

## La dématérialisation des services essentiels du secteur privé : entre opportunités et vulnérabilités

---

**Julie MONT**

*Assistante à l'Université de Namur, chercheuse au CRIDS-NaDi, avocate au barreau de Namur*

---

*Cette contribution met en lumière les conséquences de la dématérialisation des services privés destinés aux citoyens. En particulier, sont examinés avec une attention particulière la numérisation des services bancaires (allant de pair avec la disparition des agences, des distributeurs de billets et des paiements en espèces) et la dépendance aux smartphones, initiée notamment par les entreprises commerciales. L'article aborde dans ce cadre les inégalités potentielles qui découlent de la digitalisation des services et les discriminations qui peuvent en découler pour la population qui ne peut ou ne veut pas prendre le train du numérique pour accéder à certains biens ou services.*

1. La digitalisation de notre société connaît depuis quelques années une croissance exponentielle. La révolution numérique bouleverse les différents secteurs et services auxquels sont confrontés les citoyens. Cette transition fait l'objet d'ambitions européennes (stratégie numérique pour l'Europe, programme pour une Europe numérique,) et est également d'actualité sur le plan régional, notamment en Wallonie avec le vaste plan « Digital Wallonia ».

La numérisation sociétale touche à la fois les services publics (disparition des guichets humains, automatisation des procédures, etc.)<sup>1</sup> mais également, dans une large mesure, les services privés à disposition des citoyens. L'on peut ainsi songer aux secteurs de l'énergie, des assurances, de la mobilité, du commerce ou de la finance.

Ce basculement vers le numérique s'est encore exacerbé lors de la pandémie de Covid, puisque certains commerces, entreprises et banques ont tout simplement fermé leurs portes, obligeant les citoyens à faire leurs achats et démarches (prise de rendez-vous, souscription de contrats...) exclusivement en ligne.

2. Certaines de ces pratiques, si elles sont monnaie courante pour une partie de la population qui les considère même comme utiles, rapides et bénéfiques, ne le sont guère pour tous alors qu'elles s'ancrent toujours davantage dans notre quotidien. Ainsi, l'accès à ces services par la porte du numérique dématérialisé n'est pas possible pour une autre partie non négligeable de la population et crée des inégalités. Une récente étude pointe les causes de ces inégalités, qui peuvent être liées aux revenus, à un handicap ou à un problème de santé, à l'âge,

---

<sup>1</sup> Voy. à ce sujet : E. DEGRAVE, « Réveiller le droit à l'égalité dans la stratosphère numérique, *J.T.*, 2023, pp. 89-91.

au statut social, au genre, à l'éducation ou encore à la composition familiale<sup>2</sup>. Par ailleurs, même le citoyen « multi-connecté » peut se sentir démuné face à un bug technique ou encore face à la disparition de certains guichets physiques. Le citoyen peut également vouloir privilégier l'environnement dématérialisé, pour des raisons diverses comme la protection de ses données personnelles ou encore par pur choix. La vulnérabilité face à la dématérialisation des services peut ainsi toucher toutes les strates de la société.

3. Partant de ces constats, nous allons dans les lignes qui suivent nous intéresser à deux facettes du secteur privé qui mettent en lumière l'ambivalence que peut engendrer le numérique sur le plan sociétal, à savoir l'évolution des services bancaires (I) et l'accès aux services commerciaux via le smartphone et internet (II). Pour chacune de ces deux problématiques, nous détaillerons la situation actuelle, les questions que cela pose pour les personnes plus vulnérables et nous verrons si des solutions sont déjà existantes ou sont au contraire à prévoir ou à améliorer.

## I- LES SERVICES BANCAIRES ET LES MODES DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE

### Section 1 - Les constats

#### § 1 - *La disparition des agences et les services exclusivement digitaux*

4. Le secteur bancaire perd, depuis plusieurs années, ses guichets humains et ses agences. Il devient désormais compliqué d'obtenir une entrevue avec un agent bancaire. Celui-ci se trouve le plus souvent dans l'une des « grandes » agences (c'est-à-dire en ville), n'est disponible qu'à des plages horaires très limitées et ne peut être contacté directement sans passer par les méandres d'un *call center* accessible après un temps d'attente allongé. Ensuite, les démarches bancaires (consultation du solde du compte et des extraits, virements, domiciliations,) se font majoritairement en ligne via l'*e-banking* ou l'application mobile de la banque et non plus en agence, par ou avec l'aide d'un conseiller.

5. Une partie de la population se satisfait de ces changements qui permettent, si les services sont bien utilisés et s'ils fonctionnent, de réaliser ses transactions courantes partout, à n'importe quel moment et moyennant quelques manipulations à peine. Cependant, le confort des services digitaux ne doit pas éclipser les difficultés qui naissent pour une certaine partie des citoyens pour lesquelles des solutions doivent être trouvées. Une étude montre que 80% des Belges utilisent les services bancaires en ligne, mais qu'une « fracture numérique » se marque par le niveau d'éducation (91% des Belges très instruits font des opérations bancaires en ligne contre 59% des citoyens moins instruits), le niveau de revenus (65% des internautes dont les revenus sont faibles, contre 91% des citoyens ayant des revenus plus élevés) et l'âge (83% des utilisateurs ayant moins de 55 ans)<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> L. DE CORT, V. VAN OVERBEKE, « Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société », Etude de l'association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs, 2022, disponible à l'adresse : <https://economie.fgov.be/fr/file/7465934/download?token=AsVvs3EY>

<sup>3</sup> L. DE CORT, V. VAN OVERBEKE, *op.cit.*, p. 41.

Les services bancaires en ligne, pour atteindre les conditions de sécurité, ne sont par ailleurs accessibles que via les appareils et logiciels les plus à jour. Cela signifie que certains appareils sont rapidement obsolètes et ne peuvent plus être utilisés pour ces opérations. Les mises à jour des applications posent également des problèmes pour les citoyens et notamment les personnes handicapées qui choisissent la banque aussi accessible que possible en fonction de leur handicap. Ces personnes doivent alors régulièrement changer de banque car les services auxquels ils sont familiarisés ne sont plus disponibles à la suite d'une mise à jour<sup>4</sup>. Ainsi, « l'obsolescence progressive du matériel (ordinateur ou smartphone obsolète, version dépassée de logiciels) se double d'une obsolescence des compétences numériques »<sup>5</sup>. En effet, face à des services comme la banque qui nécessitent la plus grande sécurité pour encadrer les transactions, il s'avère que 30% des utilisateurs réguliers d'internet n'ont pas les compétences numériques relatives à la sécurité en ligne<sup>6</sup>.

6. La disparition des agences (et donc des machines qui s'y trouvaient permettant par exemple, d'imprimer ses extraits) amenuise l'autonomie des personnes qui en dépendent comme les personnes défavorisées ou âgées ou celles qui n'ont pas internet. Ces citoyens ont souvent besoin de duplicata de leurs extraits de compte pour effectuer des démarches administratives (ex : demander une aide sociale) et doivent pouvoir avoir accès à un guichet pour demander de l'aide<sup>7</sup>. Il en découle qu'ils sont désormais mal informés et incapables de faire des demandes écrites claires, ce qui les oblige à payer pour obtenir ces services.

## § 2 - La diminution des distributeurs de billets

7. Outre la disparition des agences, on constate en Belgique une diminution des distributeurs de billets. Alors que 8000 distributeurs étaient disponibles en 2017, il devrait en rester 3500 en 2024<sup>8</sup>. Il s'agit d'une « disparition programmée » puisque les plus grandes banques du Royaume (Belfius, BNP, ING et KBC) ont créé un consortium dénommé « Batopin », qui gère des distributeurs « neutres », appelés « points cash », dans l'objectif de retirer tous les distributeurs de billets de leurs agences d'ici fin 2024. Le modèle de Batopin consiste à placer des points cash dans les lieux fréquentés (centres commerciaux, cinémas, stations de métro...), tout en promettant une implémentation qui permette de garantir que 95% de la population aura un distributeur pour retirer de l'argent situé à moins de 5 kilomètres de son domicile<sup>9</sup>.

8. À nouveau, ce modèle pose peu de difficultés à la population qui fréquente les lieux de passage, qui sait se déplacer ou qui a un moins grand besoin d'argent liquide puisqu'elle réalise ses paiements par voie électronique.

<sup>4</sup> *Ibid.*, p. 43.

<sup>5</sup> P. BROTCORNE, P. VANDRAMIN, « Une société en ligne productrice d'exclusion ? » in Sociétés en changement, vol. 11, 2011, p. 3.

<sup>6</sup> L. FAURE, P. BROTCORNE, I. MARIËN, Baromètre de l'inclusion numérique 2022 (Fondation Roi Baudoin), disponible à l'adresse :

<https://media.kbs->

[frb.be/fr/media/9838/Inclusion%20Num%C3%A9rique.%20Barom%C3%A8tre%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%2020220](https://media.kbs-frb.be/fr/media/9838/Inclusion%20Num%C3%A9rique.%20Barom%C3%A8tre%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%2020220).

<sup>7</sup> L. DE CORT, V. VAN OVERBEKE, *op.cit.*, p. 45.

<sup>8</sup> A. FILY, « L'avenir des distributeurs de billets : ça ne regarde pas les banques », étude publiée en septembre 2021 et disponible à l'adresse : [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/lavenir\\_des\\_distributeur%20-af-septembre\\_2021.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/lavenir_des_distributeur%20-af-septembre_2021.pdf)

<sup>9</sup> Batopin, « L'accès facile au cash garanti pour tous les belges, demain aussi ! », communiqué de presse du 22 septembre 2021, disponible sur le site [www.batopin.be/fr/presse](http://www.batopin.be/fr/presse).

Il n'en demeure pas moins que chacun se retrouve parfois confronté à une situation dans laquelle il a un besoin urgent d'argent liquide sans avoir la possibilité ou sans avoir envie de faire un long déplacement pour s'en procurer. On remarque par ailleurs que les personnes vulnérables, qui n'ont pas de moyen de transport ou qui sont dans l'impossibilité de se déplacer loin de leur domicile, par exemple en raison de leur âge ou d'un handicap, sont confrontées à des difficultés pour obtenir cet argent. Il a d'ailleurs déjà été souligné à plusieurs reprises que les espèces étaient importantes pour les personnes précarisées, qui ont ainsi une vue sur l'argent qu'elles ont « en main ». Le Service de lutte contre la pauvreté en témoigne : « afin d'avoir un meilleur aperçu du budget qui leur reste, les personnes en difficulté financière préfèrent retirer par exemple une somme d'argent à utiliser pour la semaine et payer en espèces. Mais, avec le fait que de plus en plus d'entreprises obligent le paiement par carte bancaire (principalement en raison de la disparition des distributeurs), ils ne peuvent plus utiliser ce système de gestion. De ce fait, la possibilité d'imprimer les comptes, ou du moins de consulter son solde restant, devient de plus en plus important. Avec la disparition des guichets et des distributeurs, les personnes en difficultés financières sont doublement sanctionnées »<sup>10</sup>. Une étude réalisée par Test-Achats montre également que trois consommateurs sur quatre estiment que le cash doit être accepté comme moyen de paiement pour les raisons suivantes : tout le monde n'a pas accès ou ne se sent pas forcément à l'aise avec le paiement électronique (i), la protection de la vie privée et le fait que la banque n'a pas besoin de savoir tout ce qu'ils achètent (ii) et la valeur éducative de la manipulation de l'argent (iii)<sup>11</sup>.

Or, à ce stade, l'objectif d'accessibilité promis par Batopin n'est pas atteint et les citoyens subissent les répercussions de la disparition des guichets et de l'accès au cash. En effet, à moins d'être motorisé ou de fréquenter des lieux de passage, il devient compliqué de remplir son portefeuille.

### § 3 - *Les modes de paiement électroniques*

9. La disparition des guichets et distributeurs et l'augmentation des services bancaires digitaux conduisent progressivement à une société qui utilise de moins en moins l'argent liquide. Cette disparition progressive a d'ailleurs été encouragée par le législateur. En 2019, une députée néerlandophone a déposé une proposition de loi ayant pour objectif d'obliger les entreprises à permettre à leurs clients de payer par voie électronique<sup>12</sup>. Il ressort de l'exposé des motifs de la proposition que la Belgique était à l'époque à la traîne par rapport à d'autres pays européens (Suède, Pays-Bas, France) s'agissant des paiements par carte bancaire ou par paiement mobile sur smartphone. L'auteure de la proposition présentait les avantages des paiements électroniques comme étant la rapidité, la facilité et la sécurité (dans la mesure où en cas de perte/vol de la carte bancaire, le consommateur peut la faire bloquer)<sup>13</sup>. Le paiement électronique était également décrit comme « plus sûr » pour l'entreprise, pour réduire les risques de braquage ou de fausses monnaies. Enfin, il est un moyen « très efficace de lutter contre l'argent « noir » »<sup>14</sup>. L'alternative au paiement via un terminal bancaire était proposée,

<sup>10</sup> Interview du 6 octobre 2022 de Mélanie Joseph du service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, citée par L. De Cort, V. Van Overbeke, *op.cit.*, p. 44.

<sup>11</sup> Proposition de loi du 13 février 2023 précitée, Exposé des motifs, p. 4.

<sup>12</sup> Proposition de loi du 16 octobre 2019 modifiant le Code de droit économique en ce qui concerne l'offre d'un mode de paiement électronique, *Doc. Parl.*, 55-0616/001.

<sup>13</sup> Proposition de loi du 16 octobre 2019 modifiant le Code de droit économique en ce qui concerne l'offre d'un mode de paiement électronique, *Doc. Parl.*, 55-0616/001, Exposé des motifs, p. 3.

<sup>14</sup> Proposition de loi du 16 octobre 2019 modifiant le Code de droit économique en ce qui concerne l'offre d'un mode de paiement électronique, *op.cit.*, p. 4.

comme l'application Swish en Suède présentée comme contribuant « largement à la disparition de l'argent liquide et des distributeurs de billets ». Une telle application, comme Payconiq, par laquelle le consommateur paie en scannant un QR code, était donc considérée comme un mode de paiement électronique valable<sup>15</sup>.

Notons également que les paiements électroniques ont eu le vent en poupe à l'heure et à la suite de la pandémie de Covid-19, puisque les paiements par carte et même sans contact étaient préconisés pour éviter la transmission du virus. On a même vu se développer des pratiques d'enseignes dans lesquelles il n'est plus possible de payer en cash<sup>16</sup>, laissant ainsi sur le côté une partie des citoyens, qui n'est pas en mesure ou a moins l'habitude de régler ses achats par carte et préfère utiliser le paiement en espèces, comme nous l'avons vu plus haut<sup>17</sup>.

10. Au début de l'année 2022, l'obligation de permettre les paiements électroniques a fait l'objet d'un autre projet de loi. Le paiement électronique était à ce moment présenté comme un outil à utiliser dans la lutte contre la fraude fiscale et faisait d'ailleurs l'objet d'un projet de loi plus global visant à lutter contre la fraude<sup>18</sup>. À nouveau, le législateur a envisagé le paiement électronique de manière large comme la mise à la disposition d'un terminal de paiement par carte (de débit et/ou crédit), les applications pour smartphone et la possibilité de payer par virement. Les chèques-repas, écochèques, chèques consommation et crypto-monnaies sont en revanche exclus<sup>19</sup>. Les entreprises visées par cette obligation sont celles répondant à la définition du livre VI du Code de droit économique soit les « personnes physiques ou morales poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations ». Il s'agit donc des entreprises au sens courant du terme, ainsi que les professions libérales (avocat, comptable, kinésithérapeute, ...) et toutes les personnes, associations, administrations qui exercent des activités économiques en relation avec des consommateurs<sup>20</sup>.

11. Les deux textes ont été discutés en séance plénière de la Chambre en mars 2022. Le compte-rendu de la séance laisse apparaître que plusieurs députés ont pointé du doigt le revers de cette obligation imposée aux entreprises, à savoir les frais importants qui s'appliquent sur les transactions électroniques<sup>21</sup>. En effet, pour l'utilisation du bancontact uniquement, le commerçant paie, pour chaque transaction électronique de moins de 10€, 5 centimes de frais<sup>22</sup>.

Les proposition et projet de loi ont néanmoins abouti à l'adoption de la loi du 17 mars 2022<sup>23</sup>, insérant un article VI.7/4 dans le Code de droit économique selon lequel « l'entreprise met à la disposition du consommateur un moyen de paiement électronique », c'est-à-dire un moyen de paiement « autre que les pièces et billets libellés en euro ». Le non-respect de cette obligation est puni d'une sanction de niveau 2, soit une amende pénale<sup>24</sup>.

<sup>15</sup> Proposition de loi du 16 octobre 2019 modifiant le Code de droit économique en ce qui concerne l'offre d'un mode de paiement électronique, *op. cit.*, p. 5.

<sup>16</sup> <https://www.rtf.be/article/un-commerçant-ne-peut-pas-refuser-un-paiement-en-argent-liquide-11162785>.

<sup>17</sup> *Supra*, I, Section 1, § 1<sup>er</sup>.

<sup>18</sup> Projet de loi du 3 février 2022 portant des dispositions fiscales diverses et de lutte contre la fraude, *Doc. Parl.*, 55-2472/001.

<sup>19</sup> Projet de loi du 3 février 2022 précité, Exposé des motifs, p. 21-22.

<sup>20</sup> Projet de loi du 3 février 2022 précité, Exposé des motifs, p. 23.

<sup>21</sup> Compte-rendu intégral de la séance plénière du 10 mars 2022, *Doc. Parl.*, CRIV55 PLEN 167, p. 63 et p. 66.

<sup>22</sup> Montant figurant sur le site internet d'Atos Worldline au 3 octobre 2023.

<sup>23</sup> Loi du 17 mars 2022 portant des dispositions fiscales diverses et de lutte contre la fraude, *M.B.*, 25 mars 2022.

<sup>24</sup> Article XV.83, 1<sup>o</sup>/2 du Code de droit économique et article XV.70, 2<sup>o</sup>, du même Code.

## Section 2 - Les solutions

### § 1 - Un service bancaire universel non-digital

12. Constatant que les services bancaires digitaux laissent une partie de la population de côté, le politique a réagi et des discussions se sont tenues entre le gouvernement et Febelfin, la Fédération du secteur financier.

En 2021, une charte concernant la fourniture d'un service bancaire universel non-digital a été adoptée<sup>25</sup>. Cette charte, qui a été signée par treize banques, a pour objectif de lutter contre la « fracture numérique » en proposant aux consommateurs un service bancaire universel, à un tarif « raisonnable » mais tout en « continuant à œuvrer à la digitalisation de l'économie ». Ce service bancaire universel consiste en un pack qui comprend au minimum 60 opérations manuelles par an, une carte de débit, un minimum de 24 retraits au guichet de la banque, la possibilité de domicilier gratuitement ses factures et ordres permanents et l'impression des extraits de compte sur les machines de l'agence, le tout à un tarif forfaitaire de 60 euros maximum par an.

Si l'objectif de la charte est louable, il est regrettable qu'il s'agisse d'un instrument non-contraignant et à durée déterminée (puisqu'elle expire en juin 2024). Les seuils fixés pour les retraits et les virements sont par ailleurs fort bas. Comme cela a pu être relevé, maximiser les virements à 60 par an, c'est-à-dire 5 par mois, est trop limité. Le fait de permettre aux clients d'imprimer leurs extraits au guichet semble également trop léger, dans la mesure où les agences et imprimantes se font de plus en plus rares, que l'envoi des extraits par la poste n'est pas compris dans le prix et que cela pourrait représenter des frais importants (il est en effet simplement prévu qu'un « tarif raisonnable » sera facturé pour l'envoi des extraits).

Par ailleurs, la consultation des tarifs bancaires démontre qu'une fois les seuils du service universel dépassés, les frais peuvent vite exploser<sup>26</sup>.

### § 2 - Les guichets neutres

13. Comme exposé plus haut<sup>27</sup>, en réponse à la diminution des distributeurs de billets, Batopin vante son projet de guichets neutres.

Nous avons vu que l'accessibilité de ces guichets était encore assez relative. Le Gouvernement a donc conclu en mars 2023 un accord avec Febelfin, qui s'engage à proposer un nombre fixé de distributeurs, en respectant certains critères d'accessibilité<sup>28</sup>. À nouveau, il ne s'agit que d'un accord à durée déterminée. D'aucuns ont également regretté que ces guichets ne permettent pas

<sup>25</sup> Charte entre Febelfin et le Gouvernement concernant l'offre d'un service bancaire universel (2021), disponible à l'adresse : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/service-bancaire-universel-charte-2021.pdf>

<sup>26</sup> Jusqu'à plusieurs euros par virement papier chez ING : <https://assets.ing.com/m/2b3db8a304d9bdb0/original/pricing-list-private-new-fr.pdf>.

<sup>27</sup> *Supra*, I, section 1, § 2.

<sup>28</sup> Accord entre le gouvernement fédéral et Febelfin sur l'accès aux distributeurs automatiques de billets, 31 mars 2023, disponible à l'adresse : <https://www.febelfin.be/sites/default/files/2023-04/accord-atm.pdf>.

d'effectuer d'autres opérations que le retrait d'espèces, afin justement de garantir un service bancaire de base aux consommateurs<sup>29</sup>.

Face à la disparition des distributeurs de billets, on a vu fleurir des solutions « locales », comme à Rixensart ou, à la suite d'une plainte de près de 4000 habitants mécontents d'avoir vu disparaître leur point de retrait local, la commune a décidé, en partenariat avec une entreprise privée, de réinstaller un distributeur d'argent sur la place du village<sup>30</sup>.

Il nous semble anormal de faire peser la responsabilité des banques et en particulier du consortium Batopin qui à ce stade ne remplit pas ses promesses, sur les citoyens et communes. À cet égard, une récente initiative des autorités britanniques mérite d'être épinglée. Désormais, la *FCA* (*Financial conduct authority*) peut sanctionner les établissements bancaires qui ne respecteraient pas les normes gouvernementales dont l'interdiction de placer les distributeurs de cash à plus de trois miles (4,8 kilomètres) de la majorité des personnes et des entreprises du Royaume-Uni<sup>31</sup>.

### § 3 - La possibilité de paiement en cash

14. Comme certaines enseignes profitent du succès rencontré par le paiement électronique pour refuser le cash, une proposition de loi visant à obliger les entreprises à accepter les paiements en espèces a été déposée en février 2023<sup>32</sup>. Il apparaît qu'elle répond notamment à l'obligation de recevoir les paiements électroniques, détaillée ci-avant, en ce qu'elle indique que ce n'est pas parce qu'on encourage les entreprises à accepter le paiement électronique qu'elles doivent refuser les paiements en espèces<sup>33</sup>. Le législateur se fonde notamment sur l'avis<sup>34</sup> de la Banque centrale européenne – rendu dans le cadre du projet de loi imposant le paiement électronique -, qui, s'il encourage les évolutions dans le domaine du paiement électronique, rappelle que les espèces continuent à jouer un rôle essentiel dans la société, et notamment pour les personnes vulnérables. Les auteurs de la proposition indiquent, dans la ligne de l'avis de la Banque centrale européenne, que « les espèces continuent à jouer un rôle essentiel dans notre société, dans la mesure où certains groupes – comme les personnes âgées, les immigrés, les personnes handicapées, les citoyens socialement vulnérables et les personnes marginalisées – ont moins l'habitude, voire ne sont pas en mesure, d'utiliser des moyens de paiement électronique. Pour ces groupes, les espèces sont et continuent d'être un mode de paiement essentiel pour répondre à leurs besoins quotidiens »<sup>35</sup>. La proposition de loi vise à insérer un article VI.7/5 dans le Code de droit économique pour rendre l'acceptation du paiement en espèces obligatoire pour les entreprises, et affecter cette obligation d'une sanction de niveau 2.

<sup>29</sup> L. DE CORT, V. VAN OVERBEKE, *op.cit.*, p. 45.

<sup>30</sup> S. REMACLE, « Les Rixensartois retrouvent un distributeur de cash dans leur centre-ville », disponible à l'adresse : <https://www.rtb.be/article/les-rixensartois-retrouvent-un-distributeur-de-cash-dans-leur-centre-ville-11227821>.

<sup>31</sup> “Financial Services and Markets Act gives FCA new powers to protect access to cash”, 18 août 2023, communiqué de presse disponible à l'adresse : <https://www.fca.org.uk/news/statements/financial-services-markets-act-2023-gives-fca-new-powers-protect-access-cash>.

<sup>32</sup> Proposition de loi du 13 février 2023 modifiant le Code de droit économique afin d'assurer l'obligation pour l'entreprise d'accepter le paiement en espèces du consommateur, *Doc. Parl.*, 55-3162/001.

<sup>33</sup> Proposition de loi du 13 février 2023 précitée, Commentaire des articles, p. 6.

<sup>34</sup> Avis du 21 décembre 2021 de la Banque centrale européenne sur la mise à disposition des consommateurs d'une possibilité de paiement électronique, CON/2021/38, disponible à l'adresse : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021AB0038&from=EN>

<sup>35</sup> Proposition de loi du 13 février 2023 précitée, Exposé des motifs, p. 5.

15. Le 13 septembre 2023, une seconde proposition de loi visant à modifier le Code de droit économique pour garantir au consommateur le droit à payer en espèces a été déposée<sup>36</sup>. Celle-ci vise à répondre aux « conflits » qui peuvent exister entre les consommateurs et les entreprises à propos de l'acceptation des espèces comme moyen de paiement<sup>37</sup>. Denis Ducarme, auteur de la proposition, a fait ainsi état du mémorandum proposé par le SPF Économie, qui précise que lorsqu'un consommateur souhaite payer en espèces, le vendeur ne pourra refuser ce moyen de paiement que sur base de raisons liées au « principe de bonne foi », c'est-à-dire des critères objectifs. À défaut, le refus peut constituer une pratique commerciale déloyale susceptible d'altérer le comportement économique du consommateur, pratique prohibée par l'article VI.93 du Code de droit économique ou comme une clause abusive lorsque le refus se base sur une disposition contractuelle. Le législateur a relevé également un revers important des paiements électroniques, à savoir les outils de traçage qui permettent de traquer la vie privée des individus, comme les habitudes de consommation ou les coordonnées bancaires. Cette proposition de loi, au contraire de celle évoquée ci-dessus, prévoit des exceptions dans lesquelles les entreprises pourront refuser les paiements en cash. Celles-ci sont : les raisons de sécurité qui empêchent temporairement ce type de paiements (i), le soupçon que le consommateur utilise de la fausse monnaie (ii), si le prix des produits dépasse 3000 euros (iii) et une éventuelle dérogation à la règle par le Roi (iv)<sup>38</sup>. En cas d'infraction à l'obligation d'accepter le paiement en cash, l'entreprise peut se voir infliger un simple avertissement à la première infraction et ensuite, une sanction de niveau 1.

Ces propositions sont toujours en cours d'examen à l'heure où paraît cette contribution.

## II - LES APPLICATIONS POUR SMARTPHONE COMME PORTE D'ACCÈS AUX SERVICES COMMERCIAUX

16. Alors que les premiers téléphones mobiles avaient uniquement pour vocation de pouvoir appeler ses contacts, le smartphone a révolutionné, ces dernières décennies, l'usage du téléphone. À l'heure actuelle, les applications mobiles sont légion.

Les citoyens ont régulièrement besoin de « dégainer » leur smartphone pour télécharger des applications sur internet, tels la consultation de la carte d'un restaurant figurant sur un code QR, l'accès à une salle de sport en scannant sa carte d'abonnement, la réception d'un colis chez le libraire, la validation d'un titre de transport. Plus encore, certaines entreprises du secteur privé n'hésitent pas à encourager l'utilisation des applications mobiles en octroyant des avantages aux clients. Certaines grandes surfaces proposent ainsi des réductions aux clients qui présentent

---

<sup>36</sup> Proposition de loi du 13 septembre 2023 modifiant le Code de droit économique garantissant le droit à payer en espèces pour le consommateur, *Doc. Parl.*, 55-3557/001.

<sup>37</sup> Proposition de loi du 13 septembre 2023 précitée, Développements, p. 3.

<sup>38</sup> Proposition de loi du 13 septembre 2023 précitée, Développements, p. 5.



leur carte de fidélité sur leur smartphone et non par une carte « physique »<sup>39</sup>. Il en de même d'enseignes qui proposent des réductions si on commande un article via l'application<sup>40</sup>.

Il faut donc non seulement avoir un smartphone pour bénéficier de l'action, mais il faut également installer une application et donc avoir suffisamment de mémoire pour stocker les applications de toutes les enseignes que l'on fréquente. Ainsi, l'application Delhaize nécessite 102,7 Mo d'espace de stockage et demande une version IOS 13.3. ou plus récente (pour Apple)<sup>41</sup>.

Le client qui souhaite faire ses courses dans un magasin physique peut donc se sentir exclu s'il ne dispose pas d'un smartphone susceptible de supporter une application mobile ou s'il n'a pas les connaissances nécessaires pour la télécharger ou l'utiliser ou encore s'il ne souhaite pas partager ses données à caractère personnel<sup>42</sup>. En effet, il passe dans ce cas à côté d'une réduction.

## Section 1 - Une discrimination dans l'accès aux biens et services

17. UNIA, le Centre interfédéral pour l'égalité des chances, relève avoir reçu plusieurs signalements de citoyens qui n'avaient pas accès à des réductions de prix ou des garanties si le bien n'était pas acheté en ligne ou via une application mobile (transports en commun, grandes surfaces, musées, Horeca, Énergie)<sup>43</sup>. Il s'agit pour UNIA d'« une discrimination envers ceux qui ne sont pas numérisés, y compris de nombreuses personnes de plus de 80 ans »<sup>44</sup>.

Ces signalements concernent essentiellement le domaine des biens et services qui comprend entre autres l'accès au logement, aux services financiers, aux transports, aux soins de santé, aux services publics et à la vie culturelle<sup>45</sup>. Il semble donc que le secteur des biens et des services englobe toutes les situations dans lesquelles un bien ou un service est normalement fourni contre rémunération, pour autant que cette fourniture ait lieu en dehors de la sphère de la vie privée et familiale, et à l'exclusion de l'éducation publique ou privée<sup>46</sup>. Il ressort des décisions de jurisprudence nationales que les bars, restaurants, boîtes de nuits ou encore les magasins et compagnies d'assurance, sont visées par l'interdiction de discrimination dans le cadre des

<sup>39</sup> Extrait du site internet du magasin Lidl, à propos de l'application Lidl Plus : « Lidl Plus est votre carte de fidélité digitale qui vous permet de bénéficier de réductions supplémentaires. Lors de chaque achat, vous recevrez une carte à gratter digitale avec laquelle vous pouvez gagner, entre autres, des produits gratuits. Il suffit de scanner cette carte à la caisse et vous récupérez immédiatement votre réduction ! Consultez votre ticket de caisse et les dépliants dans l'application. L'application sert également d'outil pratique pour chercher des magasins. »



<sup>40</sup> Extrait du site internet du magasin H&M (8 août 2023).

<sup>41</sup> L. DE CORT, V. VAN OVERBEKE, *op.cit.*, p. 50.

<sup>42</sup> L. DE CORT, V. VAN OVERBEKE, *op.cit.*, p. 50.

<sup>43</sup> UNIA, Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés), 3 février 2023, p. 6, disponible à l'adresse : [https://www.unia.be/files/Documenten/Artikels/avis\\_relatif\\_%C3%A0\\_l'impact\\_de\\_la\\_digitalisation\\_des\\_services\\_\(publics\\_ou\\_priv%C3%A9s\).pdf](https://www.unia.be/files/Documenten/Artikels/avis_relatif_%C3%A0_l'impact_de_la_digitalisation_des_services_(publics_ou_priv%C3%A9s).pdf).

<sup>44</sup> L. DE CORT, V. VAN OVERBEKE, *op.cit.*, p. 50-51.

<sup>45</sup> UNIA, avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés), *op.cit.*, p. 6.

<sup>46</sup> Manuel de droit européen en matière de non-discrimination précité, p. 151.

services qu'ils offrent<sup>47</sup>. Le Tribunal de l'entreprise de Bruges a déjà eu l'occasion de considérer qu'une société active dans l'organisation de voyages se rendait coupable d'une discrimination interdite par la loi du 25 février 2003 en ce qu'elle offrait des réductions sur les voyages en autocar aux personnes âgées de plus de 60 ans. Le Tribunal a estimé qu'il s'agissait d'une discrimination directe fondée sur l'âge, non-suffisamment justifiée<sup>48</sup>.

18. Dans le domaine protégé des biens et des services, l'activité visée peut ressortir de la compétence de la loi fédérale anti-discrimination du 10 mai 2007 ou des ordonnances ou décrets régionaux ou communautaires<sup>49</sup>.

Les catégories de personnes particulièrement exposées à la fracture numérique figurent parmi celles qui sont porteuses d'un ou de plusieurs critère(s) protégés par les législations visant à lutter contre la discrimination. La fracture numérique touche principalement les critères de discrimination que sont la langue, l'âge, le handicap, la fortune, l'origine sociale, la condition sociale ou l'origine nationale<sup>50</sup>. Jusqu'il y a peu, UNIA plaidait pour l'insertion du critère de la condition sociale dans la législation fédérale anti-discrimination.

C'est dorénavant chose faite puisque, par une loi du 28 juin 2023, le législateur fédéral a modifié les lois anti-discrimination et remplacé le critère d'« origine sociale » par celui d'« origine ou de condition sociale »<sup>51</sup>. L'objectif du législateur a été de tenir compte notamment des situations concernant les sans-abris, les demandeurs d'emploi, les personnes vivant dans des conditions socio-économiques difficiles ou encore les personnes analphabètes ou illettrées<sup>52</sup>.

19. Lorsqu'un consommateur est obligé d'utiliser internet ou une application mobile pour accéder à un bien ou à un service ou profiter d'un avantage, il subit un désavantage s'il ne peut y accéder par ces voies.

Il s'agit d'une « distinction indirecte » qui désigne la « situation qui se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner, par rapport à d'autres personnes, un désavantage particulier pour des personnes caractérisées par un critère protégé »<sup>53</sup>. Or, cette distinction indirecte, si elle n'est pas justifiée, entraîne une discrimination indirecte entre les individus.

Cela signifie qu'un magasin qui impose le téléchargement d'une application ou la possession d'un smartphone pour obtenir un bien ou service à une personne qui, en raison de sa condition sociale (faibles revenus, peu de connaissances, analphabétisme ou illettrisme, ...) n'est pas en

<sup>47</sup> Manuel de droit européen en matière de non-discrimination précité, p. 152.

<sup>48</sup> Tr. Entr. Bruges, 7 juin 2007, disponible sur le site internet d'UNIA à l'adresse : [https://www.unia.be/files/Documenten/Rechtspraak/2007\\_06\\_13\\_Voorz.Kh.Brugge\\_NV\\_reizen\\_VR\\_t.BVBA\\_V\\_reizen.pdf](https://www.unia.be/files/Documenten/Rechtspraak/2007_06_13_Voorz.Kh.Brugge_NV_reizen_VR_t.BVBA_V_reizen.pdf)

<sup>49</sup> C. LANGLOIS, S. VAN DROOGHENBROECK, « Digitalisation et discrimination : enjeux d'une rencontre, agenda d'une réforme », in J. Ringelheim, S. Van Drooghenbroeck, J. Vrieling et P. Wautelet (dirs.), Redynamiser la lutte contre la discrimination, Bruxelles, Larcier, 2023, p. 47.

<sup>50</sup> UNIA, avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés), *op.cit.*, p. 8.

<sup>51</sup> Loi du 28 juin 2023 portant modification de la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, de la loi du 10 mai 2007 tenant à lutter contre certaines formes de discrimination et de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, *M.B.*, 20 juillet 2023.

<sup>52</sup> Projet de loi portant modification de la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination et de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, *Doc. Parl.*, 55 3366/001, Exposé des motifs, p. 6.

<sup>53</sup> C. LANGLOIS, S. VAN DROOGHENBROECK, *op.cit.*, p. 48.

mesure d'installer l'application ou de présenter un smartphone, se rend potentiellement coupable d'une discrimination, à moins de pouvoir démontrer que la distinction de traitement est justifiée.

*A priori*, on voit mal sur quelle autre base que son seul profit financier (dégagé par une augmentation des ventes) une entreprise privée aurait à favoriser l'usage des applications mobiles et du smartphone en proposant des réductions aux e-utilisateurs.

20. À notre connaissance, il n'existe pas (encore) de décision de justice ayant tranché la question de l'application des législations anti-discrimination à la pratique d'une enseigne du secteur privé qui aurait occasionné une discrimination en imposant le recours à la digitalisation. En France, la Défenseure des droits français a eu l'occasion de se prononcer sur la fermeture des guichets en gare et sur la nécessité pour les usagers d'acheter leurs titres de transport sur internet et de le montrer via leur smartphone. La décision dénonce l'absence d'alternative à l'achat dématérialisé des billets de transport et les difficultés que cela engendre pour les personnes qui n'ont pas d'ordinateur, qui ne sont pas familiarisées au numérique ou qui sont en situation de handicap<sup>54</sup>.

## Section 2 - Le caractère déloyal de ces pratiques commerciales

21. Outre le fait d'être potentiellement discriminatoire, imposer aux consommateurs d'utiliser un smartphone et internet pour obtenir un service ou une promotion sans proposer aucune contrepartie pourrait également être considéré comme une pratique commerciale déloyale, interdite par le Code de droit économique. L'article VI.93 de ce Code prévoit en effet qu'est une pratique commerciale déloyale celle qui « altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur moyen qu'elle touche ou auquel elle s'adresse », l'altération substantielle du comportement économique du consommateur étant quant à elle définie comme « l'utilisation d'une pratique commerciale compromettant sensiblement l'aptitude du consommateur à prendre une décision en connaissance de cause et l'amenant, par conséquent, à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement »<sup>55</sup>.

Obliger le consommateur à utiliser une application mobile pour obtenir une réduction sans lui proposer aucune autre alternative pour en bénéficier, l'oblige finalement à obtempérer sous peine de ne pas pouvoir profiter de l'avantage. Le panel des sanctions qui s'offrent aux consommateurs relève cependant d'une dynamique « répressive », une fois que la pratique déloyale a été commise<sup>56</sup>. Mais rien ne permet, actuellement, de prévenir ce genre de pratique en amont.

<sup>54</sup> Défenseur des droits, décision 2021-158 du 28 juin 2021 relative aux effets de la fermeture des guichets en gare sur l'accès au transport ferroviaire, disponible à l'adresse : [https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc\\_num.php?explnum\\_id=20827](https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc_num.php?explnum_id=20827).

<sup>55</sup> Article I.8. 24° du Code de droit économique.

<sup>56</sup> Pour plus d'informations sur les sanctions applicables aux pratiques commerciales déloyales à l'encontre des consommateurs, voy. H. JACQUEMIN, « Les sanctions du non-respect des règles transversales de protection des consommateurs », in Actualités en droit de la consommation, H. Jacquemin (dir.), CUP, n° 220, Liège, Anthémis, pp. 203 et s.

### III - CONCLUSION

22. La digitalisation des services privés présente des opportunités évidentes comme la rapidité d'accès aux services en quelques « clics », sans nécessité de se déplacer. Ces opportunités peuvent cependant vite se transformer en vulnérabilités, lorsqu'on est confronté à un « bug » ou à la panne d'un serveur ou d'une application. Celles-ci sont par ailleurs latentes, même en dehors de défaillances techniques, pour les citoyens qui, en raison de situations diverses comme leur âge, un handicap ou une situation précarisée, ne peuvent accéder à ces services comme tout en chacun.

23. Des pistes existent et sont amorcées mais elles sont encore insuffisantes, notamment tant que des consécutions législatives ne sont pas adoptées. On songe ainsi à l'obligation qui doit être faite aux commerçants de continuer à accepter les paiements en cash ou encore une obligation faite aux banques d'assurer un service minimum non-digital, tant au niveau des guichets que des distributeurs.

De la même manière, la pratique des commerces qui entendent proposer des biens ou services, voire des réductions ou prix avantageux, aux seules personnes dotées d'un smartphone ou d'une connexion à internet est discriminatoire et contraire à la loyauté dont ils doivent faire preuve dans leurs relations avec les consommateurs.

Il convient dès lors de veiller, pour les entreprises du secteur privé, à développer des outils numériques durables qui respectent les droits fondamentaux des utilisateurs.

En parallèle, il serait opportun que le législateur songe, *de lege ferenda*, à baliser la numérisation croissante de la société par des garanties pour éviter que l'accès aux services privés devienne la source de discriminations indirectes. L'objectif doit être d'éviter les discriminations en permettant à chacun d'avoir accès à internet et en mettant en place des mesures d'accompagnement pour garantir le droit à l'égalité devant l'outil numérique.

Il convient également de se poser la question du droit des citoyens à ne pas devoir utiliser internet ou à ne pas devoir posséder un smartphone pour bénéficier de services essentiels. Ainsi, l'usage du numérique doit rester un choix pour les consommateurs.

Même si l'accès à une réduction dans un magasin de vêtements par le smartphone ne paraît pas aussi essentiel que l'accès au guichet physique d'une administration publique, il n'en reste pas moins qu'au vu de la digitalisation amorcée dans les secteurs privés et l'importance qu'ils revêtent pour certains citoyens, la question du respect des droits fondamentaux doit à notre sens se poser avec la même acuité tant pour les services publics que privés.