contact center est accessible de 9h30 à 11h00 aux personnes sourdes ou malentendantes habitant en Région wallonne ou bruxelloise. Il suffit de cliquer sur le logo "Relais Signes" du site de l'ASPH. L'ASPH prend en charge le coût de l'interprète. Pour s'assurer de la présence d'un interprète, il peut être utile de vérifier les horaires sur le site de Relais Signes.

#### Handydroit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handydroit® est compétent pour les matières liées aux allocations aux personnes handicapées, aux allocations familiales majorées, aux reconnaissances médicales, aux décisions de remise au travail et aux interventions octroyées par les Fonds régionaux.

## **Handyprotection**

Pour toute personne en situation de handicap ou avec une maladie grave et invalidante, l'ASPH dispose d'un service technique spécialisé dans le conseil, la guidance et l'investigation dans le cadre des législations de protection de la personne handicapée.

## **Cellule Anti-discrimination**

L'ASPH est un point d'appui UNIA (anciennement Centre pour l'Égalité des Chances) en ce qui concerne les situations discriminantes « handicap » afin d'introduire un signalement (plainte). Ex : votre compagnie d'assurance vous refuse une couverture, car vous êtes atteint d'une maladie chronique ? Elle vous propose une surprime ? Elle supprime votre police familiale en raison du handicap de votre enfant ou de votre partenaire ? Faites-nous-en part, nous assurerons le relais de votre situation.

## **Handyaccessible**

Notre association dispose d'un service en accessibilité compétent pour :

- Effectuer des visites de sites et proposer des aménagements adaptés
- Analyser des plans et vérifier si les réglementations régionales sont respectées
- Auditer les festivals et bâtiments selon les normes « Access-i »
- Proposer un suivi des travaux pour la mise en œuvre de l'accessibilité

## **Contact**

ASPH – Rue Saint-Jean 32/38 – 1000 Bruxelles  
Tél. 02/515 02 65 — [asph@solidaris.be](mailto:asph@solidaris.be)